**國立高雄應用科技大學**

**觀光管理系**

**海外實習報告**



指導老師：王明元

學 生 ：林麗月

ホテル　サンバード

**2011年12月25日**

# 目　　錄

[目　錄 i](#_Toc312146441)

[表目錄 ii](#_Toc312146442)

[圖目錄 iii](#_Toc312146443)

[前言 1](#_Toc312146444)

[第壹章 實習單位簡介 2](#_Toc312146445)

[第一節 飯店簡介 2](#_Toc312146446)

[第二節 交通位置 3](#_Toc312146447)

[第三節 館內介紹 4](#_Toc312146448)

[第四節 料理介紹 7](#_Toc312146449)

[第貳章 實習工作內容 11](#_Toc312146450)

[第一節 工作項目 11](#_Toc312146451)

[第二節 工作流程 12](#_Toc312146452)

[第三節 工作話術 16](#_Toc312146453)

[第參章 實習遭遇困難與解決 33](#_Toc312146454)

[第一節 語言 33](#_Toc312146455)

[第二節 待人接物 33](#_Toc312146456)

[第肆章 實習心得與感想 34](#_Toc312146457)

[第伍章 結論與建議 35](#_Toc312146458)

[附錄 36](#_Toc312146459)

# 表目錄

[**表 1 飯店簡介 2**](#_Toc312061424)

[**表 2 工作項目 11**](#_Toc312061425)

[**表 3 來客數40人以下流程表 12**](#_Toc312061426)

[**表 3 來客數40人以上流程表 13**](#_Toc312061427)

[**表 5 櫃台工作流程表 14**](#_Toc312061428)

[**表 6 一般客較多時流程表 15**](#_Toc312061429)

[**表 7 バイキング(自助餐)流程表 16**](#_Toc312061430)

[**表 8 早餐吃setting流程表 17**](#_Toc312061431)

[**表 9 夕　食流程表 18**](#_Toc312061432)

[**表 10 夕　食流程表(續) 19**](#_Toc312061433)

[**表 11 宴　　会流程表 20**](#_Toc312061434)

[**表 12 宴　　会流程表(續) 21**](#_Toc312061435)

[**表 13 二号館のご案内流程表 22**](#_Toc312061436)

[**表 14 一号館のご案内流程表 23**](#_Toc312061437)

[**表 15 Check out流程表 24**](#_Toc312061438)

[**表 16 貸切露天風呂流程表 25**](#_Toc312061439)

[**表 17売 店流程表 26**](#_Toc312061440)

[**表 18 受　付(雪季)流程表 27**](#_Toc312061441)

[**表 19 雪季CHECK IN (早上已受付過)流程表 29**](#_Toc312061442)

[**表 20 CHECK IN(非雪季)流程表 30**](#_Toc312061443)

[**表 21 CHECK IN(非雪季)流程表（續） 31**](#_Toc312061444)

**圖目錄**

[**圖 1 飯店地圖 2**](#_Toc312061525)

[**圖 2 開車路線 3**](#_Toc312061526)

[**圖 3 大眾交通工具路線 3**](#_Toc312061527)

[**圖 4 一樓餐廳 4**](#_Toc312061528)

[**圖 5 大廣間 4**](#_Toc312061529)

[**圖 6白樺之間 4**](#_Toc312061530)

[**圖 7 個人湯屋 4**](#_Toc312061531)

[**圖 8 百景花 4**](#_Toc312061532)

[**圖 9 大浴場 4**](#_Toc312061533)

[**圖 10 滑雪場 5**](#_Toc312061534)

[**圖 11 居酒屋 5**](#_Toc312061535)

[**圖 12 pub 5**](#_Toc312061536)

[**圖 13 桌球間 5**](#_Toc312061537)

[**圖 14 網球場 5**](#_Toc312061538)

[**圖 15 高爾夫球場 6**](#_Toc312061539)

[**圖 16自動腳踏車 6**](#_Toc312061540)

[**圖 17 Ｂ食早餐 7**](#_Toc312061541)

[**圖 18 Ｃ食早餐 7**](#_Toc312061542)

[**圖 19自助餐 8**](#_Toc312061543)

[**圖 20 Ｂ食大人晚餐 9**](#_Toc312061544)

[**圖 21 Ｂ食小孩晚餐 9**](#_Toc312061545)

[**圖 22 Ｂ食幼兒晚餐 9**](#_Toc312061546)

[**圖 23 Ｃ食晚餐 10**](#_Toc312061547)

[**圖 24 宴會 10**](#_Toc312061548)

