

國立高雄應用科技大學觀光管理系 日本海外實習之心得報告



指導老師：王明元 老師

姓名：徐敬婷

學號：1096136126

中華民國 100 年 12 月

前言

首先，要感謝及感恩王明元老師為了學生們，不辭辛勞的奔波於海外實習這方面，比起其他一樣是餐旅類科的學校，多了選擇更多了機會提升自己的優勢。

為了能到日本實習，自己訂了讀書和考照計畫，因此順利拿到日語能力試驗三級以及日文領隊證，雖然原先預定的實習地點名古屋方面遇到許多因素而多等了半年，但自己一直抱持著相信自己與堅持，最終順利成行海外實習。

然而，在三月份時遇到日本的大天災，在學校與家人的考量下安排了大家先回到台灣，原本的一行人各自有了各自不一樣的選擇與決定，自己在深思熟慮與一經考慮後還是決定回到日本，雖然知道工作方面滿辛苦的，但我選擇相信自己；當自己回到飯店後，每個人看到我都好高興，對我說：我選擇回來，真是太好了！這就是一種感動了。

原本的一行人洗了牌，只剩我跟同班同學的麗月和未曾素面的兩位學姐，幸好學姐們人都很好，我們四個人互相照顧一起笑一起哭一起解決任何事情。

每當工作很辛苦的時候，我都告訴自己這是在磨練自己、體驗別人無法有的並在為自己創造機會累積經驗，這樣的過程下來，我真的學到很多很多。

這裡四季分明、物產豐饒，因此遊客一年下來絡繹不絕，要說淡季的話也只有有在季節轉變時的短短兩三個禮拜；常常有時覺得自己是在風景明信片裡面工作與生活，因為這裡景色令人驚艷；在工作結束走回宿舍的路上，不經意的抬頭往上看，滿天的星星就在你面前閃閃發亮著，心裡震撼著也會很感動。

另外，還有兩個月的時間能去箱根體驗與學習不一樣的工作方式，對我來說也學到很多，但因為群馬方面突然面臨員工離職，所以自己只待了一個多月，就被夫人調回幫忙，雖然時間短，但把握機會及努力學習，很快就能上手工作了；印象最深刻的是調回群馬的那天，早上我還在箱根進行櫃檯工作，晚上卻在群馬的餐廳工作；當天有位群馬的資深員工跟我說：其實他在我去箱根的當天，打了電話給箱根的社長，說我是個溫柔體貼工作認真的孩子，請他能好好照顧我。這是言語無法形容的感動。

