

日本實習報告

箱根強羅溫泉けやき荘



班級：四觀四甲

學號：1097136116

姓名：鍾璇慧

目錄

一.實習公司介紹

1 公司名稱

2 連絡方式

3 交通位置

4 組織現況

二.實習環境

1 飯店設施

2 工作場所

三.工作內容

1 工作流程

2 日文會話—接待、櫃台、賣店、早餐、晚餐、日帰り

3 餐食內容—早餐、晚餐、日帰り

四.實習心得

五.生活需知

2011/12/17

一.實習公司介紹

1 公司名稱：

箱根強羅温泉けやき荘

2 連絡方式：

地址 〒250-0408 神奈川県足柄下郡箱根町強羅 1300-120

電話 0460-82-2780

傳真 0460-82-2893

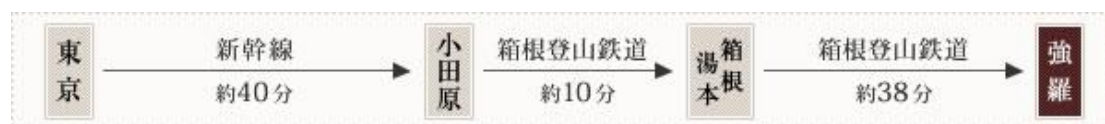
訂房網站 <http://www.keyakiso.com/>

社群網站 <http://www.facebook.com/keyakiso>

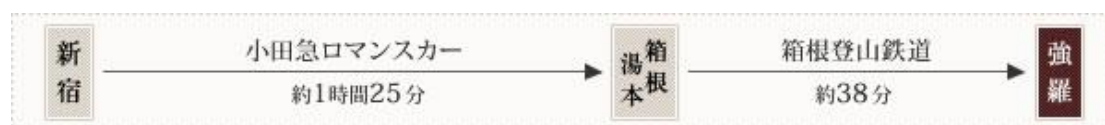


3 交通位置：

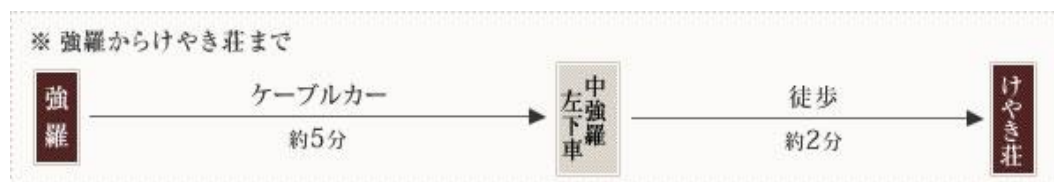
利用新幹線



利用小田急線



強羅至けやき荘



4 組織現況：

主要管理者

取代役會長－松本勝男：前社長，偶爾會來監督旅館營運狀況

取代役社長－松本健：現任社長，比較像是名義上的社長，業務上沒什麼接觸

外場主管－小川孝子：實質權力在會長之下的管理者，管理外場員工和延修生的大小瑣事

板長－寺川一則：管理廚房和廚師的大小瑣事，決定每個月的料理

二. 實習環境

1 飯店設施

大廳



賣店



住宿房間



備有兩間供狗狗同主人入住房間
另設有狗兒專用淋浴間

停車場



第一停車場



第二停車場



(同左)

電梯



一樓



二樓



三樓

升降機



供行動不方便或長者使用，通往大浴場及露天溫泉

大浴場



男女分池大浴場



化妝水乳液均免費提供



免費提供多種沐浴用品

足湯



開放時間為下午三點至五點

露天溫泉



通往五個露天溫泉的小徑

人氣最夯的”松風”



電視冠軍王製作”竹林”

電視冠軍王製作” 姬沙羅”



