

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
表目錄	ii
圖目錄	iii
前言	1
第壹章 實習單位簡介	2
第一節 飯店簡介	2
第二節 交通位置	3
第三節 館內介紹	4
第四節 料理介紹	7
第貳章 實習工作內容	11
第一節 工作項目	11
第二節 工作流程	12
第三節 工作話術	16
第參章 實習遭遇困難與解決	34
第一節 語言	34
第二節 待人接物	34
第肆章 實習心得與感想	35
第伍章 結論與建議	36
附錄	38

表目録

表 1 飯店簡介	2
表 2 工作項目	11
表 3 來客數 40 人以下流程表	12
表 3 來客數 40 人以上流程表	13
表 5 櫃台工作流程表	14
表 6 一般客較多時流程表	15
表 7 バイキング(自助餐)流程表	16
表 8 早餐吃 setting 流程表	17
表 9 夕 食流程表	18
表 10 夕 食流程表(續)	20
表 11 宴 會流程表	21
表 12 宴 會流程表(續)	22
表 13 二号館のご案内流程表	23
表 14 一号館のご案内流程表	24
表 15 Check out 流程表	25
表 16 貸切露天風呂流程表	26
表 17 売 店流程表	27
表 18 受 付(雪季)流程表	28
表 19 雪季 CHECK IN (早上已受付過)流程表	30
表 20 CHECK IN(非雪季)流程表	31
表 21 CHECK IN(非雪季)流程表 (續)	32

圖目錄

圖 1 飯店地圖	2
圖 2 開車路線	3
圖 3 大眾交通工具路線	3
圖 4 一樓餐廳	4
圖 5 大廣間.....	4
圖 6 白樺之間	4
圖 7 個人湯屋	4
圖 8 百景花.....	4
圖 9 大浴場.....	4
圖 10 滑雪場	5
圖 11 居酒屋	5
圖 12 pub	5
圖 13 桌球間	5
圖 14 網球場	5
圖 15 高爾夫球場	6
圖 16 自動腳踏車	6
圖 17 B食早餐	7
圖 18 C食早餐	7
圖 19 自助餐	8
圖 20 B食大人晚餐	9
圖 21 B食小孩晚餐	9
圖 22 B食幼兒晚餐	9
圖 23 C食晚餐	10
圖 24 宴會	10

