

國立高雄應用科技大學觀光管理系

實習心得報告

箱根強羅溫泉 隠れ秘湯の宿 けやき荘



學生姓名：羅方岐 ちひろ 千尋

學生學號：1093136146

レポートのメニュー

首頁	1
レポートのメニュー	2
A、實習公司介紹	
一、公司簡介	3
二、公司設施簡介	4
三、公司主要登場人物簡介	11
四、主要客源簡介	14
五、料理簡介	14
B、實習工作內容	
一、工作概況	16
二、工作項目	16
三、工作流程與參考日語會話	
早班	16
晚班	22
C、實習遭遇困難與解決	28
D、實務與理論印證	29
E、結論與建議	30

A、實習公司介紹

一、公司簡介



公司名稱：箱根強羅溫泉 隠れ秘湯の宿 けやき荘

地址：神奈川県足柄下郡箱根町強羅 1300-120

網址：<http://www.keyakiso.com/>

聯絡方式：TEL 0460-82-2780 FOX 0460-82-2893

交通運輸：

|| お車でお越しの場合 || 電車でお越しの場合

東京方面から

東京

■ 東名高速道 30分

厚木

■ 厚木・小田原道路 30分

湯本

■ 国道1号線 20分

けやき荘(中強羅)

大阪方面から

名古屋

■ 東名高速道 2時間30分

御殿場

■ 乙女トンネル 20分

仙石原

■ 国道138号線 5分

宮城野

■ 20分

けやき荘(中強羅)

東京から

■ 新幹線 40分

小田原

■ 箱根登山鉄道 50分

強羅

新宿から

■ 小田急ロマンスカー 85分

箱根湯本

■ 箱根登山鉄道 38分

強羅

新大阪から

■ 新幹線 3時間15分

小田原

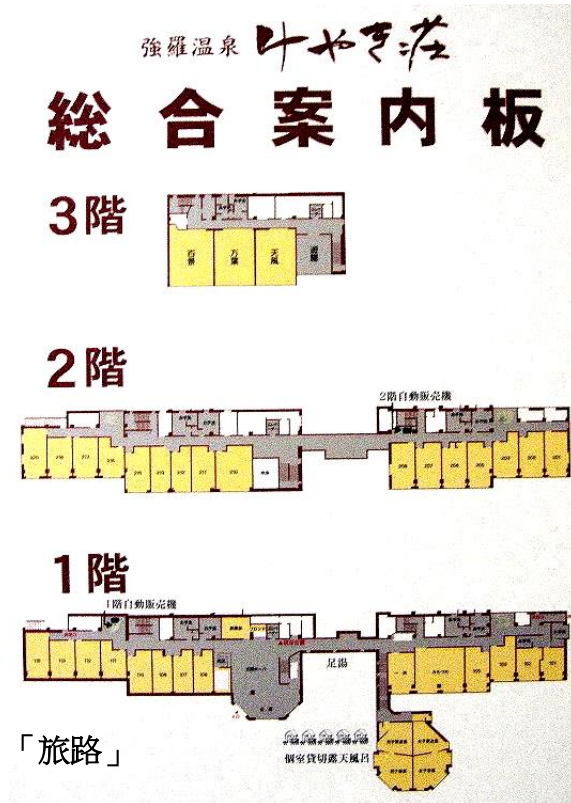
■ 箱根登山鉄道 50分

強羅

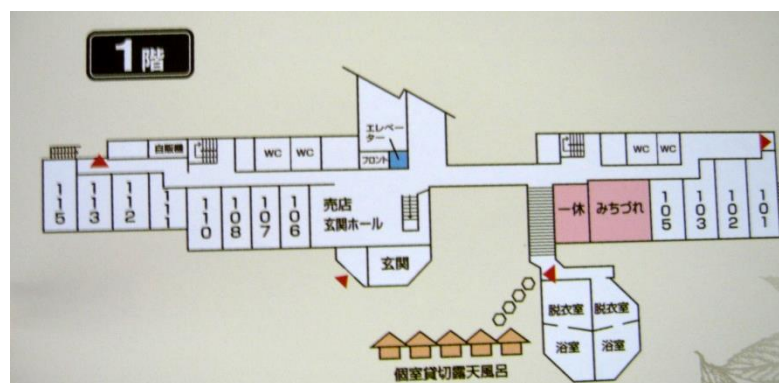
※強羅～ケーブルカー(約5分)～
中強羅左下車～徒歩(約2分)～
けやき荘となります。