室外溫度計

2 工作場所

茶具間



一樓餐廳及備餐室



二樓餐廳及備餐室



三樓餐廳及備餐室



板場



洗い場



洗廚房擺盤用的餐具場所

事務所



主管們及櫃檯員辦公處

櫃檯



行李寄放間



供客人寄放行李、也是員工用餐場所

三. 工作内容

1. 工作流程：06:30/07:00 出勤，準備客人早餐、晚上擺餐器具

08:00 服務客人享用早餐，收食餐具

09:00~10:00 站櫃檯／賣店／玄關辦理退房、送客

10:00 退房完整理備餐室（洗碗、倒垃圾、補酒），擦桌、吸塵
輪流作日歸り，Setting 晚餐餐具，做茶具の入れ込み
結束上午工作，吃中餐、回房間休息。

14:50 出勤，站櫃檯／玄關辦理進房、案内帶房

16:30 拿晚餐料理，煮茶、擺料理，至廚房拿湯汁、冰塊
準備早上 setting 器具

17:30 到事務所看有無未到客人，拿生肉片料理

17:45 點燃釜飯の酒精膏

17:50 拿生魚片料理

18:00 開始服務客人享用晚餐

客人全離開後，送酒單至事務所，送洗碗場的餐具至洗碗場，
吃完晚餐回去整理備餐室，擦餐桌、擺早餐餐具、
準備隔天早上飯盒、粥碗、咖啡杯盤，下班。

2. 日文會話：

接待

いらっしゃいませ、お待ちいたしておりました

お荷物お預かりします、こちらへどうぞ

恐れ入ります、手を消毒してお願いします

どうぞ、そのまま（靴のまま）でお上がりください

こちらにおかけになって、少々お待ちくださいませ。

こちらはいろな見本がございます、お好きな色撰びください

朝のは/赤/黄色/水色/移動車/黒もみじ/折り鶴/市松 x枚お願いします

後ろから失礼します、ご案内させていただきます

こちらは非常口でございます、もう一度確認してください

お部屋はこちらになります、xxx 号室でございます

失礼します（扉は開けて）お荷物こちらに置かせて頂きます

部屋の電気は、壁の横になります

恐れ入ります、浴衣と鍵の方は渡しします

小さいの鍵は金庫の鍵でございます、ご利用してください

失礼いたしました。

櫃台

先宿帳の方お願いします

本日ご一泊二名様でございますね、ありがとうございます

私は台湾の高雄国立大学からの研修生でございます、

どうぞよろしくお願いします

ただいま館内の説明をさせていただきます

今ここは一階のフロンドでございます、

お客様の部屋はX階のXXX号室御用意をさせていただきました

食事所はエレベータで、X階まで、こちらは個室風XXにて

夕食は六時に、朝食は八時に、同じ所で、お待ちいたしております

今右手温泉マークの階段下が、こちらは大浴場でございます、

夜十一時まで、いつでもお入りくださいませ

今度階段降りて、右外になります、

こちらは庭園に個室貸切露天風呂五つがございます

この中から、一階一箇所四十分間無料にてご利用できますので

どうぞお時間と場所を選んでください

ゆぶねの大きさと泉質は同じです

食事の前は三時四時か五時、食事の後は八時九時か十時になります

何時宜しいですか

X時の少し前に、フロンドの方お越しくください、専用の鍵を渡しします、

こちら(露天風呂)はシャンプーと石鹸使えませんので、

大浴場にでお願いします

こちらは女性の浴衣無料でご用意をさせていただきました

お好きな色を選んでください

こちらは男性の浴衣になります

男性のこしひもはクロゼットの中に入っております

後ろから失礼します、XXX号室ご案内お願いします

賣店

ありがとうございます、こちらはお土産ですか

お袋何枚いりますか、そのままで宜しいですか

共計はXXXX円になります

XXXX円お預かりします

こちらはXXX円お返しになります

(こちらはXXX円のお釣りでございます)

ありがとうございました

早餐

お早うございます、夕べと同じ席でお願いします
失礼します、お茶をどうぞ、先に火をつけさせていただきます、
こちらは蜆の味噌汁でございます、
ただ今お粥をお持ちします、少々お待ちくださいませ
お待たせしました、こちらは五穀米のお粥でございます、
つきは鮭でございます、少々お待ちくださいませ
お待たせしました、こちらは鮭でございます、
食事の後に、コーヒーをお持ちします、お声を掛けて下さい
ごゆっくりどうぞ
空いてる器先に片付けさせていただきます、
お待たせしました、コーヒーをどうぞ