# 前言

首先非常感謝系上提供這次日本實習的機會，也非常感謝王明元主任在大地震之後，還是一樣大力支持我們回到日本繼續實習，並且遠赴日本來探望我們；還有家人、朋友們的支持。

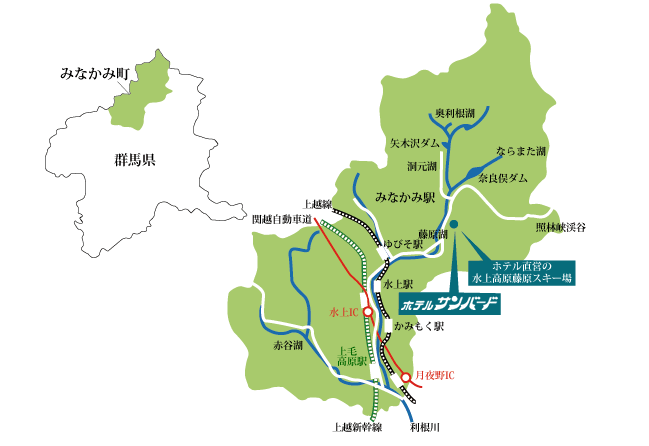
一年將盡，實習生活也接近尾聲，心中百感交集。飯店的大家就像是家人、朋友一樣，每天生活在一起，工作在一起彼此加油、打氣，一起度過喜、怒、哀、樂、一起走過春、夏、秋、冬，每天用心體會生活、每天盡心盡力工作，我想這會是我人生中非常特別、難忘的一年。

回想起當初會來實習的理由，從大一開始來日本實習就是我的夢想。已經大四的我，曾有老師曾經勸我放棄，我記得我回答老師：「這是我的夢想，我就是想要被操到哭，我就是要知道我有多少能耐。」勇敢做夢、築夢踏實!也有學妹問我：「學姊，妳覺得我該去日本實習嗎？」我說：「去日本實習妳可能會後悔，但是不來，妳一定會後悔。」對於未知的未來，我們總有恐懼，但是勇敢踏出第一步，這個世界將會為妳而改變。這份實習報告著重於希望能夠讓下一屆的學弟妹快速上手，因此工作話術和工作流程等部份著墨較多，並且整理出在工作上曾經遇到的狀況之應對，希望能夠幫助到學弟妹。

こずえ　2012/12/16

# 第壹章 實習單位簡介

1. **飯店簡介**



**圖 1 飯店地圖**

**表 1 飯店簡介**

|  |  |
| --- | --- |
| **飯店簡介** | |
| **飯店名稱** | ホテル　サンバード |
| **電話** | 0278-75-2321 |
| **地址** | 〒日本群馬縣利根郡水上町藤原4957-1 |
| **網址** | [www.hotel-sunbird.com](http://www.hotel-sunbird.com) |

1. **交通位置**

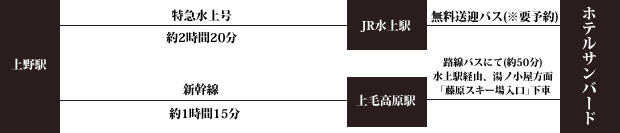
以下介紹前往飯店的交通方式，分別以「開車」、「大眾交通工具」來說明。

**一、開車**



**圖 2 開車路線**

**二、大眾交通工具**



**圖 3 大眾交通工具路線**

**三、飯店送迎巴士**

【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

1. **館內介紹**
2. **食事會場**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **圖 4 一樓餐廳** | **圖 5 大廣間** | **圖 6白樺之間** |

1. **風呂**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **圖 7 個人湯屋** | **圖 8 百景花** | **圖 9 大浴場** |

1. **休閒設施**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **圖 10 滑雪場** | |
|  |  |
| **圖 11 居酒屋** | **圖 12 pub** |
|  |  |
| **圖 13 桌球間** | **圖 14 網球場** |
|  | |
| **圖 15 高爾夫球場** | |
|  | |
| **圖 16 自動腳踏車** | |

1. **料理介紹**
2. **早餐**

|  |
| --- |
|  |
| **圖 17 Ｂ食早餐** |
|  |
| **圖 18 Ｃ食早餐** |

|  |
| --- |
|  |
| **圖 19自助餐** |

1. **Ｂ食晚餐**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **圖 20 Ｂ食大人晚餐** | |
|  |  |
| **圖 21 Ｂ食小孩晚餐** | **圖 22 Ｂ食幼兒晚餐** |

1. **Ｃ食晚餐**



**圖 23 Ｃ食晚餐**

1. **宴會**



**圖 24 宴會**

# 第貳章 實習工作內容

1. **工作項目**

**表 2 工作項目**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **地點** | **工作內容** | | |
| **餐廳** | 1.擺餐  2.帶位 | | 3.收餐  4.清潔 |
| **客房** | 1.收垃圾  2.作床  3.放備品  4.補熱水 | | 5.補杯子  6.吸塵  7.擦塵 |
| **櫃檯** | 1.CHECK OUT  2.CHECK IN  3.收銀  4.帶房 | | 5.咨詢  6.保管貴重物品  7.維特大廳整潔 |
| **賣店** | 1.收銀  2.維特賣店清潔 | | |
| **其他** | | | |
| **1.園藝**  **2.拔蘿蔔**  **3.維持飯店周遭清潔** | | **4.打掃個人湯屋**  **5.寫信封或賀年卡** | |