這一趟旅程，從決定開始然後努力實踐，然而遇到外在因素所以掙扎一番，但選擇再一次相信自己，最後，得到好多好多的感動，也覺得自己在過程中長大了。

目錄

第一章 緒論

第一節 地理位置

第二節 群馬縣相關介紹

第三節 交通方式

第四節 地方名產

第五節 公司歷史沿革、概況

第六節 組織型態

第二章 季節與工作

第一節 春

第二節 夏

第三節 秋

第四節 冬

第三章 工作內容

第一節 餐廳

第二節 房務

第三節 櫃檯

第四節 園藝、戶外工作

第四章 各部門人物紹介

第一節 會長 松本勝男 様

第二節 會長夫人 松本則子 様

第三節 社長 松本亨太 様

第四節 櫃檯 藤本 守 様

第五節 櫃檯 後藤畢前 様

第六節 餐廳部 蓑野敏子 様

第七節 房務部 馬場ユキ子様

第五章 姐妹館一箱根強羅温泉けやき荘

第一節 工作内容

第六章 旅遊與體驗

第一節 スキー

第二節 いちご狩り、七宝焼、ひな祭り

第三節 浴衣初体験

第四節 ラフティング

第五節 ハンター

第六節 箱根海賊船、寿司屋

第七節 谷川岳紅葉狩り、かつぱ寿司

第八節 新潟大根取る

第九節 クリスマスツリー飾る

第十節 **Tokyo Disney Land**

第十一節 祈願祭、忘年會

第七章 總結

第一節 專業用語

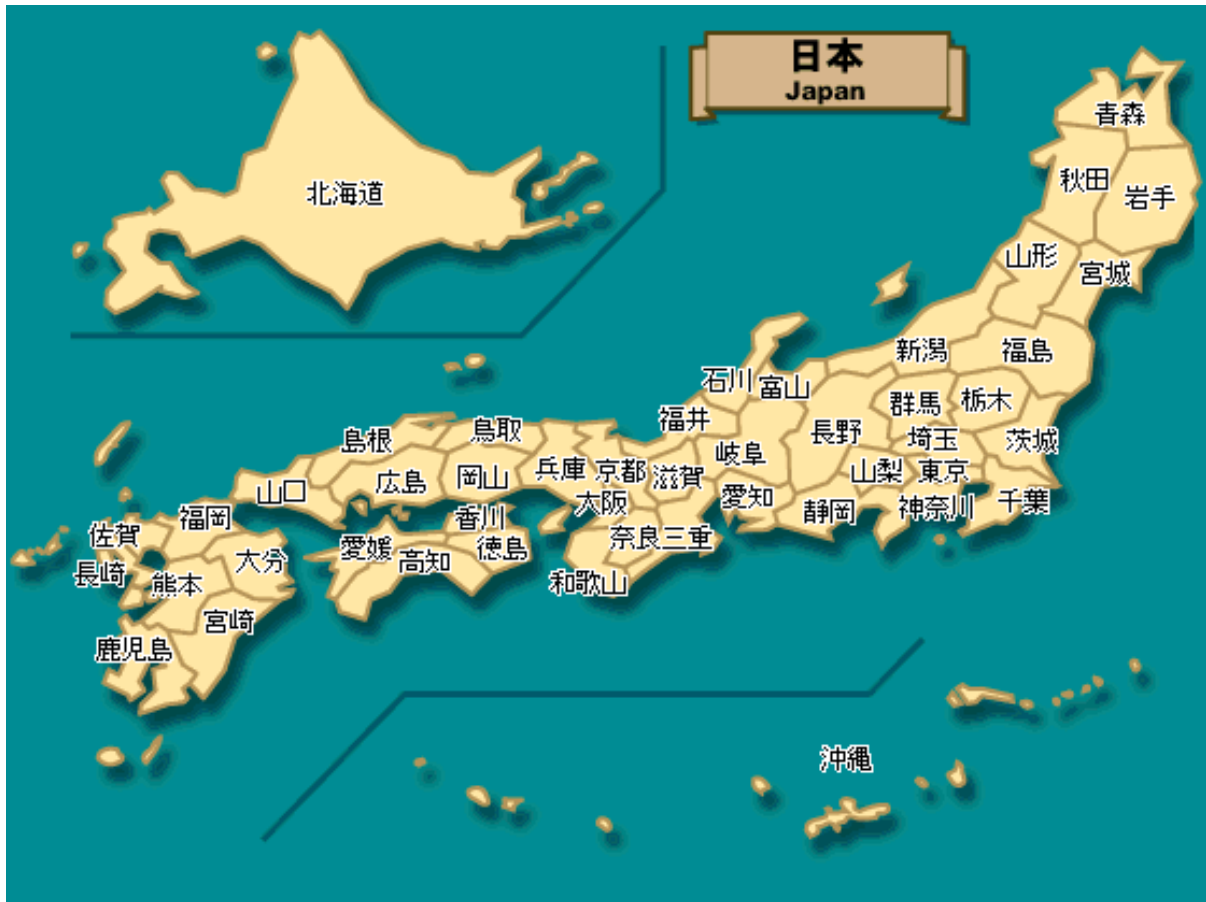
第二節 心得

第八章 參考文獻

第一章

第一節 地理位置

* 群馬県



第二節 群馬縣相關介紹

群馬縣是位於關東地方中部的一個縣。人口超過 200 萬。群馬縣的行政中心是前橋市。境內的高崎市是上越新幹線，長野新幹線，高崎線，信越本線，八高線，兩毛線的交匯點，地理位置相當重要。群馬縣也是近代出日本首相比較多的一個縣。

典型的內陸性氣候，夏季溫度、濕度較高，冬天吹著有冬天風物詩之稱的“早風”。環境:縣內西部、北部群山連綿，東南部接壤關東平原，是丘陵山地面積約佔全縣面積的三分之二的內陸縣。自然環境美麗富饒，有海拔 2000 米的山岳、尾瀨等濕原、眾多湖沼，以吾妻峽為代表的溪谷以及利根的川流等。

位於群馬縣北部的水上溫泉，據說發現於 16 世紀左右，是水上、湯檜曾、谷川、“烏鬮賽”、寶川、湯之小屋、向山溫泉、上原溫泉的各溫泉的總稱。

谷川岳是位於群馬縣西部、與新潟縣縣境交界的山峰，其中包括上信越高原國立公園。在本州，海拔最低的地方積留著萬年冰雪廣為人知。谷川岳索道車從谷川嶽土合口到海拔 1321 米高的天神平約有 2.4 公里，10 分鐘可抵達。