晚餐

いらっしゃいませ、お部屋番号何号室でございますか
x x様でございますね、こちらへどうぞ
お席はこちらになります、先に火を着けさせていただきます、
この台の物は瓦焼きでございます、このポン酢でお召し上がりください
この釜飯は、火が消えたら、五分ぐらい置いてお召し上がりください
後出しと致しまして、お吸い物、揚げ物、蒸し物とデザートでございます
(毎ヶ月料理會變換、這邊先大概舉個例子)
お飲み物の方は宜しいですか？ ビンビール一本ですね
かしこまりました、ただ今お持ちします、ごゆっくりどうぞ
お待たせいたしました、こちらは_____でございます、ごゆっくりどうぞ
(客さん帰るとき)
ありがとうございます、恐れ入ります、こちらは sign お願いします
明日の朝八時同じ席でお待ちいたしております、お休みなさい

日帰り(午餐+露天温泉方案)

失礼します、ただいま食事の準備をさせていただきます
恐れ入ります、この釜飯は、時間がかかりますので、先に火を着けさせて
頂きます。先に火を着けさせていただきます…
(同晚餐料理説明、但後出料理可以全部一起出、飲料費用送飲料時收取)
恐れ入ります、お飲み物の料金は今に頂きます、共計は_____でございます
_____円お預かりします、少々お待ちください、
お待たせしました、こちらはお釣りでございます、
ごゆっくりどうぞ、失礼しました(關門離開)

3 餐食內容：住客種類 (1)特：住總統套房，晚餐-房間，早餐-餐廳，最貴

(2)B：透過旅行社或自行上網訂房者，次之

(3)優：持有飯店招待券客人，二人以上一人免費

(4)1A：東京板橋區客人，或是高齡、身障者，最便宜

早餐 *照片同實際擺法



- (1) 九点盛り：
紅色方型盤子內容物
由九個小碟子組成
Settig 背器皿擺放位置
而非內容物(時常更換)
- (2) サラダ、果物
擺在方型盤子左方
水果在上，沙拉在下
水果果肉朝客人
- (3) 味噌汁、お新香
味噌湯擺在右方爐具上
醃漬物擺在碗下方

早餐後出料理：一泊客人 しゃげ (鮭); 二泊客人 あじ (鰯)、煮物

晚餐 *以下只介紹較固定料理，其餘皆視當月菜單而定。



- (1) 釜飯：
位置-飯匙下的高台
為晚餐主食
- (2) 台もの：
中間爐具上方擺設物
每個月都會變動
圖所示為”瓦焼き”
- (3) 前菜：
位置-筷子正上方
- (4) お造り(生魚片)：
位置-醬油碟子上方
- (5) お新香：
通常擺在湯碗下方

晚餐後出料理：(以”B”為例) お吸い物、煮物、揚げ物、蒸し物、デザート
*後出料理依 B、ユ、1A; 一泊、二泊區分有多種不同組合

飲料

瓶ビール	中瓶	680円	ウイスキー(角)	水割り・ロック(シングル)	630円
一番搾り	中瓶	680円	水割り・ロック(ダブル)	700円	
クラシックラガー	中瓶	680円	角ハイボール	700円	
生ビール			ウイスキーボトル(氷・水)	7350円	
小ジョッキ	一番搾り	420円	オールモルト	9975円	
中ジョッキ	一番搾り	680円	オールドバー	11500円	
ノンアルコールビール			山崎	14700円	
キリンフリー(333ml)		350円	響	2600円	
日本酒			ワイン		
ひや・お燗			ジー・マルケ・ロッソ	750ml 赤 イタリア	
松竹梅		550円	ソアーヴェ・オーガニック	750ml 白 イタリア	
ひや酒			フランジア	750ml	
箱根街道	大井町	600円	小田原ワイン	750ml	
箱根山	大井町	600円	梅ワイン	2500円	
恵 いつみ橋	海老名市	650円	レモンワイン	2200円	
八海山	新潟県	700円	グラスワイン	630円	
冷酒(300ミリリットル)			セブデイズ	300ml	
箱根のしずく	大井町	730円	スパークリングワイン(360ml)	1050円	
宗玄	石川県	840円	フリリア(白・ロゼ)	1050円	
ひめぜん吟醸	宮城県	1050円	シャンパン(375ml)	5200円	
箱根山吟醸	大井町	1260円	モエシャンドン		
一ノ蔵吟醸辛口	宮城県	1370円			
八海山純米吟醸	新潟県	1980円			