1. **工作流程**

研修生的工作內容、時間是不固定的，會依照「客群」、「來客數」、「各部門的需要」而有所變動。

1. **來客數40人以下流程**

**表 3 來客數40人以下流程表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作時間** | **工作項目** | **工作內容** |
| **07:30** | **出勤** | **食事會場準備、擺放料理** |
| **08:00** | **帶位** | **點火、上白飯、味噌湯、熱茶** |
| **利用空檔時間輪流用餐** | | |
| **約09:00** | **收拾** | **收拾餐具、整理食事會場** |
| **有宴會客人時，要去飯店門口目送客人離開** | | |
| **10:00** | **房務** | **支援房務作房** |
| **12:00** | **工作結束** | |
| **12:00-16:00** | **休息時間** | **回宿舍休息** |
| **16:00** | **出勤** | **食事會場準備、擺放料理** |
| **17:00** | **確認未CHECK IN的客人** | **1.生食(生魚片、肉片)需在客人用餐前的一個小時擺放。**  **2.在客人在的坐位卡上註記用餐時間** |
| **17:30** | **釜飯點火** | **釜飯需在客人用餐前的半個小時點火** |
| **※利間中間空檔時間，將明天早餐的餐具先數好，以方便之後SET早餐。** | | |
| **18:00** | **帶位** | **點火、上茶碗蒸、天婦羅、味噌湯、飲料** |
| **利用空檔時間輪流用餐** | | |
| **約19:30** | **收拾** | **收拾餐具、整理食事會場** |
| **20:30** | **SET早餐** | **將明天早餐需用到的餐具擺放好** |
| **21:00** | **工作結束** | |

1. **來客數40人以上流程**

**表 4 來客數40人以上流程表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **工作時間** | |  | | | **工作內容** |
| **07:00**  **or**  **07:30** | **自助餐前台** | | | **確認客人的房號**  **C食的客人需另外上水果及培根蛋點火**  **超過8:30未到的客人，需打電話提醒客人用餐** | |
| **盛飯** | | | **尋問客人需要白飯或白粥** | |
| **盛味噌湯** | | | **尋問客人是否需要味噌湯** | |
| **機動組** | | | **隨時注意自助餐台的整潔**  **協助客人取餐**  **客人離場後，迅速收拾餐具，以便之後的客人用餐**  **隨時注意料理及飲品的量，補足料理、飲品** | |
| **利用空檔時間輪流用餐** | | | | | |
| **09:00** | **收拾** | | | **清潔桌面、將保溫台撤下** | |
| **有宴會客人時，要去飯店門口目送客人離開** | | | | | |
| **10:00** | **房務** | | | **支援作房** | |
| **12:00** | **結束** | | | | |
| **12:00-16:00** | **休息時間** | | | | |
| **16:00** | **出勤** | | | **食事會場準備、擺放料理** | |
| **17:00** | **確認未CHECK IN的客人** | | | **生食(生魚片、肉片)需在客人用餐前的一個小時擺放。**  **在客人在的坐位卡上註記用餐時間。** | |
| **※若食事會場只有開２樓，且隔天早上為自助餐時，可利用中間空檔時間，至１樓先將自助餐的餐具擺好。** | | | | | |
| **17:30** | **釜飯點火** | | **釜飯需在客人用餐前的半個小時點火** | | |
| **18:00** | **帶位** | | **點火、上茶碗蒸、天婦羅、味噌湯、飲料** | | |
| **利用空檔時間輪流用餐** | | | | | |
| **因來客數較多，為讓客人享受到良好的服務，用餐時間會調整為1800、1830、1900三個時段用餐，因此後續的工作內容相同、只是工作時間會延後結束。** | | | | | |
| **20:00** | **收拾** | | **收拾餐具、整理食事會場** | | |
| **21:00** | **SET早餐** | | **將明天早餐需用到的餐具擺放好** | | |
| **21:30** | **工作結束** | | | | |

1. **櫃檯**

**表 5 櫃台工作流程表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作時間** | **工作項目** | **工作內容** |
| **07:30** | **確認帳單** | **1.整理check out的帳單**  **2.必須會念客人的名字** |
| **※櫃檯的班如果是07:30 or 08:00必須吃飽再出勤!** | | |
| **09:00**  **|**  **10:00** | **Check out** | **收鑰匙、收錢、遞優惠券** |
| **10:00** | **清潔** | **整理大廳、澆花、吸塵** |
| **12:00** | **用餐** | |
| **13:00** | **清潔** | **整理玄關大廳** |
| **14:00**  **|**  **18:00** | **Check in**  **及**  **櫃檯工作** | **1.站玄關:至停車場迎接客人、提行李、引導至櫃檯。** |
| **2.chek in:簡單的館內介紹、確認用餐時間** |
| **3.帶房:引導客人至房間、介紹館內設施、逃生出口。** |
| **4.接內線電話** |
| **5.賣店** |
| **6.接受個人湯屋預約** |
| **18:00** | **支援** | **支援餐廳帶位服務客人** |
| **約18:30** | **工作結束** | |