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

第一節 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

第二節 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

第三節 館內介紹

一、 食事會場



圖 4 一樓餐廳



圖 5 大廣間



圖 6 白樺之間

二、 風呂



圖 7 個人湯屋



圖 8 百景花



圖 9 大浴場

三、 休閒設施

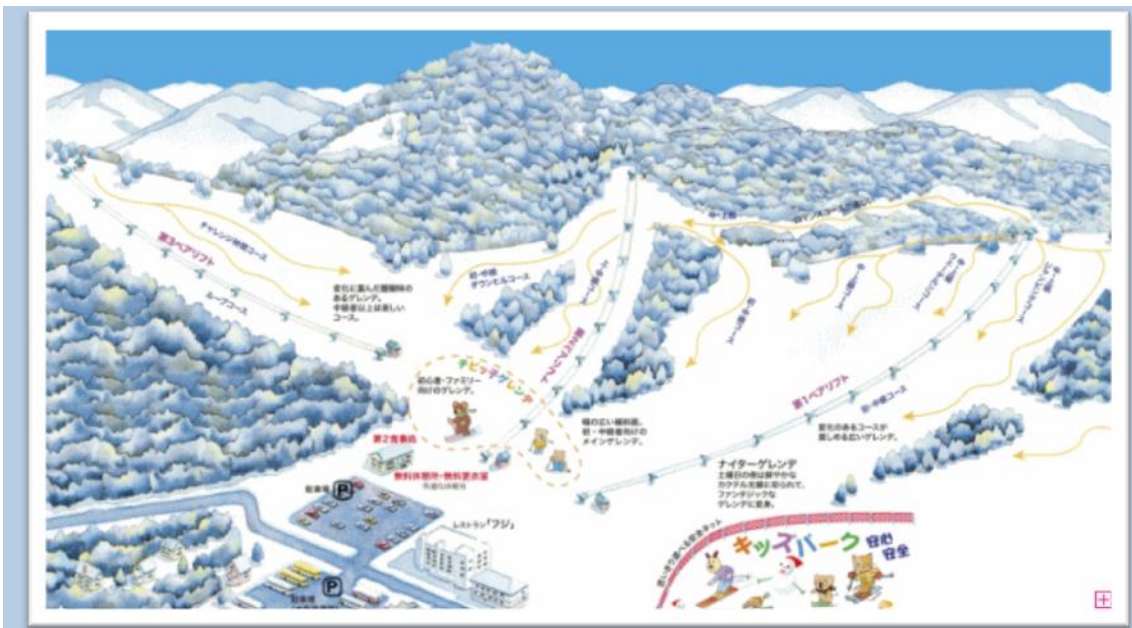


圖 10 滑雪場



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

第四節 料理介紹

一、 早餐



圖 17 B食早餐



圖 18 C食早餐



圖 19 自助餐

二、 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

三、 C食晚餐



圖 23 C食晚餐

四、 宴會



圖 24 宴會

第貳章 實習工作內容

第一節 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	

第二節 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。

一、 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	

二、 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
07:30	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	

三、 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	

四、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	<ol style="list-style-type: none"> 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 17:00	備餐 確認未 check in 的客人	擺餐. <ol style="list-style-type: none"> 1. 生食(生魚片、肉片)需在客人用餐前的一個小時擺放。 2. 在客人所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	<ol style="list-style-type: none"> 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

第三節 工作話術

一、 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
2. 跟客人要食事券	お食事券 <small>しょくじけん</small> お願いします。 <small>ねが</small>
3. 跟客人收食事券 (兩句皆可)	→お食事券 <small>しょくじけん</small> をいただきます。 →お食事券 <small>しょくじけん</small> をお預かりいたします。 <small>あず</small>
4. 客人忘了帶食事券時	お部屋番号 <small>へやばんごう</small> は何号室 <small>なんごうしつ</small> ですか？
5. 感謝語	ありがとうございます。
6. 帶位	ご自由席 <small>じゆうせき</small> でございます。
7. 請客人拿托盤	こちらお盆 <small>ぼん</small> どうぞ。
C 食的客人	
1. お席 <small>せき</small> は一番奥 <small>いちばんおく</small> の指定席 <small>していせき</small> でございます。	
2. テブールの上 <small>じょう</small> に部屋番号 <small>へやばんごう</small> ついておりますので、ごゆっくり、どうぞ。	
3. 幫C食客人點火	先に火 <small>さき</small> をつけさせていただきます。 <small>ひ</small>
4. こちら目玉焼き <small>めだまや</small> 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。	

二、 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] 昨夜と同じ席でお願いします
2. 先に火をつけさせていただきます。	
3. こちら湯豆腐でございます。	
4. ただいま白ご飯と味噌汁をお持ちいたしますので、少々お持ちくださいませ、ごゆっくりどうぞ。	
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	
5. サービステーブルの上に、ジュースとフルーツをご用意しておりました。ご自由にどうぞ。	
中間空檔時間，巡視客人飯有沒有需要再來一碗	
6. ご飯おかわりですか？	
問客人有沒有需要用飲料。	
7. お飲み物いかがですか？	

三、 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	いっらしやいませ。
2. 跟客人要食事券	お食事券 <small>しよくじけん</small> をお願 <small>ねが</small> いします。
3. 跟客人收食事券 (兩句皆可)	→お食事券 <small>しよくじけん</small> をいただきます。 →お食事券 <small>しよくじけん</small> をお預 <small>あず</small> かりいたします。
4. 客人忘了帶食事券時	へやばんごう なんごうしつ お部屋番号は何号室ですか？
5. 感謝語	ありがとうございます。(謝謝)
6. 帶位	1. ご案内 <small>あんない</small> させていただきます。 2. こちらへどうぞ 3. こちらお席 <small>せき</small> になります。 4. お子様 <small>こさま</small> (幼児様 <small>ようじさま</small>) の席 <small>せき</small> はこちらになります。
7. 幫客人點火	さき ひ 先に火をつけさせていただきます。
<豆乳しゃぶしゃぶ>	
1. こちらは豆乳 <small>とうにゅう</small> しゃぶしゃぶでございます。	
2. 選擇1個説明就可以了	
→先 <small>さき</small> に野菜 <small>やさい</small> を入れて、それから肉 <small>にく</small> を入れてください。	
→すぐ全部 <small>ぜんぶ</small> の材 <small>ざいりょう</small> 料 <small>い</small> を入れてください。	
→一回沸かすと、全部 <small>ぜんぶ</small> 入れてくださいませ。	
<ちぎりっこ鍋>	
1. 選擇1個説明就可以了	
→こちらはちぎりっこ鍋 <small>なべ</small> でございます、すいとんみたい料理 <small>りょうり</small> でございます。	
→こちら群馬 <small>ぐんま</small> の郷土料理 <small>きょうどりょうり</small> ちぎりっこ鍋 <small>なべ</small> でございます。	
<ステーキ>	
1. こちらはステーキ <small>すてき</small> でございます。	
2. 鉄板 <small>てっばん</small> のうえに焼 <small>や</small> いてください。	