2011/12/17

- 1 瓶装啤酒 : 一番搾り、クラシックラガー
- 2 生啤酒 : 小ジョッキ、中ジョッキ
- 3 無酒精啤酒 : キリンフリー
- 4 日本酒 : ひや、お燗
- 5 ひや酒 : 箱根街道、箱根山、八海山、恵いつみ橋
- 6 冷酒(瓶) : 箱根のしずく、宗玄、ひめぜん、箱根山、一の蔵、八海山
- 7 威士忌 : 古典酒杯 - single/double、角 highball、
Bottle- All Malt/Oldver/山崎/響
- 8 葡萄酒 : 瓶装紅酒/瓶装白酒/フランジア/梅/檸檬
杯装紅酒/sevendays/sparking wine/champagne

焼酎		紀州の梅酒 (300ml)	
水・湯割り・ロック	シングル	ロックがお奨めです♪	
米 しろ	600円	中野梅酒	840円
米 歐羅火	650円	赤い梅酒 (しそ)	840円
麦 いいちこ	550円	蜂蜜梅酒	840円
麦 田苑	600円	山椒梅酒	840円
麦 安心院蔵	650円		
芋 黒霧島	550円		
芋 鉄幹 黒	600円		
芋 魔王	12600円		
焼酎ミニボトル (米・水又はお湯)			
麦 ピュアブルー (360ml)	2100円		
焼酎ボトル (米・水又はお湯)			
米 しろ	3300円		
米 歐羅火	3600円		
麦 いいちこ	3100円		
麦 田苑	3300円		
麦 安心院蔵	3500円		
芋 黒霧島	3100円		
芋 鉄幹 黒	3300円		
芋 佐藤 黒	9800円		
芋 魔王	12600円		
ジュース			
オレンジ	310円		
コーラ	310円		
ウーロン茶	310円		
サイダー	310円		
レモネード (375ml)	530円		
ソーワ			
レモンソーワ	630円		
ライムソーワ	630円		
グレープフルーツソーワ	630円		
うめソーワ	630円		
巨峰ソーワ	630円		
ウーロンハイ	630円		

2011/12/1

焼酌：水/熱水/氷塊、single/double

米-しろ、歐羅火

麥-いいちこ、田苑、安心院蔵

芋-黒霧島、鉄幹

焼灼 mini bottle-麥 Pure Blue

焼灼 (瓶) 米-しろ、歐羅火

麥-いいちこ、田苑、安心院蔵

芋-黒霧島、鉄幹、佐藤、魔王

梅酒：中野、赤、蜂蜜、山椒

ソーワ：檸檬、萊姆、葡萄柚、梅、巨峰葡萄

ウーロンハイ

Soft Drink：柳橙汁、可樂、烏龍茶、蘇打汽水、lemonade

四.實習心得

快滿一年了，我真的沒辦法用時間過得很快來形容，回想過去很難想像自己怎麼熬過來的…。

從一開始下定決心要來日本實習，到真的搭上飛機那天，中間發生了很多事，本來是要去飛驒山的飯店，由於那邊的行政單位遲遲未核發簽證，只好再等半年，改前往神奈川縣的箱根。

第一天上班一直到學姐離開之前，其實每天腦子都滿混亂的，很努力的寫筆記，努力的記，但是一開始的適應期真的很辛苦，語言不太通，又必須記很多工作上用語，忙的時候老實說學姐們也沒時間教太多，所以重點還是得眼睛放亮點，多聽多問，學姐真正走了之後，我們開始試著一人顧一間餐廳，在這裡所有事情都是跌跌撞撞摸索來的，出錯不要緊，重點是同樣的錯誤不能再發生。

我覺得在這邊工作方面是還好，幾乎每天都重複做一樣的事，因此會越來越習慣，最困難的是人際相處方面，我自己的結論是，盡自己該盡本分，一些風涼話，不管是真的假的都讓他左耳進右耳出，記得自己身分。