二、公司設施簡介

樓層概圖



圖片中不包含新餐廳



一樓

101~115 號客室（其中除去 4 號與 9 號）共十二間客室，兩間為可攜帶寵物住宿之客室。

大廳、櫃台、販賣部、ワンちゃんシャワー室、事務所、廚房、洗碗處、足湯與餐廳「一休」、「みちづれ」，階梯下一層樓後有與露天溫泉。

大廳



櫃檯



販賣部



玄關



ワンちゃんシャワー室

一樓パントリー




補



餐廳「一休」

餐廳「みちづれ」



<p>廚房</p>	<p>洗碗處</p>
	
<p>足湯</p>	<p>門口</p>
	
<p>大浴場（外）</p>	<p>大浴場（内）</p>
<p>補</p>	<p>補</p>

露天風呂



月明かりの **松風の湯**



小枝が音を呼ぶ **姫沙羅の湯**



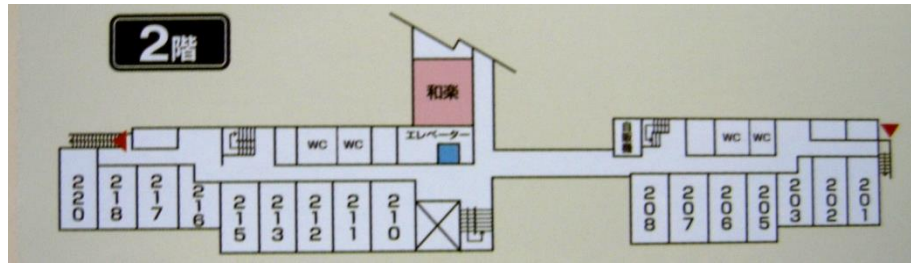
香りと光が折りなす **竹林の湯**



野趣に浸る **天花の湯**



湯の音 響く **季楽の湯**

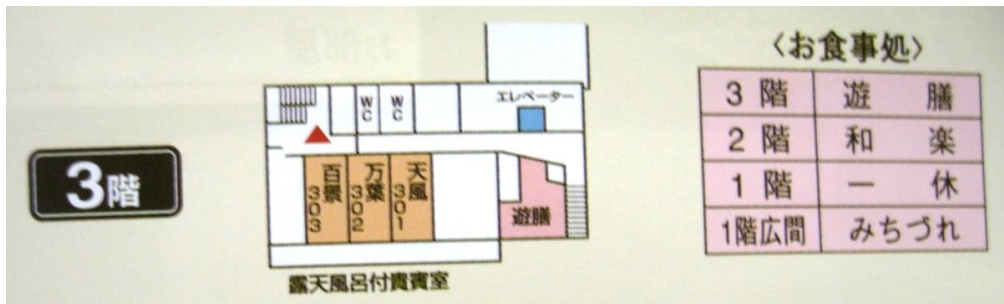


二樓

201~220 號（其中除去 4 號與 9 號）共十六間客室，以 210 號房為最大房

餐廳「和樂」與「旅路」

二樓パントリー	二樓茶具パントリー
	補
餐廳「和樂」	餐廳「旅路」
	



三樓 付露天風呂之特別室 分別為「百景」、「万葉」、「天風」
餐廳「遊膳」

特別室「天風」「百景」「萬葉」

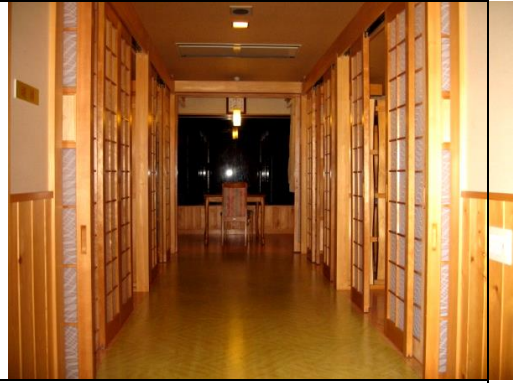


特別室「萬葉」一隅

餐廳「遊膳」



三樓パントリー



三樓倉庫



戶外 停車場（一與二）、門口、坡道、階梯、垃圾場

外觀



門口



坡道



階梯



垃圾場

垃圾場（資源回收處）



三、公司主要登場人物簡介

會長－ 松本勝男さん

社長－ 松本亨太さん

事務所

フロント－ 檜崎さん（日）、園屋さん（夜）、市岡さん（夜）


訂房與安排顧客飯廳

課長－ 吉田さん

訂房與補貨，檜崎さん放假時，頂替其工作

負責人－ 松本健さん

訂房與公司行政

吉田さん	檜崎さん	園屋さん
		<p style="text-align: center;">補</p>
市岡さん	松本健さん	
<p style="text-align: center;">補</p>		