1. **一般客較多時**

**表 6 一般客較多時流程表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作時間** | **工作項目** | **工作內容** |
| **14:00**  **|**  **16:00** | **Check in**  **及**  **櫃檯工作** | **1.站玄關:至停車場迎接客人、提行李、引導至櫃檯。** |
| **2.chek in:簡單的館內介紹、確認用餐時間** |
| **3.帶房:引導客人至房間、介紹館內設施、逃生出口。** |
| **4.接內線電話** |
| **5.賣店** |
| **16:00** | **備餐** | **擺餐.** |
| **17:00** | **確認未check in的客人** | **1.生食(生魚片、肉片)需在客人用餐前的一個小時擺放。**  **2.在客人在的坐位卡上註記用餐時間** |
| **17:30** | **釜飯點火** | **釜飯需在客人用餐前半個小時前點火** |
| **18:00** | **帶位** | **1.引導客人入座** |
| **2.點火、餐點介紹** |
| **3.送上飲料or介紹水、茶** |
| **4.送上茶碗蒸及天婦羅** |
| **5.開飯的客人送上味噌湯** |
| **利用中間空檔時間輪流吃飯** | | |
| **19:30** | **收餐** | **收拾餐具、桌面** |
| **20:30** | **SET早餐** | **將明天的早餐餐具事先SET好** |

1. **工作話術**
2. **バイキング(自助餐)流程**

**表 7 バイキング(自助餐)流程表**

|  |  |
| --- | --- |
| **流程順序/對話/情況** | **應對/內容** |
| 1. **問候語** | **おはようございます** |
| 1. **跟客人要食事券** | **おおいします。** |
| 1. **跟客人收食事券 (兩句皆可)** | **🡺おをいただきます。**  **🡺おをおかりいたします。** |
| 1. **客人忘了帶食事券時** | **おはですか？** |
| 1. **感謝語** | **ありがとうございます。** |
| 1. **帶位** | **ごでございます。** |
| 1. **請客人拿托盤** | **こちらおどうぞ。** |
| **C食的客人** | |
| 1. **おはのでございます。** | |
| 1. **テブールのについておりますので、ごゆっくり、どうぞ。** | |
| 1. **幫C食客人點火** | **にをつけさせていただきます。** |
| 1. **こちらきでございます。ごゆっくり、どうぞ** | |
| **備註：**  **🡺一個人盛飯、一個人盛湯、其他是機動組。**  **🡺機動組也要幫忙C客人帶位、補料理。**  **🡺自助餐台上的檯面整潔**  **🡺協助行動不便的老人取料理、用餐完畢客人的桌面清潔。** | |

1. **早餐吃setting**

**表 8 早餐吃setting流程表**

|  |  |
| --- | --- |
| **流程順序/對話/情況** | **應對/內容** |
| 1. **問候語、帶位** | 1. **おはようございます(早安)** 2. **とじでおいします** |
| 1. **にをつけさせていただきます。** 2. **こちらでございます。** 3. **ただいまごとをおちいたしますので、お持ちくださいませ、ごゆっこりどうぞ。** | |
| **備註：**  **🡺一個人盛飯、一個人盛湯、其他人幫忙帶位。**  **🡺通常先上飯、上味噌湯、上熱茶** | |
| 1. **サービステーブルのに、ジュースとフルーツごしておりました。 ごにどうぞ。** | |
| **中間空檔時間，巡視客人飯有沒有需要再來一碗** | |
| 1. **ごおかわりですか？** | |
| **問客人有沒有需要用飲料。** | |
| 1. **おみいかがですか？** | |