3. ^{てま え}手^{し お}前の塩たれをつけてお召^めし上^あがりください。

表 10 夕 食 流 程 表 (續)

< 土 瓶 蒸 し >

1. こちらは土瓶蒸しでございます。
2. すだち 中 にお絞って、このチョコで飲みにくださいませ。
3. 熱いですから、気をつけてくださいませ。

< 釜 飯 >

こちらは釜飯でございます。

< 火未熄 > 火が消えたら、5分ぐらい置いて、そのままお召し上がりくださいませ。

< 火已熄 > もう食べられます、そのままお召し上がりくださいませ

< 飲 み 物 >

1. お飲み物はいかがですか？
2. はい、かしこまりました。
3. ただ今、お持ちしますので、少々お待ちください。

< 送 上 飲 料 之 後 >

請客人在帳單上簽名→恐れ入ります、こちらにサインをお願いいたします。

< 客 人 未 點 飲 料 時 的 說 明 >

選擇 1 個 說 明

1. サービステーブルの上に、お水とお茶でございます、ご自由にどうぞ。
2. サービステーブルの上に、お水とお茶をご用意しておりますので、ご自由にどうぞ。

四、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		<p>注意：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>→ (熱燗<small>あつかん</small>はただ今<small>いま</small>お持ちよろしですか?)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 飲料開瓶前必需先尋問客人是否可以開瓶 <p>→ (ただいま<small>の</small>飲み物<small>もの</small>ご用意<small>ようい</small>してよろしですか?)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. <飲み放題> (無限暢飲的內容) <p>→ 柳澄汁、可樂、烏龍茶、啤酒瓶裝、利根錦、トライアングル</p>	
1800		宴會開始	
1810	宴會自我介紹、料理說明	<p>1. 自我介紹</p> <p>本日<small>ほんじつ</small>ホテルサンバードご利用<small>ど</small>いただきまして、誠に<small>まこと</small>ありがとうございます。</p> <p>今<small>いま</small>から八時<small>はちじ</small>まで、ご一緒<small>いっしょ</small>させていただきます。</p> <p>私<small>わたし</small>は台湾<small>たいわん</small>からの研修生<small>けんしゅうせい</small>こそと申<small>もう</small>します。</p> <p>皆様<small>みなさま</small>いっぱい食べて、飲んで、歌<small>うた</small>って楽しく<small>たの</small>いきたいと思<small>おも</small>いますので、よく<small>よく</small>しくお願<small>ねが</small>いします。</p> <p>2. <桜マス></p> <p>こちら<small>ほてるさんば</small>ホテルサンバードのオーナー<small>ど</small>から皆様<small>みなさま</small>のサービス<small>さ</small>です！</p> <p>桜<small>さくら</small>マス<small>ます</small>でございます</p> <p>どうぞお召<small>め</small>し上<small>あ</small>がりください。</p> <p>※ 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！</p>	

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	<p>宴會結束</p> <p>ありがとうございました。 <small>あしたちようしょく</small> (明日朝食なんですが、<small>しちじ</small>七時からの<small>ば</small>バー <small>きんぐ</small>キングです) <small>あしたちようしょく</small> (明日朝食は同じ席で、<small>ま</small>お待ちしております。) <small>わす</small>忘れ物<small>もの</small>ないように<small>ねが</small>お願いします。</p>
<見送り>	<p><small>みなさま</small>皆様おはようございます。 <small>きのう</small>昨日どうもありがとうございました。 <small>きかい</small>もし機会ございましたら、ぜひお越しくださいます、<small>ま</small>お待ち しております。 <small>き</small>お氣をつけて、<small>かえ</small>お帰りくださいませ。</p>
自我介绍 分類	<p>1. 連泊宴會的自我介绍 <small>さくばん つづ</small> 昨晚に<small>こんばん</small>続き、<small>わたし たんとう</small>私も私が担当させていただきます ので、よろしく<small>ねが</small>お願いします。</p> <p>2. 再度光臨的自我介绍 <small>みなさま</small>皆様、<small>ぜんかい つづ</small>こんばんは、前回に<small>わたし たんとう</small>続いてまだ私こそ<small>ねが</small>ぞえ担当 をさせていただきますので、よろしく<small>ねが</small>お願いします。</p>