谷川岳

第二節 交通方式

* 車：



* J R：



* 送迎巴士：

【4月上旬～12月中旬】

お迎え＝14：21（水上5号）、送り＝10：00

【12月中旬～4月上旬】

お迎え＝9：41（水上1号）または12：21（水上3号）

送り＝10：00 または 15：30

第三節 地方名産

了解當地名産除了是一種學習有時候客人也會詢問這方面的問題。

- * まんじゅう
- * こんにやく
- * 生どら焼き



第四節 公司歴史沿革、紹介

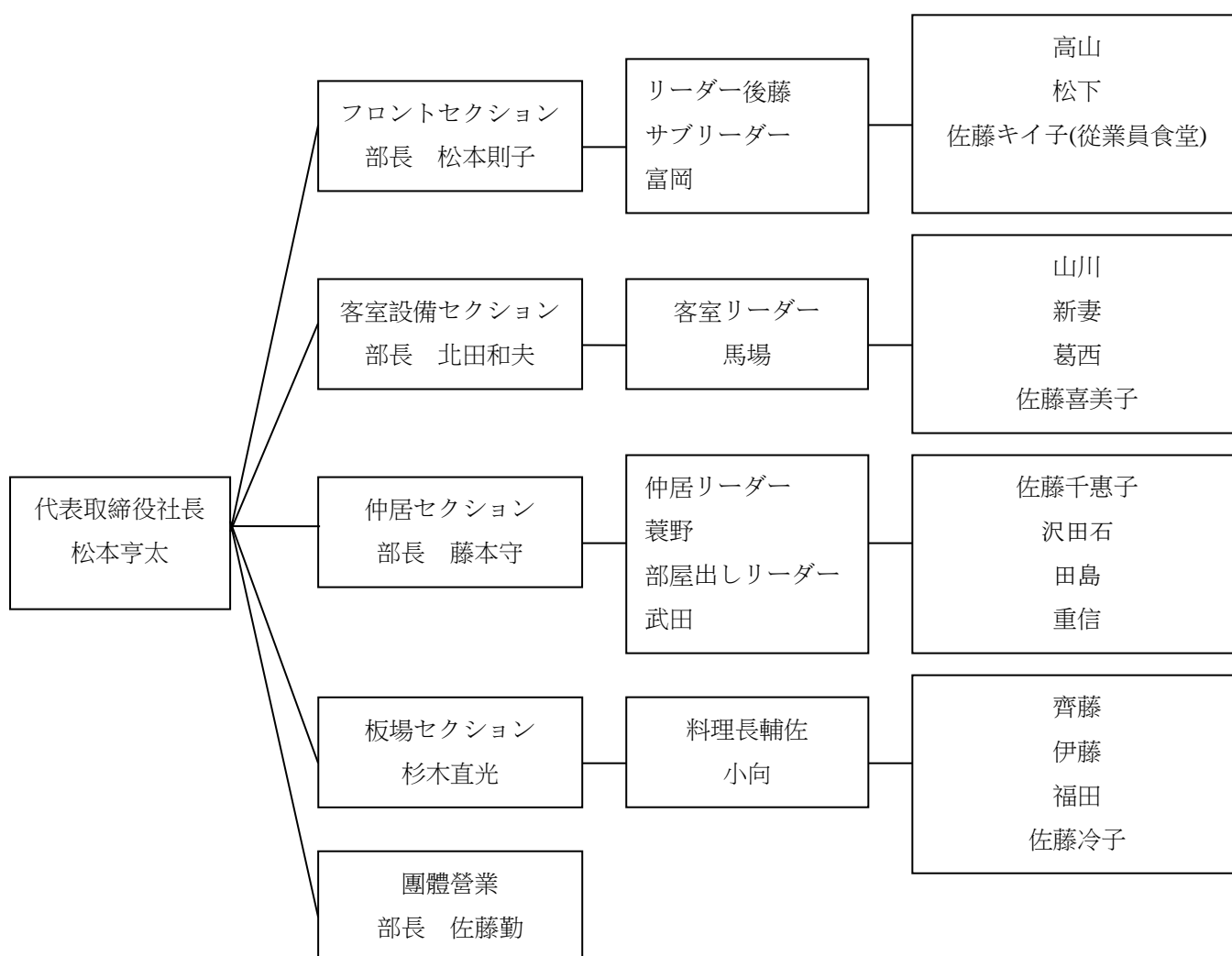
* 歴史沿革

昭和 51 年 4 月	東京都豊島区池袋で設立
昭和 52 年 7 月	收購滑雪场及旅館用地
昭和 54 年 12 月	水上高原藤原滑雪场開始營業 群馬奧利根温泉 ホテルサンバード一号館開始營業
昭和 56 年 12 月	奧利根温泉 ホテルサンバード二号館開始營業
平成 16 年 4 日	箱根板橋区保養所(旧箱根荘)、受託契約
平成 16 年 5 日	箱根強羅温泉 けやき荘開始營業

* 經營項目

水上藤原奧利根温泉 ホテルサンバード	1 號館三層樓建築共 23 室 2 號館五層樓建築共 62 室
藤原滑雪场經營	藤原スキー場第一ペアリフト 560M 藤原スキー場第二ペアリフト 340M 藤原スキー場第三ペアリフト 470M
水上藤原奧利根温泉 體育館	提供各式各樣室內運動項目設施用
箱根強羅温泉 けやき荘	三層樓建築共 31 室

第五節 組織型態



甲、季節與工作

日本是個四季分明的國家，國人對季節轉換的敏感度很高，因此有因應各個季節的文化性活動、大自然的轉變、運動類項目、旅遊活動等等。但由於群馬位於較北部和飯店的位置較山區，所以冬天的時間較長一點然而春天的時間就相對縮短。

* 第一節 春天 五月~六月



由於地震的關係錯過春天的季節在六月才回到群馬地區，但早一點回到飯店的同學是有欣賞到群馬的櫻花的；而春天有一個對日本人最重要的節日就是“黃金周”（ゴールデンウィーク）