1. **夕　食**

**表 9 夕　食流程表**

|  |  |
| --- | --- |
| **流程順序/對話/情況** | **應對/內容** |
| 1. **問候語** | **いっらしゃいませ。** |
| 1. **跟客人要食事券** | **おをおいします。** |
| 1. **跟客人收食事券 (兩句皆可)** | **🡺おをいただきます。**  **🡺おをおかりいたします。** |
| 1. **客人忘了帶食事券時** | **おはですか？** |
| 1. **感謝語** | **ありがとうございます。(謝謝)** |
| 1. **帶位** | **1.ごさせていただきます。**  **2.こちらへどうぞ**  **3.こちらおになります。**  **4.お（）のはこちらになります**。 |
| 1. **幫客人點火** | **にをつけさせていただきます。** |
| **＜豆乳しゃぶしゃぶ＞** | |
| 1. **こちらはしゃぶしゃぶでございます。** | |
| 1. **選擇1個說明就可以了**   **🡺にをれて、それからをれてください。**  **🡺すぐのをれてください。**  **🡺一かすと、れてくださいませ。** | |
| **＜ちぎりっこ鍋＞** | |
| 1. **選擇1個說明就可以了**   **🡺こちらはちぎりっこでございます、すいとんみたいでございます。**  **🡺こちらのちぎりっこでございます。** | |
| **＜ステーキ＞** | |
| * 1. **こちらはーでございます。**   2. **のうえにいてください。**   **3.**  **のたれをつけておしがりください。** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **表 10 夕　食流程表(續)** | |
| **＜土瓶蒸し＞** | |
| **1. こちらはしでございます。**  **2. すだちにおって、このでみにくださいませ。**  **3. いですから、をつけてくださいませ。** | |
| **＜釜飯＞** | |
| **こちらはでございます。**  **＜＞がえましたら、5ぐらいいて、そのままおしがりくださいませ。**  **＜＞もうべられます、そのままおしがりくださいませ** | |
| **＜飲み物＞** | |
| **1.　おみはいかがですか？**  **2.　はい、かしこまりました。**  **3.　ただ、おちしますので、おちください。**  **＜送上飲料之後＞**  **請客人在帳單上簽名→れります、こちらにをおいいたします。** | |
| **＜客人未點飲料時的說明＞** |
| **選擇1個說明**  **1.サービステブールのに、おとおでございます、ごにどうぞ。**  **2.サービステブールのに、おとおごしておりますので**  **、ごにどうぞ。** |

1. **宴　　会**

**表 11 宴　　会流程表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **時間** | **流程** | **工作內容** | **應對/內容** |
| **前置 時間** | **注意：**   1. **宴會開始前的15分鐘，要打電話至廚房，請廚師送茶碗蒸上來，將客人的飲料事先擺放至會場，啤酒約宴會開始5分鐘前擺放。** 2. **燒酎需尋問客人之後，再擺放。**   **🡺（はただおちよろしですか？）**   1. **飲料開瓶前必需先尋問客人是否可以開瓶**   **🡺（ただいまみごしてよろしですか？）**   1. **＜飲み放題＞（無限暢飲的內容）**   **🡺枊澄汁、可樂、烏龍茶、啤酒瓶裝、利根錦、トライーアングル** | | |
| **1800** | **宴會開始** | | |
| **1810** | **宴會自我介紹、料理說明** | 1. **自我介紹**   **ホテルサンバーごいただきまして、にありがとうございます。**  **からまで、ごさせていただきます。**  **はからのこずえとします。**  **いっぱい食べて、んで、ってしくいきたいといますので、よくしくおいします。**   1. **＜桜マス＞**   **こちらーのーーからのーです！**  **でございます**  **どうぞおしがりください。**   * **一般都會由負責該宴會的司機負責端進去，但有的時候司機可能有要事在身，這個時候就要自己端囉！** | |

**表 12 宴　　会流程表(續)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1830** | **提醒客人開唱** | |
| **1850** | **全部的釜飯點火** | |
| **1920** | **送味噌湯** | |
| **1945** | **上茶** | |
| **2000** | **宴會結束** | **ありがとうございました。**  **（なんですが、からのーです）**  **（は同じで、おちしております。）**  **れないようにおいします。** |
| **＜見送り＞** | **おはようございます。**  **どうもありがとうございました。**  **もしございましたら、ぜひおしくださいませ、おちしております。**  **おをつけて、おりくださいませ。** | |
| **自我介紹 分類** | 1. **連泊宴會的自我介紹**   **にき、もがさせていただきますので、よろしくおいします。**   1. **再度光臨的自我介紹**   **、こんばんは、にいてまだこずえをさせていただきますので、よろしくおいします。** | |

1. **二号館のご案内**

**表 13 二号館のご案内流程表**

|  |  |
| --- | --- |
| **流程／情況** | **應對／內容** |
| **問候語** | **おたせいたしました。** |
| **幫客人提行李** | **ごさせていただきます。**  **こちらへどうぞ** |
| **帶客人到2樓右邊的走廊前** | **のきたりはでございます。**  **いつでもります。どうぞごください。** |
| **以下會因餐廳的不同，而有不同的應對內容** | |
| **如果晚餐在大廣間吃** | **はこちらのでございます。 (指右邊的大廣間)** |
| **早餐和晚餐都在大廣間** | **こちらでございます。**  **とはじどころでおちしております。** |
| **如果在1樓餐廳吃** | **()ーーでまでりてください。** |
| **帶到電梯前講 (按住電梯、先請客人進電梯)** | **おは～でございます。(房間在~樓)**  **～でおちしております。(在＊樓等您)**  **(「跑」樓梯到＊樓，如在5樓可以跟客人一起搭電梯)** |
| **到指定樓層了** | **おたせいたしました、こちらへどうぞ。** |
| **快到房間的時候** | **のにでございます。** |
| **到房間了** | **こちらになります。**  **(開門、開燈、放門擋、請客人先進房間)**  **はでえますので、どうぞおがりください。** |
| **有男有女的時候的說明** | **クロゼットのにのとごしております。** |
| **客人只有女生的時候** | **のにごしております** |
| **結束退出房間** | **ごゆっくりどうぞ，しました。** |