ホームさん

チップ 小川先生、佐藤さん、島田さん、橋本さん

小川先生	佐藤さん
	
島田さん	橋本さん
	

板場さん

總共四名，每人有自己的專門。

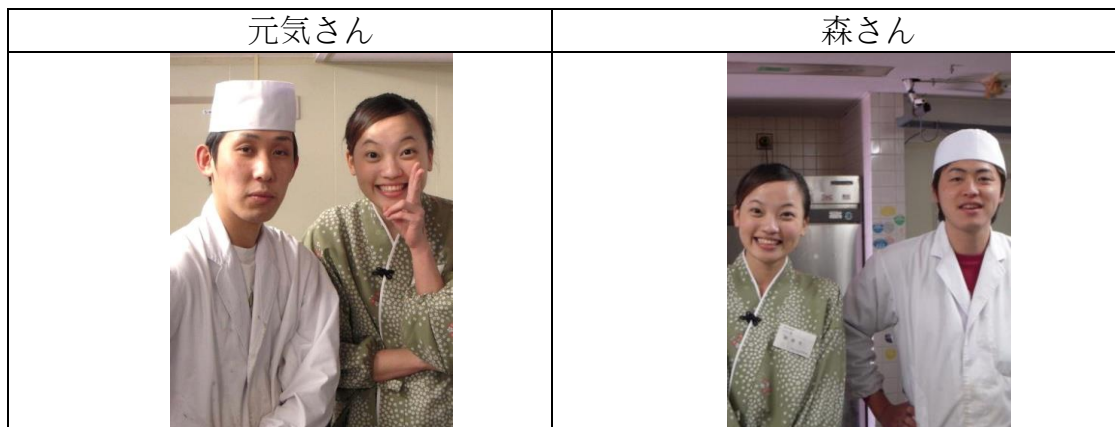
板長：負責總管廚房

やすいさん-負責湯頭與燉煮

元気さん-生魚片

森さん-前菜與烤物

板長	やすいさん
補	



洗い場



ビール環さん

客房與旅館內部清掃，屬於約聘人員，並非正式員工

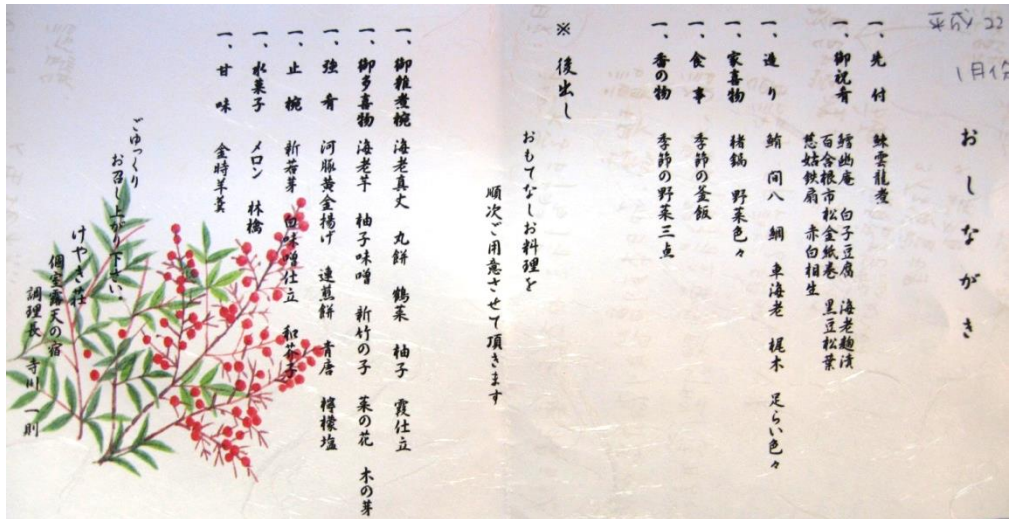
二、主要客源簡介

簡稱	來源	大概價位 (人)
1A	板橋區六十五歲以上顧客(持保健證或リフレッシュ券)	6 9 8 0 円上下
2A	板橋區六十五歲以下顧客	7 2 0 0 円上下
宴會	主要以從群馬姊妹館出發(巴士)之顧客為主	1 5 0 0 0 円上下 飲み放題+ 1 5 8 0 円
優	持優待券顧客(本館或姊妹館再次光臨顧客)	1 5 0 0 0 円上下
B	旅行社(主要以 JTB、樂天、小田急為主)或網路訂房顧客	1 8 2 5 0 円上下
C	享受特別客室或特別客室料理其中之一之顧客	3 0 0 0 0 円上下
特別室客	附露天溫泉之特別客室	平日 3 5 0 0 0 円上下 假日 4 0 0 0 0 円上下 外國人優惠 3 0 0 0 0 円上下

三、料理簡介