五、 二号館のご案内

表 13 二号館のご案内流程图

流程／情况	應對／内容
問候語	お待たせいたしました。
幫客人提行李	ご案内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	廊下の突きあたりは大浴場でございます。 いつでも入ります。どうぞご利用ください。
以下會因餐廳的不同，而有不同的應對内容	
如果晚餐在大廣間吃	夕食会場はこちらの大広間でございます。 (指右邊的大廣間)
早餐和晚餐都在大廣間	こちら食事会場大広間でございます。 朝食と夕食は同じどころでお待ちしております。
如果在 1 樓餐廳吃	夕食(朝食)会場はエレベーターで一階まで降りてください。
帶到電梯前講 (按住電梯、先請客人進電梯)	お部屋は～階でございます。(房間在～樓) ～階でお待ちしております。(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 快到房間的時候	お待たせいたしました、こちらへどうぞ。 廊下の両側に非常口でございます。
到房間了	こちら部屋になります。 (開門、開燈、放門擋、請客人先進房間) 靴は後で揃えますので、どうぞお上がりください。
有男有女的時候的說明	クロゼットの中に男性の浴衣とタオルご用意しております。
客人只有女生的時候	クロゼットの中にバスタオルご用意しております
結束退出房間	ごゆっくりどうぞ、失礼しました。

六、 一 号 館 の ご 案 内

表 14 一 号 館 の ご 案 内 流 程 表

流程／情况	應對／内容
帶房	^{あんない} ご案内させていただきます。
快到房間的時候	^{ろうか りょうがわ ひじょうぐち} 廊下の両側に非常口がございます
到房間了	^{へや} こちら部屋になります（開門、開燈、請客人先進房）
請客人進房	^{くつ あと そろ} お靴は後で揃えますので、どうぞお上がりください。
把鑰匙放在桌上	^{かぎ お} 鍵はここに置かせていただきます。
開紙門	^{しょうじ ろてんぶろ} 障子をあけて露天風呂でございます。
開衣櫥門	^{なか だんせい じょせい ゆかた ようい} クロゼットの中に男性と女性の浴衣をご用意しております。
開下面的衣櫥門	^{した れいぞうこ たにがわ しずく の} 下の冷蔵庫に谷川の雫ががございます、どうぞお飲みください。
30度鞠躬	ごゆっくりどうぞ。
整理好客人的鞋子退出房間。	

七、 Check out

表 15 Check out 流程表

1. おはようございます。
2. ありがとうございます。（收鑰匙）
3. ^{まつもと} ^{さま}（松本）様でございますね
4. こちらは領^{りょう}収^{しゅう}書^{しょ}になります。
5. ^{かくにん} ^{ねが}ご確認をお願いします。
6. ^{なさま} ^{しゅくはくだい} ^{にゅうとうぜい}～名様^{さま}の宿泊代^{しゅくはくだい}と入湯税^{にゅうとうぜい}と～（加上客人点的飲料）
7. ^{ごうけい} ^{えん}合計は～～～円^{えん}でございます。
8. ^{えん} ^{あず}～～円^{えん}お預かりします。
（用收錢的小托盤收錢、收到的金額也要在客人面前點清。）
9. ^{しょうしょうま}少々^{しょうしょうま}待ちください。
（如果收錢是剛剛的金額就直接跟客人介紹姊妹館）
10. ^{えん} ^{かえ}こちら～～円^{えん}の返し^{かえ}でございます。
11. ありがとうございます。
12. ^{とうかん} ^{しまいかんはこねごうらおんせん} ^{そう} ^{ゆうたいけん}こちら当館^{とうかん}の姊妹間箱根強羅温泉^{しまいかんはこねごうらおんせん}けやき荘^{そう}の優待券^{ゆうたいけん}でございます。
13. ^{りょう}ぜひご利用^{りょう}くださいませ。
14. どうもありがとうございます。
15. ^き ^{かえ}お気^きをつけてお帰^{かえ}りくださいませ。
＜客人已預先支付住宿費，帳單為0元時＞
16. クーポン^おいただいて降^おりました、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＞
17. クーポン^{だい}でいただいておりますが～～（加上另外點的東西）のお代^{だい}で～
～円^{えん}でございます