1. **一 号 館　の　ご　案　内**

**表 14 一号館のご案内流程表**

|  |  |
| --- | --- |
| **流程／情況** | **應對／內容** |
| **帶房** | **ごさせていただきます。** |
| **快到房間的時候** | **のにでございます** |
| **到房間了** | **こちらになります（開門、開燈、請客人先進房）** |
| **請客人進房** | **おはでえますので、どうぞおがりください。** |
| **把鑰匙放在桌上** | **はここにかせていただきます。** |
| **開紙門** | **をあけてでございます。** |
| **開衣櫥門** | **クロゼットのにとのごしております。** |
| **開下面的衣櫥門** | **のにのがございます、どうぞおみでください。** |
| **30度鞠躬** | **ごゆっくりどうぞ。** |
| **整理好客人的鞋子退出房間。** | |

1. **Check out**

**表 15 Check out流程表**

|  |
| --- |
| 1. **おはようございます。** |
| 1. **ありがとうございます。 (收鑰匙)** |
| 1. **（）でございますね** |
| 1. **こちらはになります。** |
| 1. **ごをおいします。** |
| 1. **～のとと～～ (加上客人點的飲料)** |
| 1. **は～～～でございます。** |
| 1. **～～おかりします。** |
| **(用收錢的小托盤收錢、收到的金額也要在客人面前點清。)** |
| 1. **ちください。 (如果收錢是剛剛的金額就直接跟客人介紹姊妹館)** |
| 1. **こちら～～のしでございます。** |
| 1. **ありがとうございました。** |
| 1. **こちらのけやきのでございます。** |
| 1. **ぜひごくださいませ。** |
| 1. **どうもありがとうございました。** |
| 1. **おをつけておりくださいませ。** |
| **<客人已預先支付住宿費，帳單為0元時>** |
| 1. **クーポンいただいてりました、ありがとうございます。** |
| **<客人已預先支付住宿費，有另外點飲料時>** |
| 1. **クーポンでいただいておりますが～～(加上另外點的東西)のおで～～でございます** |

**備註：**

**🡺1~5號的風景是　4/3～12/20是**

**🡺6~10號的風景是朝日岳側**

**🡺11號什麼也看不到**

**🡺3和9號是小間的**

**🡺整點時間預約，可以用40分鐘**

**表 16 貸切露天風呂流程表**

|  |
| --- |
| **1.こちらのをて、ののきたりはでございます。**  **2.このでりとおをあげてくださいませ。**  **3.にるとのところにオレンジのがあります。**  **4.このをしむととーがえます。**  **5.４０ごできます。ごゆっくり、どうぞ。** |
| **<如果客人超過2個人要一起洗3號或9號時>** |
| **應對如下：**  **3と9はちょっといです。**  **ちょっといいのタイープでございます。** |
| **<客人問起11號的風景時>** |
| **應對如下：**  **11はれのですから、あまりえません。** |
| **🡺天氣好的時候，請客人拖鞋直接穿去：おスリッパのまま、どうぞ**  **🡺天氣差的時候，請客人換鞋子：サンタルごくださいませ。** |

1. **売 店(這裡給我全背！)**

**表 17売 店流程表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **小賣店有許多商店的價格是沒有辦法刷條碼的，價格必須要自己記** | | |
| **常見的有：** | **冰🡺150円**  **鋁薄包🡺120円**  **寶特瓶🡺170円** | **打火機🡺100円**  **暖暖包🡺50円** |
| **情況/動作** | **應對/內容** | |
| **收下客人的商品：**  **刷條碼、按下小計**  **找錢** | **ありがとうございます。** | |
| **～円でございます。** | |
| **こちら～のしでございます。**  **ありがとうございました。** | |
| **分開找零時 EX8100円** | **のほうおいします。123 (點給客人看)**  **に8おします。**  **のこり100おします。**  **おかめくださいませ。**  **ありがとうございました。** | |
| **事務所的收銀機** | | |
| **各個商品有做一些分類，以下是常見商品的分類法：** | | |
| **小タオル🡺売店**  **バスタオル🡺レンタル**  **タバコ🡺売店** | | **くすり🡺売店**  **コーヒー🡺飲み物**  **大浴場🡺露天風呂** |