大致分為先擺盤與後出料理。先擺盤種類有前菜(前菜)、小鍋什錦飯(釜飯)、鍋物或陶板(台物)、醬菜(お新香)、醋醃物(酢の物)。後出料理有生魚片(お作り)、清湯(お吸い物)、燉菜(煮物)、炸物(揚げ物)、烤物(焼き物)、味增湯(とわん)、甜點(くだものかんみ)。

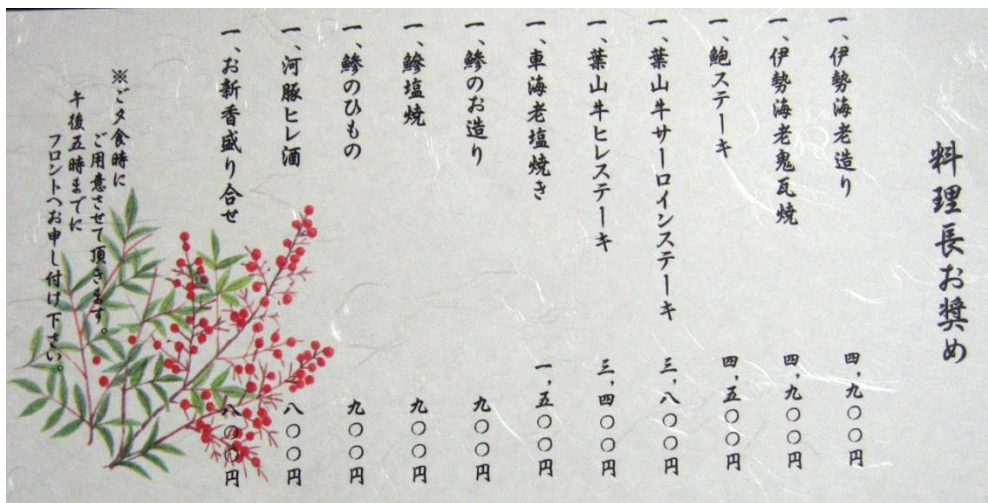
以一月份料理為例(如下圖)晚餐料理



早餐料理（變化不大）



特別料理（於放置茶具入房時一同擺置桌面上，須另付款）



年節限定料理（每桌一盤）



滞在（連宿）顧客料理



B、實習工作內容

一、工作概況

以接客、餐廳服務人員（ホームさん）與櫃檯為主。上班時段分為早班與晚班，時數以客量與用餐時間為主要因素，大致上每日皆會超過十一小時以上。日復一日重覆相同的流程，因此工作方面學習內容單純，並可以快速熟記。較為複雜的為顧客等級不同有不同餐點之區分與注意事項繁多，初工作時必須以筆記方式記錄。

二、工作項目

1、迎客與送客（お出迎えとお見送り）：皆於玄關處待位。

迎客：從玄關玻璃處探望門口情形，並於第一時間內迎接顧客，為顧客拿行李、詢問其姓名與指引使用酒精為雙手消毒。

送客：與顧客道謝並提醒注意階梯，尾隨顧客至門口處道謝。

2、待客入房（お部屋のご案内）：

從櫃檯至客房的指引。對經過路線之餐廳、沐浴場所、自動販賣機與緊急逃生出口作介紹；引導入房後，介紹鑰匙與冷暖房開關，並提醒顧客大浴場可隨時使用，最後排鞋，退出房間，完成帶房。