日本人們持續一個禮拜到八天的連續假期，當然飯店方面也會很忙，雖說今年受地震影響旅遊人客減少，但今年黃金周每天還是大概快兩百個人。而這季節的客人大多來飯店賞花、爬山、採野菜一わら

び,わらび不僅會在賣店販售還會被拿來烹調成為客人料理中的一道菜。另外還會有學生團體客來這裡念書跟從事登山活動與郊遊。

*第二節 夏天 七月~九月



夏天會有很多運動性的活動：急流泛舟、露營、划輕舟、採櫻桃，另有著名的谷川岳纜車賞星星活動，而飯店方面會提供露營活動跟B B Q、賞螢火蟲、陶藝活動等等適合全家旅遊或是年輕朋友、情侶等等，這時又正值暑假，因此算是比最忙的冬天不忙一點點而已，也是個體力抗戰的重要時期，當時因為很忙長達快三個禮拜沒有休假。

* 第三節 秋天 九月～十一月



秋天是個詩情畫意楓葉的季節，在飯店玄關外的庭院就可以欣賞到美麗的落葉與楓樹；這個季節飯店大多以宴會的客人居多，老人們會來到這打打高爾夫球、泡溫泉、晚上聚餐與唱歌，而這裡也成為旅行團的一個中繼站，會有一團一團的旅行團來到這邊吃中飯，而這時候體力也滿重要的，因為早上做完早餐就要緊接的迎接中午的日歸團

體客一團將近百人，常常結束後沒有時間休息就要緊接的迎接晚上好幾團的宴會；而十一月底到十二月滑雪場開之前算是一整年裡飯店的淡季，這時候會大掃除以及搬運滑雪場的相關設施與器具，最後讓飯店的員工們好好放假與休息，好迎接忙碌的雪季。

* 第四節 冬天 十二月～四月



記得剛來到飯店是一月五號，算是最冷的時候與飯店的旺季，這時候的客群主要為滑雪的客人與學生團，平日就回有學生團進住，他們來到這住上兩天一夜、三天兩夜甚至四天三夜，從事划雪課程，而假日就會是兩百多人的一般滑雪客，來到飯店的滑雪場滑雪然後住上一晚；而學生團早餐時間通常是六點半到七點半，看各個學校的安排，記得在這時候常常四、五點要起床準備上班，天都還沒亮外面還下著大風雪，不過熬過這段時間就會發現自己成長了。

第三章 工作内容

第一節 餐廳

早餐（一般客）			
	時間	地點	圖示
セッド (四十人以下)	八點	二樓各餐廳	
バイキング (四十人以上)	七點或七點 半	一樓 (レストラン)	