1. **受　付(雪季)**

**表 18 受　付(雪季)流程表**

|  |
| --- |
| **※ 申込書上有「優」、「招」要收優待券 じゃらん的沒有** |
| 1. **いっらしゃいませ、おたせしました、はりですか？** |
| 1. **こちらはになります。おとごとをおいします。** |
| **※注意有沒有寫郵遞區號，沒有要自己查** |
| 1. **（）ご（）（）～、お～、ご～、ごでございますね？** |
| **在御宿泊申込書上，有寫「L付」的就是有附纜車券，(一張3500円)** |
| 1. **こちらはございます。** |
| **、、..でございます。(リフト要算給客人看)** |
| **ごおいいたします。** |
| **（～まで）ごできます。** |
| **くされたとき、できませんので、よろしくおいします。** |
| **※リフト弄丟了就不再補發，所以請客人一定要收好！** |
| **客** |
| **こちらのでございます。** |
| **レンタルコーナーきえおいします。** |
| 1. **レンタルごがございますか？** |
| **はい→拿スキー割引券給客人** |
| **こちらでございます。** |
| **のてレンタルコーナーにしてくださいませ。** |
| **如果申込書的一般上有劃粉紅螢光筆，要拿粉紅色的スキー割引券給客人!** |
| 1. **はしゃぶしゃぶとちぎりっこがございますので、どちらよろしですか？** |
| **6-1おのはしてございます。** |
| **（）でよろしでしょうか？** |
| **※C食客人很多組時，會分為6點、6點半、7點** |
| 1. **おのはごできます。** |
| **こちらでございます。(指著桌上的簡介)** |
| **のですので、ごよろしですか？** |
| **如果客人猶豫時…** |
| **のは6です。** |
| **チェックインのは3です。** |
| **のとどちらよろしですか？** |
| **おになりましたら、におしくださいませ。** |
| 1. **チェックインのはからでございます。** |
| 1. **おきはろのをがっていただいて、は、はのきとでございます。どうぞ、ごください。** |
| **每天的位罝都不一樣，所以每天都要問！** |
| 1. **はフロントにおかりします。** |
| 1. **こちらコーヒーでございます。** |
| **りとでごできます。** |

1. **雪季CHECK IN (早上已受付過)**

**表 19 雪季CHECK IN (早上已受付過)流程表**

|  |
| --- |
| 1. **おをおいします。（）でございますね** |
| 1. **のは～の～をごさせていただきました。** |
| 1. **はのでございます。** |
| **おは～になります。** |
| **ろのをがっていただいてでございます。** |
| **ごはレストランふじでございます。** |
| **～からエレベーターでまでりてください。** |
| **7から9までバイキングでございます。** |
| 1. **こちらはになります。はもうしましたか？** |
| **若客人還沒有決定…** |
| **おのにじパンフレットがございます、おとがおまりましたら、おでご予約お願いします。** |
| 1. **こちらのでごしております。** |
| **おきなどうぞんでください。** |
| **浴衣的顏色：い、ピンク、グリン、ページュ、い、、** |
| **6. おたせいたしました、ごさせていただきます。** |

1. **CHECK IN(非雪季)**

**表 20 CHECK IN(非雪季)流程表**

|  |
| --- |
| **※ 申込書上有「優」、「招」要收優待券 じゃらん的沒有** |
| 1. **おまりますか？** |
| 1. **こちらになります。**   **おとごとおをおいします。** |
| **3. でございますね。ご（）（）～、お～、ご～、ごでございますね？** |
| **B→おしみいただきまして、にありがとうございます。**  **C→きをおしみいただきまして、にありがとうございます。** |
| **4. はのでございます。**  **おは～になります。**  **ろのをがっていただいてでございます。**  **ごはふじでございます。**  **～からーーでまでりてください。**  **7から9まででございます。**  **4-1 Ｃ食→おのはしてございます。**  **（）でよろしでしょうか？** |

**表 21 CHECK IN(非雪季)流程表（續）**

|  |
| --- |
| **※Ｃ食客人很多組時，會分為6點、6點半、7點** |
| **5. 1.のおに３でございます。**  **2.まずこちらはののでございます。**  **3.のからのまで、いつでもります。**  **4.ホテルのからシャトルバスでごさせていただきます。**  **5.どうぞごくださいませ。**  **6.こちらでございます。24いつでもごできます。**  **7.こちらはになります。**  **8.おのはごできます。**  **9.おのにじパンフレットがございます。**  **10.おとがおまりましたら、おでご予約お願いします。** |
| **6. のほうはにおかりします。**  **6-1こちらーーでございます。りとでごできます。** |
| **＜迎迎巴士服務＞** |
| **は10がございますので、とがございますどちらがよろしですか?** |
| **＜另外單點料理＞** |
| **こういったおもにごができますので、ごがございましたら、まで、でごおいします** |

|  |
| --- |
| **＜租借桌、網球拍＞** |
| **ラケットはおひとつ200（300）でございます。**  **30かんごできます。**  **桌球拍200円 網球拍300円 電動腳踏車500円**  **若客人有自己帶球拍就無料！** |
| **＜有團體客使用大浴場時＞** |
| **～から～までのため、となりますので、れりますが、ごをおいします。** |