八、貸切露天風呂

備註：

→1~5 號的風景是ゲレンデ 4/3~12/20 是前庭側

→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. こちらの玄関を出て、右手の廊下の突きあたりは貸切露天風呂でございます。
2. このカギで入り口とお部屋をあげてくださいませ。
3. 中に入ると壁のところにオレンジの差し込み口があります。
4. この部分を差し込むと電気とドライヤーが使えます。
5. 40 分間ご利用できます。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 番と 9 番はちょっと狭いです。

二人ちょっといいのタイプでございます。

＜客人問起 11 號的風景時＞

應對如下：

11 番は隠れの湯ですから、景色あまり見えません。

→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：サンダルご利用くださいませ。

九、 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～ ^{えん} の返 ^{かえ} しでございます。 ありがとうございます。
分開找零時 EX8100 円	^{かくにん} 確認 ^{ねが} のほうお願 ^{せん} いします。1千2千3千… (點給客人看) ^{さき} 先に ^{せんえん} 8千円 ^{かえ} お返 ^{えん} します。 のこり ^{えん} 100円 ^{かえ} お返 ^{えん} します。 ^{たし} お確 ^{たし} かめく ^{たし} ださいませ。 ありがとうございます。
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

十、 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 じゃらんの沒有

1. いっらしやいませ、お待たせしました、今日は泊りですか？
2. こちらは宿帳になります。お名前とご住所と電話番号をお願いします。

※注意有沒有寫郵遞區號，沒有要自己查

3. (松本)様本日ご一泊(二泊)(三泊)大人様～名様、お子様～様、ご幼児様～名様、ご予約でございますね？

在御宿泊申込書上，有寫「L付」的就是有附纜車券，(一張3500円)

4. こちらはリフト券でございます。
一枚、二枚、三枚..でございます。(リフト券要算給客人看)
ご確認お願いいたします。
二日間(～日まで)ご利用できます。
無くされたとき、再発行できませんので、よろしくお願ひします。

※リフト券弄丟了就不再補發，所以請客人一定要收好！

- 客人的リフト券是一日券時
こちらリフト券の引換券でございます。
レンタルコーナー引き換えお願ひします。

5. 本日レンタルご利用がございませうか？
はい→拿スキー割引券給客人

こちら割引券でございます。
隣の建て物一階レンタルコーナーに提示してございませう。

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！

6. 夕食は豆乳しゃぶしゃぶとちぎりっこ鍋がございませうので、どちらよろしですか？
6-1 お客様本日の夕食は部屋出してございませう。
(六時)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

7. お客様のフランは貸切露天風呂一回無料ご利用できます。

かしきりろてんぶろ
こちら貸切露天風呂でございます。(指著桌上的簡介)

せんちやくじゅん ややくせい さき よやく
先着順の予約制ですので、先ご予約よろしですか？

如果客人猶豫時…

ゆうしょく じかん じ
夕食の時間は6時です。

チェックインの時間は午後3時です。

ゆうしょく まえ あと
夕食の前と後どちらよろしですか？

じかん ふろんと こ
お時間になりましたら、フロントにお越しく下さいませ。

8. チェックインの時間は午後三時からでございます。

にもつお ば うし かいだん あ みぎて だんせい しょうめん
9. お荷物置き場は後ろの階段を上がっていただいて、右手は男性、正面
は女性の荷物置き場と更衣室でございます。どうぞ、ご利用ください。