3、顧客用餐服務：

分為早餐與晚餐。用餐前作料理相關的準備與擺設，用餐時出餐與料理簡介，用餐後，收拾、清洗、分類食器並且為隔日早餐做擺設準備。

4、客室茶具準備（茶器の入れ込み）：

將茶具放入客室中，並於事前先準備好，以方便事後的放置動作。早上部分：放置茶具、補充衛生杯與玻璃杯、意見表是否填寫、特別料裡紙，並查看與補充熱水與冷水壺水量。晚上部分：只需做事前準備。於鋪床服務中換入房。



5、日歸行程顧客用餐服務（日歸り）：^{ひがえ}

公司提供日歸行程，大致同晚餐用餐服務。

6、販賣部（売店）：^{ばいてん}

特產與飲品販賣。

7、櫃台（フロント）：

分為進房與退房。大致為館內說明、預約露天溫泉、結帳、宣傳姊妹館。

三、工作流程與參考日語會話

早班

時間	內容
6 點或 6 點 15 分 （該擔當樓層為一、二樓為 6 點；三樓為 6 點 15 分）	道早安，迎接新的一天。 準備早餐（拿餐與設餐） 以樓層分類白飯與粥
與全體員工道早安： おはようございます。	
	↓ 準備物品-「茶器入れ込み」 日歸顧客之餐點設餐 該擔當飯廳之當日入房顧客設餐準 備
8 點	顧客用餐時間
代客入席：	

おはようございます。

ゆう おな せき ねが
夕べと同じお席、お願いします。

料理説明：

さき ひ つ いただ
先に火を付けさせて 頂きます。

こちらは どうにゅう
豆乳で ございます。

いちどわ
一度沸かしでありますので、あたた
温まりましたら、そのままお召し上がりください。

ただいま、さかな はん みそしる も
お魚、ご飯と味噌汁を持ちします。

またせ
お待たせしました、

さかな
お魚で ございます、

はん
ご飯で ございます、足りない時、お呼び下さいませ、

みそしる
味噌汁で ございます。

しょくじ あと こ ひ も こえ か くだ
食事の後に、コーヒーを 持ちします、声を掛けて下さい。

餐點已送出一段时间，送咖啡前为顾客加茶（另類催客用餐）

ちや いか
お茶を 如何ですか？

こ ひ いか
コーヒーを如何ですか？（當顧客已大致完餐時）

8 點 30 分

當週為販賣部擔當者就定位

與經過大廳之顧客道早安：

おはようございます。

結帳：

ごうけい さんがく
合計は 金額で ございます。

さんがく
金額を あず
お預かりします。

金額を お返しに なります。

ありがとう ございました。

9 点

当日為櫃台擔當者就定位

おはようございます。

鍵を お預かりします。

お名前様で ございますね、

こちらは 何名様分 の宿泊代と昨晚の飲み物を いただつて おります。

合計金は こちらに なります。

如遇有預收金顧客時：

前受け金を 引きましたので、差額は こちらに なります。

收錢與結帳

金額を お預かりします。(仔細點錢)

少々お待ち下さいませ、金額を お返しに なります。(鈔票排整齊)

こちらは 当館の姉妹館 群馬県 水上ホテルサンバードが ございまして、お二人様から、五名様まで、お一人様無料ご招待致しております、どうぞ、ご利用して くださいませ、ありがとう ございました。

已付清顧客

ご精算は 何も ございます。

使用信用卡顧客

ご署名 お願いします。

三樓特別室顧客

お部屋の中に 露天風呂を 付いておりますけど、下の方 貸切露天風呂

もごさいます。無料^{むりょう}にて ご注意^{ようい}させて頂^{いた}きます。

同時段其餘ルームさん

送客

ありがとう ございました。

お足元^{あしもと}気を付け下さいませ。(尾隨顧客至門口)

いい旅^{たび}を 続け^{つづ}下さいませ。

またお越^こしく下さい。

ありがとうございました。

新年用語

ようお年^{とし}を お迎^{むか}え下さいませ。(年前)

今年^{ことし}も ご健康^{けんこう}を 過^すごし下^{くだ}さいませ。(元旦開始至三日止)

10 點 (除特別室外之顧客全數退房)

員工用餐時間 (每日以餐包與吐司為主，偶爾會加菜)

早餐後

日歸餐點確認與擺餐 (配合廚房料理完成時間)