晚餐（一般客）

	時間	地點	圖示
一般晚餐	會因應客人到達飯店的時間而有所不同，為六點到七點半都有。	一樓 レストラン 二樓 大広間、 楓、第一	
宴會晚餐	六點到八點結束 (付上卡拉OK機)	二樓 大広間、 楓、第一	

學生餐的部分會有菜單，菜單內容大同小異，但擺設方法因應日本員工而有所不同，明年的學生餐在一些做法跟擺設會將有所改變，但學生餐擺設方法較為簡單，一開始學習的時候，日本員工會耐心教導也會先擺出一個樣本，好讓大家很快上手跟熟記，而且在這部分會因為各個因素而做調整，因此可以從工作中慢慢學習學生餐部分，我認為是最沒有問題的一部份工作內容；但最要注意的是有些學生可能對一些食物過敏，而飯店也會從學校方面被委託，所以在擺餐時，不懂就要向日本員工提出問題，以免發生重大錯誤。

一號館 部屋だし



以上是備餐的擺盤照片，但順序跟
出餐時間會根據每個日本員工而有所
不同。

房務

工作內容（二號館）	
收垃圾	集中垃圾與茶器、衣架歸位、取出浴衣與毛巾、擺放人數份椅子。
布團	換新的枕頭套與被套，於枕頭上面放置人數份床單（一律四份）。
補備品	浴衣（特大1大2中人數份）、牙刷、おび、毛巾浴巾、はんでん、小孩備品（不需額外放牙刷）。
補水、杯子	使用茶壺補滿熱水瓶的水、玻璃杯一律五個。
吸塵	吸塵完成後要將桌子與椅子歸位。
擦塵	擦拭完成後要將白色窗紗拉下。
茶器	製作茶器，包含洗淨茶具與檢查茶包數量等等，最後放置人數份點心。

工作內容（一號館）	
收垃圾	與二號館做法相同，唯一差別在於不論男女生的おび跟はんでん要自己折，完成後放回衣櫥裡；菸灰缸於洗手檯清洗後擦拭乾淨放回。
布團	與二號館做法相同，唯一差別在於小房間的布團做完要全部搬回倉庫裡面擺放。
補備品	浴巾與毛巾一律人數份 X 2、襪子、六種顏色的浴衣。
補水、杯子	與二號館做法相同，唯一差別在於杯子要套上塑膠套，數量為四個。
吸塵	與二號館做法相同。
擦塵	與二號館做法相同。
茶器	與二號館做法相同。

第三節 櫃檯

工作內容		
7:00	上午出勤	大廳吸塵、澆花、檢查客人帳單無誤
7:30	早餐	早餐時間
8:00	支援餐廳	支援食事會場(餐廳)，帶領客人至位子上，先端茶且料理說明隨即端味噌湯及白飯。
8:15	櫃台	回到櫃台繼續整理大廳，檢查下午將入住的客人資料，如遇不會的發音提早問日本人。
9:00	賣店 櫃檯	站收銀、維持商店整潔 負責 CHECK OUT
1:30	ご案内 櫃檯	1.迎接客人並幫客人提行李，CHECK IN 完接著帶至其入住房並說明房內設施。 2.負責 CHECK IN 且說明館內設施
6:00	支援餐廳	支援食事會場(餐廳)，端送味噌湯且詢問飲料。
6:30	結束	工作結束，至食堂晚餐時間