也許有時候運氣差，會被誤會或是被說閒話，這時候別做多餘的事，默默把自己的工作做好，記得自己只在這邊待一年，這樣會比較好過，跟日本人之間的相處，還是圓滑一點比較好，今天再怎麼不愉快，你明天還是得跟他一起工作，雖然有時候被欺負我也會忍不住頂嘴，但不好聽的髒話都是用台語帶過（笑），真的需要發洩就用他們聽不懂的話。

在語言方面，老實說很難有讀書的時間，每天上班時間加起來都超過十二個小時，中午和下班休息時間也滿短的，每次放假我們也都急著想到沒去過的地方走走看看，除非遇到壞天氣，才會出現比較多讀書的時間，其實比較快的學習方法是吃飯或休息時，邊看日劇、聽日文歌，抓到空檔多跟同事聊天（但切記別被主管級人物發現），工作上不得不說日文，不論是跟同事或客人，因此無形之中日文會越說越流利，在變的流利的過程，再多看日文雜誌加強文法和單字方面，便會有很明顯的進步。

至於想家方面的困擾，我自己是還好，因為來之前有教父母怎麼使用skype 視訊聊天，而箱根這邊房間就有網路可以使用，所以很方便，但是在日本待久了，就會越來越想念台灣的食物…日本的食物種類真的少得很可憐，多數料理都是又冷又單調，不然就都是以醬料為主，總之我個人是因為來了日本變得更愛台灣了，哈哈。

最後，很感謝王主任給我們這個機會到這邊實習，這真的是一個很難能寶貴的經驗，我想這一切結束之後，一定會帶著滿滿的新觀念新想法回台灣，未來的自己也一定會成長很多，先不論成就高低，至少這一年得到的東西真的不是一般人能夠體會的。

五.生活須知

飲食：員工的三餐公司都會準備，即便放假也有付餐

早餐是麵包(付奶油、果醬、起司片)和牛奶、果汁

中餐和晚餐是以每個禮拜為一輪，大多是固定菜色，除了配菜會變換之外，不變的是都會有白飯和味噌湯，如果不喜歡當天的配菜，也可以自備罐頭食品、泡麵…等

穿著：工作制服是有點類似浴衣的一套衣服和褲子，鞋子部分則是穿日式襪

和夾腳拖鞋，這些全由飯店準備，上班不能戴項鍊戒指耳環，長髮綁包頭，短頭髮則以不遮眼遮耳朵為主。

建議帶幾雙靜脈區張襪，工作的站立時間很長，回到房間也要記得抬腳！夏天這邊最熱還是會出現近30度的氣溫，短袖衣服不用帶多但還是得準備；冬天最冷大約是零下5度，可在工作制服裡加穿衛生衣褲，但不能穿套頭衣服（不能突出制服領子）

一個禮拜休假一天，外出衣服不用帶多，真的穿不太到，而且這一年間一定默默累積戰利品…

住宿：飯店的所有正式員工全都住在員工宿舍，宿舍是和飯店連接在一起的，

走路上班非常方便，兩分鐘就可以走到事務所，延修生是兩個人住同一間房，全是日式榻榻米房，附有廁所、洗臉檯、洗碗槽、冷暖氣、冰箱、小桌子、櫥櫃（枕頭、棉被、床鋪）、小衣櫃。

另外員工宿舍二樓有飲料販賣機和洗衣間，共三台洗衣機可免費使用

交通：飯店步行兩分鐘 → cable car 車站- “中強羅”

中強羅 → 強羅 5 min / \$240 日幣，用走的下山十五分鐘

下山可以步行省錢，但上山坡度非常陡峭

大多建議乘坐 cable car 回中強羅

飯店步行五分鐘 → 箱根美術館旁巴士站

乘坐觀光巴士可至玻璃之森、星星王子博物館、御殿場 outlet

強羅搭登山電車至湯本 40min

再從湯本轉車至小田原 20min

小田原是滿大的電車中繼站，

可轉新幹線、東海道線、大熊山線、箱根登山線、小田急線

中強羅 → 早雲山 5 min / \$160 日幣

早雲山搭 ropeway → 大湧谷 → 姥子 → 桃源台

桃源台搭蘆之湖海賊船 → 元箱根、箱根町港