↓

該擔當飯廳之設餐

↓

茶器入れ込み

↓

日歸用餐時間

敲門入房

失礼^{しつれい}致します、ただ今食事^{じゆんび}の準備させで頂きます。

こちらを さきに 下^さげさせて頂^{いた}きます。

擺餐與料理説明

こちらは釜飯^{かまめし}でございませ、時間^{じかん}がかかりますので、先^{さき}に火^ひを入^いれさせて頂^{いた}きます。ほつどんと、二十分^{にじゅうぶん}ぐらいで ございませ、火^ひが消^きえましたら、五分^{ごぶん}ぐらい 置^おいて お召^おし上がりください。

(其餘與晚餐料理説明相同)

顧客點飲料時

おそ ^い 恐れ入ります、お飲み物の料 ^の 金 ^{もの} は先 ^{りょうきん} に頂 ^{さき} きます。^{いた}

りょうしゅうしょ ^れ 領収書とレッシドは宜 ^っ しいで ^し しょうが？ (選其一) ^ど ^{よろ}

上甜點（最後一道菜）時

くだもの ^あ 果物と甘味の方、先 ^ま に ^{ほう} 冷蔵庫 ^{さき} の中 ^{れいぞうこ} に ^{なか} 置 ^お きます。

しょくじ ^ご 食事の後に ^め お召 ^あ し上がり ^あ ください。

では、これ以上 ^{いじょう} は料理 ^{りょうり} の全部 ^{ぜんぶ} でございます、

そしてお客様 ^{きやくさま} お帰 ^{かえ} りなるまで、

お方 ^{かたづ} 付けはできませんので、ごゆつくりなさってくださいませい。

開開心心下班去

晩班

時間(午後)	内容
2 點 50 分 (日歸行程擔當者 3 點)	打卡上班，迎接當日起宿泊之顧客 一名負責櫃檯 其他則負責迎客(為顧客提行李與帶房) (日歸行程擔當者於上班開始時，先將食器歸位)
<p>挨拶 (遇到的每位員工)</p> <p>おはようございます。</p> <p>玄関のご案内</p> <p>いつらしゃついませ、お待ちいたしておりました。</p> <p>お荷物を お預かりいたします。</p> <p>お名前の方 お聞かせ 下さいませ。</p> <p>インフルエンザに 予防のために、こちらに 手を 消毒して 下さいませ。</p> <p>靴のまま、お上がり下さい。</p> <p>フロント</p> <p>いつらしゃついませ、お待ちいたしておりました。</p> <p>宿帳の方、お願いします。</p>	
<p>註明為優待客時</p> <p>ご優待券、お願いします。</p>	

^{なまえさま}お名前様 ^{ほんじつ}本日は ^{なんはくにんすうめいさま}何泊人数名様で ございますね、ありがとう ございます。

自我介绍

^{わたし}私は ^{たいわん}台湾の ^{たかお}高雄 ^{こくりつだいがく}国立大学からの ^{けんしゅうせい}研修生で ございます、^{よろ}宜しく ^{ねが}お願い します。

館内紹介

それでは、^{かんない}館内のご案内させて ^{いただ}頂 きます。

^{なまえさま}お名前様 ^{いま}今 ^{いつらしやる}いつらしやる ^{ばしょ}場所は ^{いちかい}一階の ^{ふろんと}フロントで ございます。

房間紹介

お部屋は ^{なんかい}何階の ^{なんごうしつ}何号室を ^{ようい}ご用意させて ^{いただ}頂 きました。

餐廳紹介

^{しょくじ}お食事の ^{ところ}処は ^{なんかい}何階の ^{こしつふれすとらん}個室付レストランの ^{なまえ}名前 で ございます、^{ゆうしょく}夕食は ^{ろくじ}六時に、^{ちようしょく}朝食は ^{はちじ}八時に、^{おな}同じの ^{ところ}処に ^まお待ちいたして おります。

沐浴地點紹介

お風呂の ^{ばしょ}場所、^{みぎて}右手に ^{おんせん}温泉マックが ございます、^{かいだんした}階段下は ^{だいくじょう}大浴場で ございます、^{よる}夜は ^{じゅういちじ}十一時まで、^{あさ}朝は ^{ろくじ}六時から、いつでも ^い入れますので、^{りようくだ}どうぞ、ご利用下さいませ。