第二節 園藝、戶外工作



採櫻桃



除雜草、種花



拔蘿蔔（醃製用）

戶外工作今年還包括清掃整個白樺林的落葉、搬運冬天的器材（滑雪鞋子、滑雪板等等）。

第四章 各部門人物介紹

第一節 會長 松本勝男 様



會長人很親切，雖然常不在飯店但其實都有在關心著延修生們，帶我們去吃飯也會堅持要烤肉給我們吃。

第二節 會長夫人 松本則子 樣



夫人就像媽媽一樣照料我們研修生的大小事，遇到甚麼事情也都可以跟他商量。

第三節 社長 松本亨太 樣



社長大多會在市區跑業務，但偶爾會回到飯店幫忙，像個親切的大哥哥一樣。

第四節 櫃檯 藤本 守 様



在飯店裡扮演很重要的角色，幾乎甚麼工作都會參與，常常受到他的照顧。

第五節 餐廳部 荻野敏子 様



餐廳的負責人，工作較忙碌時可能會比較急躁一點，但其實人很可愛又有趣。

第六節房務部 馬場ユキ子様



客房部的負責人。工作能力很強也很照顧研修生，一路走來有她
陪著一起哭一起笑，有甚麼心事也能跟他聊聊。

第八章 姐妹館一箱根強羅溫泉

けやき荘

第一節 工作內容

箱根主要工作在於餐廳，不用參與房務部份。

工作流程

- 1.進事務所打卡
- 2.寫 memo 紙，寫上日期、餐廳名、要拿的東西、份數、簽名 拿冰箱的鑰匙。
- 3.進廚房打招呼、把 memo 紙貼在鐵櫃上。
- 4.洗手。

- 5.拿料理(根據自己負責的地方拿需要的數量)。
- 6.到自己負責的地方。
- 7.開燈、開電源(飯鍋、粥鍋、熱水)、煮茶。
- 8.擺餐(隨時注意茶開了沒)，一泊的沙拉醬是橘色的 二泊的沙拉醬是黑的。
- 9.擺完餐再回廚房 (台車上放冰壺)。
- 10.分飯跟粥、裝冰塊、補齊缺的料理、準備晚上的器具(每個月不同)。
- 11.回到自己負責的地方，先把飯跟粥保溫、再繼續擺料理

7:40

- 12.回到廚房拿お造り。
- 13.回去擺お造り。

7:50

- 14.分裝白飯到おひつ。(小的 1-2 人) (大的 3 人以上)
- 15 把餐廳招牌拿出去擺。

8:00—早餐開始

- 1.點火
- 2.上茶
- 3.上粥
- 4.上鮭魚
- 5.上咖啡(1A 沒有)

如果輪到站櫃檯又二個人顧一間時，**8:30** 就要先去吃早餐然後站櫃檯。

早餐結束後

- 1.先撤下洗場的器皿、需要自己洗手的最後。
- 2.自己的早餐時間。
- 3.站玄關送客

送完客人之後

- 1.回到自己負責的地方，
如果是二個人顧，一個人負責洗碗、一個人負責晚餐的擺設。

最後要倒垃圾跟補酒

- 2.入れごみ(放茶具跟補水)

結束。

但當天如果有日歸客人：

- 1 約 10:30 去確認餐點。
- 2 日歸的相關準備，先把一些料理跟餐具準備好。

日歸客人 Check in 後

- 1.ご案内(帶客人進房間、關紙門、外門不關)
 - 2.推台車去客人房間
 - 3.先進房間把釜飯、前菜之類的料理先擺設好。
 - 4.點火與介紹料理。
- IF 客人有點酒、先送酒、收錢、拿去事務所、找零給客人。
- 5.上後出料理(每個月不同)。

下午 1450 出勤

1.進事務所打卡。

2.站玄關、ご案内。

約 1630

(時間聽老師指示)

進事務所拿 MEMO 紙，寫上(日期、餐廳、後出料理、數量、簽名) 拿冰箱鑰匙。

2.進廚房打招呼。

3.把 MEMO 紙貼在鐵櫃上。

4.洗手、取料理。

5 取完料理到自己的餐廳。

6.煮茶、開電源。

7.擺料理。

8.擺完料理，拿冰桶×2、拿止め碗的茶壺。

9.回廚房，把剩下沒有拿完的料理拿完，還有だし、冰塊。

10.拿明天早餐的用意-味噌湯碗。

11.回到備餐室把だし跟冰塊放著，把沒擺完的餐擺完。.

1730

12.進事務所看有沒有未着、拿おしながき

13.回廚房拿肉料理。

14.回餐廳擺上。

1745

15.釜飯點火 (釜飯是用餐前 15 分鐘點) 。

1750

16.回廚房拿お造り。

17.回餐廳擺お造り。

1800

客人用餐時間

1.帶位。

2.點火、介紹料理。

3.為客人點酒、上酒。

4.依據客人吃飯的速度上後出料理。

5.最後上點心和茶。

6.客人用完餐，起身離開坐位再請客人在帳單上簽名。

7.提醒客人明天早餐時間

(收餐)