每天的位罝都不一樣，所以每天都要問！

きちょうひん あず
10. 貴重品はフロントにお預かりします。

11. こちらコーヒー券でございます。

がんば やま ろび りよう
頑張り山とロビでご利用できます。

十一、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. お名前 <small>なまえ</small> をお願い <small>ねが</small> します。(松本 <small>まつもと</small>)様 <small>さま</small> でございますね
2. 本日 <small>ほんじつ</small> 松本様 <small>まつもとさま</small> の部屋 <small>へや</small> は～階 <small>かい</small> の～号室 <small>ごうしつ</small> をご用意 <small>ようい</small> させていただきました。
3. 夕食会 <small>ゆうしょくかい</small> 場 <small>じょう</small> は二階 <small>にかい</small> の大広間 <small>おおひろま</small> でございます。
お時間 <small>じかん</small> は～時 <small>とき</small> になります。
後ろ <small>うし</small> の階段 <small>かいだん</small> を <small>あ</small> 上が <small>みぎがわ</small> っていただいて右側 <small>みぎがわ</small> でございます。
ご朝食 <small>ちょうしょく</small> は一階 <small>いっかい</small> レストラン <small>ふじ</small> でございます。
～階 <small>かい</small> からエレベーター <small>いっかい</small> で一階 <small>お</small> まで降り <small>お</small> てください。
7時半 <small>じはん</small> から9時 <small>じ</small> までバイキング <small>お</small> でございます。
4. こちらは貸切露天風呂 <small>かしきりろてんぶろ</small> になります。露天風呂 <small>ろてんぶろ</small> はもう予約 <small>よやく</small> しましたか？
若客人還沒有決定…
お部屋 <small>へや</small> の中に <small>なか</small> 同じパンフレット <small>おな</small> がございませう、お時間 <small>じかん</small> と場所 <small>ばしょ</small> がお決 <small>き</small> まりましたら、お電話内線八番 <small>でんわないせんはちばん</small> でご予約 <small>お</small> 願 <small>ねが</small> いします。
5. こちら女性 <small>じよせい</small> の色浴衣 <small>いろゆかたむりょう</small> 無 <small>む</small> 料 <small>りょう</small> で <small>ようい</small> ご用意 <small>ようい</small> しております。
お好き <small>す</small> な色 <small>いろ</small> どうぞ選 <small>えら</small> んでください。
浴衣的顏色：白<small>しろ</small>い、ピンク、グリーン、ページュ、青<small>あお</small>い、黄<small>きいろ</small>色、折鶴<small>おりづる</small>
6. お待 <small>ま</small> たせいたしました、ご案内 <small>あんない</small> させていただきます。

十二、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 じゃらんの沒有	
1.	きょう と 今日お泊まりますか？
1.	やどちょう こちら宿帳になります。 なまえ じゅうしょ でんわばんごう ねが お名前とご住所とお電話番号をお願いします。
3.	まつもとさま 松本様でございますね。まつもとさまほんじつ いっぱく にはく さんばく おとなさま 松本様本日ご一泊(二泊)(三泊)大人様 めいさま こさま さま ようじさま めいさま よやく ～名様、お子様～様、ご幼児様～名様、ご予約でございますね？
B 食	しよく もう こ まこと →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	しよく ろてんぶろつ きやくしつ もう こ まこと →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。 ございます。
4.	ゆうしょくかいじょう にかい おおひろま 夕食会場は二階の大広間でございます。 じかん とき お時間は～時になります。 うし かいだん あ みぎがわ 後ろの階段を上がっていただいて右側でございます。 ちょうしょく いっかいはれすとらん ご朝食は一階レストランふじでございます。 かい えれば た いっかい お ～階からエレベーターで一階まで降りてください。 じはん じ ばいきんぐ 7時半から9時までバイキングでございます。 きゃくさまほんじつ ゆうしょく へやだ 4-1 C食→お客様本日の夕食は部屋出してございます。 ろくじ (六時)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. 当館のお風呂に3カ所でございます。
2. まずこちらは山上の男女別の大露天風呂でございます。
3. 朝の六時から夕方六時まで、いつでも入ります。
4. ホテルの前からシャトルバスでご案内させていただきます。
5. どうぞご利用くださいませ。
6. こちら大浴場でございます。24時間いつでもご利用できます。
7. こちらは貸切露天風呂になります。
8. 本日お客様のプランは一階一箇所無料ご利用できます。
9. お部屋の中に同じパンフレットがございます。
10. お時間と場所が決まりましたら、お電話内線八番でご予約お願いします。

6. 貴重品のほうはフロントにお預かりします。

6-1 こちらコーヒークーポンでございます。頑張り山とロビでご利用できます。

<迎迎バスサービス>

明日送迎バスは10時でございますので、上毛高原と水上駅がございましたらどちらがよろしですか？

<另外單點料理>

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、五時半まで、内線八番でご予約お願いします。

<租借桌、網球拍>

ラケットはおひとつ 200^{えん}円 (300^{えん}円) でございます。

30^{ぶん}分^{りよう}かんご利用できます。

卓球拍 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>

～^じ時から～^じ時まで^{だんたいさまりよう}団体様利用のため、^{かしきり}貸切となりますので、^{おそい}恐れ入りますが、^{きょうりよく}ご協力^{ねが}をお願いします。

第肆章 實習遭遇困難與解決

第一節 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。

第二節 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。

第五章 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



* * * ~ * * \ (~ ~) / * * * * ~ * *

在這一會會有許多歡笑跟淚水，

同伴們之間要互相合作並且尊重對方，

互相打氣、加油，這一年將會是豐收的一年！

* * * ~ * * \ (~ ~) / * * * * ~ * *