# 第肆章 實習遭遇困難與解決

1. **語言**

雖然在台灣取得日文三級的合格證書，但是，來到了日本，才深深的體會到，「念書」與「實際會話」是兩回事。

一開始不只是說的問題，還有聽力上也是一大問題。這裡有來自日本其他縣市的員工，每個人多多少少帶著各地方的口音。除了聽懂與習慣說話的口音也是一大障礙。

剛開始的時候，對自己會有一點否定，覺得是不是自己日本念得不夠？是不是自己的努力不夠？但聽不懂跟說不出口，都是很正常的，不需要給自己太大的壓力。可以先從將工作的話術背熟、慢慢的、大聲的、有自信心的說出口開始。面對客人的自信來自於對話術背得有多熟，可以和同伴將相互練習，聽自己和別人的發音，有沒有什麼不對，調整彼此之間的發音。空閒時間也可以多看日劇或是綜藝節目，來練習聽力。空檔時間也可以多多跟日本人聊天，不要覺得自己日文很差就不都不開口，這是不對的!日本人們也會努力猜出我們想要表達的意思，互相向對方學習。

1. **待人接物**

素聞日本人非常重視禮貌，來到這裡，真的有很深的體會。每次見面都要打招呼，不管是對客人或者是對其他的從業員，收到其他從業員的禮物，下次見面時也一定要再謝謝對方。有的時候，會因為和對方漸漸熟識而忘了給有的禮節，日本人不會特別的說什麼，但是，對於禮儀深根植地的日本人來說，會漸漸避而遠之。面對客人時，也要時常保持笑容，親切的和客人打招呼。

# 第伍章 實習心得與感想

我們這一屆真的是非常非常特別難得的一屆，怎麼說呢？百年的大地震就這麼發生在，我們來到日本後的兩個月。為了我們的生命安全著想，學校希望我們能夠回到台灣，於是這等於給了我們重新選擇的機會。最初，我非常希望能夠直接留在日本，不要回台灣，但是朋友們擔心不已，也讓自己再有一個緩衝的時間，短暫的回到了台灣。回到台灣的我，突然覺得非常的寂寞，也非常不甘心，自己的夢想就因為一場地震而斷送，於是在最短的時間內又回到了日本。

再次回到日本的我，非常的開心，又可以再和飯店的大家見面。回到日本沒多久，夫人和會長就去環遊世界了。飯店裡只有我一個台灣人，就在夫人不在的期間，發生了也許不愉快的事。讓我不禁思考，我的回來是對的嗎？就這樣一路跌跌撞撞，痛苦、難過的時候，總會不自覺得想，這一年…什麼時候才過得完？

時間過得好快…一年就這麼快過完了。回想起這一年發生了許許多多的事，有難過、開心、痛苦、歡笑，這一年是多麼的寶貴。在這一年與日本人相處之中，看到了日本人們的優點與缺點，讓我了解到，其實我不差!他們是日本人，我是台灣人，一樣都是人，都會犯錯，都各有優點。我們有思考、行為、文化有著許多的不同，讓我學習到了「忍耐」和「包容」，讓我學習到了從慣有的思考模式中去換一個角度想，這一年真的是收獲非常多的一年^^

**第陸章 結論與建議**

「這一年可以過得很開心也可能會難過，就看妳自己選擇怎麼過。」我想這應該是所有來這裡實習過的人，都會對下一屆的學妹說的話。心態上，盡量保持心情愉快，學著怎麼苦中作樂，從辛苦的工作過程中，找尋樂趣。另外也可以想像自己是個日本人，在想法與思考上，我們有著太多不同之處，在我們台灣人眼裡，也許是一件非常不合理的事，但可能對日本人來說，也許是件稀鬆平常的事，對調角色來思考，也許就會剩下很多煩惱！

**食-**飯店提供三餐，偶爾也會帶我們下山買零食，所以基本上食的方面是不用擔心的^^而且基本上都會胖著回台灣!但日本人偏愛吃生、冷的食物，肉類也以牛肉為主，對於愛吃熟食的台灣人而言，可能需要一點時間習慣。

**衣-**飯店會發二制服，平常上班都是穿制服。制服裡面的衣服必需是黑色，夏天換制服的時候，裡面則必需是白色。這裡的雪季很長，大概從12月到隔年的5年左右，因此保暖衣物是決對要好好準備的：毛帽、口罩、圍巾、手套等等。

**住-**飯店提供宿舍，就像一個小公寓一樣，裡面有三個房間。生活所需的傢俱一應俱全，唯一要擔心的大概就是小心妳的枕邊人會打呼、磨牙、踢被子!

**行-**飯店位於水上町的一座深山裡，平常下山幾乎都是於日本人們開車帶我們下山。搭公車到最近的水上車站要40分鐘，車資1200日幣，因此平常我們不太自行出門。出門也必需經過夫人的同意!

**娛樂-**平常出門的機會非常的少，休假期間大多是在飯店上網，或是待在宿舍看書，當然夫人為了體恤我們的工作的辛勞也會派人或親自待我們出去玩!

# 附錄



練習唱卡拉ok

Ａk