1.先從洗場的東西先撤。

2.洗場的東西撤完就可以進行晚餐。

3.晚餐結束回到餐廳繼續收，如果是2個人一起，一個負責洗碗一個負責收桌子，然後做早餐的擺設。

4.如果結束後，就去別層樓幫忙。

5.收晚飯，收晚飯時要先問過所有人是否吃過飯了，要把還沒吃的人的份留下。

6.進事務所打卡、拿明天的預約狀況表(かみ)，沒有就明天再拿。

第九章 旅遊與體驗

第一節 スキー



第二節 いちご狩り、七宝焼、ひな祭り





第三節 浴衣初体験



第四節 ラフティング



第五節 パンジー



第六節 箱根海賊船、寿司屋



第七節 谷川岳紅葉狩り、かつぱ寿司



第八節 新潟大根取る



第九節 クリスマスツリー飾る



第十節 Tokyo Disney Land



第十一節祈願祭、忘年會





第十章 總結

第一節 專業用語

櫃台用語

迎賓

- ◇ お疲れ様でございます。
- ◇ いらっしゃいませ。
- ◇ こちら(やどちょう 宿帳)お名前とご住所とお電話番号をお願いします。

確認後開始説明房間種類與溫泉種類和餐食時間與内容

- ◇ 渡辺さまでございますか？
- ◇ 客人：はい
- ◇ 本日一泊大人2名さまのご予約でございますね。
- ◇ 客人：はい
- ◇ お申し込みいただきまして、誠にありがとうございます。

C食的客人規則為::

- ◇ 露天風呂付き客室をお申し込みいただきまして、誠にありがとうございます(ます)

介紹房間

- ◇ 本日お部屋は4階でご用意させていただきます、お部屋番号は458室でございます。

介紹用餐

一般客の場合：

- ◇ ご夕食なんですが。2階の大広間になります、時間は6時になります。
- ◇ ご朝食の会場は、後ろの階段上がっていただいて、左手のエレベータで1階

まで降りてくださいます、7時半から八時半まで和風のバンキングでございます。

C 食客人：

◇ ご夕食なんですが、部屋だしでございます。六時からご用意させていただきます、よろしいですか。

紹介温泉

◇ 当館のお風呂に3カ所でございます。

◇ こちら24時間いつでも利用できるの大浴場とホテルのまえに大露天風呂でございます。

◇ 朝の6時から、夕方の6時まで、ホテルの前からシャトルバスでお送りいたします(送迎いたします)、どうぞご利用くださいませ。

◇ まだ、こちらは当館の貸切露天風呂でございます。通常は有料なんですけれども、本日お客様のプランは1回分無料でご利用いただけますので、お部屋に入りましたら、同じ写真がございます。

もし場所と時間が決まりましたら、内線8番でご予約お願いいたします。

紹介別注

◇ こういったお料理も別にご用意ができますので、ご注文がございましたら、内線8番でご予約お願いいたします。

選擇浴衣

◇ 女性の浴衣は無料でございます。あそこは見本がございますので、好きな

いろえら
色選んでくださいませ。こちらはあたら
あたらしいの
だ
出しますので、ごうぞ。

結 束

- ◇ お待たせいたしました、ただいまご案内させていただきます。後ろから
しつれい
失礼いたします。(拿給別人)

雪季則必須詢問リフト、レンタル、鍋

リフト

- ◇ こちらが～日まで使えるリフト券になります。
- ◇ 再発行はできませんので、お願いいたします。

レンタル

- ◇ レンタルご利用がございましたか。
- ◇ こちらは割引券がございます。
- ◇ 隣の建物1階レンタルコーナーに提示してくださいませ。

鍋

- ◇ ご夕食に大人様にはがつかます。
- ◇ 豆乳鍋とチキリコ鍋、どちらになさいますか。

車站接送巴士

あしたそうげいばす
明日送迎バスは10時と3時半がございましたので、どちらにいたしますか？

じょうもうこうげん すいじょうえき
上毛高原と水上駅がございました、どちらかよろしいですか。

並且要確認哪些是要拿クーポン、哪些不用

須拿會員卷(OR 稱クーポン)： コープ、JR

不需拿會員卷：楽天、JTB、じゃらん、ゆこゆこ

電話直接預約持優惠卷：須收優惠卷

大原則是網路預約的基本上公司這邊會有客人資料，只需確認姓名住宿期間以及人數

介紹個室露天溫泉

ただいま貸切露天風呂の説明させていただきます、この玄関を出て右手の渡り

廊下を進んでください、突き当たりは貸切露天風呂でございます。この鍵で

(銀色) 入り口とお部屋を上げてくださいませ。中に入ると、左側の壁に

オレンジのランプがございます。こちらの部分(白い鍵)を上から差し込んでく

ださい。電気とドライヤーが着きます。湯船の所に時計がございます。ご

利用時間は40分でございます、ごゆっくりどうぞ。

貴重物品保管

貴重物品分兩種方式保管

一、持貴重物品袋來寄放的客人

- 確認是否寫房號以及姓名
- 撕引換券(證明)並且蓋章(受付)
- 將引換券交給客人
- 將物品放入事務所內的保管箱

對話:お部屋番号と名前いただけますか。

こちら引換券のほうでございます。

何も書かないでお持ちくださいませ。(這裡指引換券)

お預かりいたします。

客人領取物品時

請客人在剛剛的引換券上簽名並進去事務所的保管箱領取

二、沒有持貴重物品袋、持隨身手提包等

- 拿號碼牌(兩個)與貴重物品的簽名本
- 在簽名本上寫號碼牌的號碼以及保管人的名字(例:ユウちゃん寫ユ即可)
- 拿給客人簽名
- 拿號碼牌給客人、另一則夾在客人的包包上
- 將保管物品放於櫃檯後

對話:

客人:^{きちようひんあず}貴重品預けたいんですけど。。

従業員:はい、こちらサインいただけますか。

客人簽完名後:こちら引換券^{ひきかえけん}のほうでございます。 お預^{あず}かりいたします。

客人^{きやくじん}:^{ねが}お願いします。

客人領取物品時

必須先詢問客人姓名和對號碼確認完後

在請客人簽名

帶房用語(部屋ご案内)

迎賓

いっらしやいませ

お疲れ^{つか}さまでございました

お荷物^{にもつ}をお持ち^もいたします

こちらへどうぞ

こちら受付^{うけつけ}お願^{ねが}いいたします

帶房

ご案内^{あんない}させていただきます

大浴場^{だいくじょう}の説明^{せつめい}させていただきます

つきあたりには大浴場でございます。

24時間いつでも入れます。

紹介用餐地点

こちら夕食の会場大広間です

6時からご用意させていただきます。

朝食会場はレストランふじ、エレベーターで一階まで降りてください

お部屋は～階でございます

～階でお待ちしております

開始跑樓梯到客人所住的樓層

廊下の両方は非常口でございます。

もう一度確認お願いいたします。

到房門前

こちらお部屋でございます。

失礼いたします。

お靴後揃えますので、どうぞお上がりくださいませ。

クローゼットの中に男性の浴衣とタオル入っております

もし問題がございましたら、内線8番でお願いいたします。

離開房間

失礼いたしました。

売店用語

客人將商品拿到櫃台結帳時:有難うございます。

收到錢:一万円お預かりいたします。

找錢:300円お返しいたします。

客人離去:有難うございます。

餐廳用語

詢問客人是否帶用餐卷

いっらしやいませ

お食事券しょくじけんはお持ちもでしょうか。

はい、ありがとうございます。

こちらへどうぞ

こちらはお席になります

料理説明

先さきに火ひをつけさせていただきます

料理りょうりの説明せつめいさせていただきます。

台だいのものはこちら牛ステーキうしすてきでございます。

こちらのたれを付けて、どうぞお召めし上あがりください

釜飯かまめしもできあがってます。

詢問飲料

お飲のみ物ものいかがでしょうか

ただいまお持ちもしますので

少しょう々しょうお待ちください

お待またせいたしました

こちら～(飲のみ物もの)でございます

寫帳單且讓客人簽名

恐おそれ入いります、こちらサインさいんお願ねがいいたします。有難うございます。

ごゆっくりどうぞ

第二節 心得

實習期間遇到很多好人、得到很多幫助、也擁有很多好的回憶，雖然難免有難過傷心艱苦的時候，但都有人陪著我們；遇到困難快要走不過去的時候，自己都告訴自己這是一種磨練，磨練過後學習過後真的得到很多寶貴的東西，因為在這邊的努力大家都看得到；或許日文還無法像真正的日本人如此運用通暢，但至少可以大致上聽得懂他們說些甚麼，可以開心的跟他們聊天、開開玩笑；這段日子下來，在日本過著“真正的”日本生活，一方面學習另一方面體驗，最讓人驚訝的應該是我愛上吃納豆；結束實習之後，預定還要繼續念日文準備能力檢定考試。最後，感謝主任的努力以及會長與夫人和社長的照顧還有雨蓉助教的協助。

第八章 參考文獻

<http://www.hotel-sunbird.com/>