露天温泉紹介與予約

また、^{かいだんした}階段下、^{みぎ}右の外に ^{ほかに}出て ^{いただ}頂 きましたら、^{こしつかしきりろてんぶろ}個室貸切露天風呂に な ります。

^{なまえさま}お名前様 ^{ほんじつ}本日は ^{いちかしょよんじゅうふんかん}一箇所四十分間 ^{むりょう}無料にて ^{ようい}ご用意させて ^{いただ}頂 きます。

お好きの時間と場所を 決めて下さいませ。

夕食の前は 四時と五時、後は 八時、九時、十時と十一時に なります。

何時に 宜しいですか？

何時に あいでいるのは 竹林、姫沙羅、天花、季楽と松風に なります。

どちらが 宜しいですか？

露天風呂の方は シャンプと石鹸を ご利用できませんので、大浴場の 方に お願いします。

該組顧客後有等待之顧客時

恐れ入ります、お部屋の中に テレビ番組のうらには 同じな写真が ございます、内線電話で 受けたまわります、どうぞ、ごゆっくり お選び下さいませ。

詢問顧客是否有過敏食物

お食事、アレルギーが 出る物が ございますが？

選擇浴衣

女性の浴衣は こちらに ご用意させて 頂きました、お好きな色 お選びくださいませ。

男性の身長は どのぐらいで ございますが？

170以下—中 170~175—大 175以上—特大

男性の浴衣は こちらに なります。

腰ひもは クロゼットの中に 入っております。

女性の浴衣で ございます、おはしよりを ご利用して 下さいませ。

使用優待券之顧客

お客様のプランには 本日館内と食事処に 着て 頂いて、明日の朝、
お持ち帰りプレゼント、あちらに 吊るしてありますの浴衣で ございます。

先に お部屋の ご案内、のち程、お選びにお越し下さい。

何番号室、お名前様、ご案内お願いします。

與寵物一起宿泊之顧客説明

ワンちゃんの散歩コースは お部屋から ロビーで ございます、リード
を つけてまま お願いします。

専用のシャワー室は 右奥、角縁の後ろになります、シャンプーと石鹸を
置いておりますので、どうぞ、ご利用して 下さいませ。

ワンちゃんがいる お部屋は 皆さんが お食事に 行く前に お布団
敷き入らせて 下さいませ。

ワンちゃんのお八つで ございます。ご選らんで 下さい。

部屋のご案内

後ろから 失礼いたします、ご案内させて 頂きます。

こちらへ どうぞ、

お二階で お待ちいたしております。

こちらは 非常口に なります、階段で ございます、お食事の 処で ござ
います。

お部屋に なります。失礼いたします、どうぞ。

お荷物を ここに 置かせて 頂きます。

鍵と浴衣、お願いします。

小さい鍵は 金庫の鍵で ございます。

電気の横側 暖房のスイッチも 付いております、どうぞ、ご利用下さいませ。

大浴場は いつでも 入れますので、どうぞ、ご利用下さいませ。

ごゆっくりなさってくださいませい。

4 点

晚餐料理準備與擺餐

5 点

負責櫃台人員與事務所交班

6 点

顧客用餐時間

(帶客入席、介紹料理、出餐、收拾料理食器與隔日早餐基本設桌)

帶客入席

いっらじゃついませ。お部屋番号は何番ですが？こちらへどうぞ。

先に 火を 点けさせて 頂きます。

晚餐料理介紹

ただ今料理の説明させて 頂きます。

こちらは おしながきで ございます。

こちらは 先付の何で ございます。前菜で ございます。

酢の物何で ございます、

台のもの何で ございます。ソウズ(和風たれ、胡麻たれ、ポン酢)を つけて お召し上がり下さい。

沸騰しませんので、沸いてきましたら、料理を 一緒に 入れに なって お召し上がり下さい。

こちらは 釜飯で ございます。火が消えましたら、五分ぐらい 置いて お召し上がりください。

介紹後出料理(毎月份皆為不同之菜單，隨之不同)

あとだ
後出しと致しまして、お吸い物、煮物、揚げ物、蒸し物、止め碗、果物と甘味に
なります。

いかが
お飲み物は如何ですか？

はい、ただ今 ちゆうもん の もの 注文の飲み物をお持ちします。

ま
お待たせいたしました、あとだ りょうり
後出しの料理で ございます。

ちや
お茶で ございます、では、これ以上は 料理の全部で ございます。

ごゆっくりお召し上がりください。

送客與飲料傳單簽名

ありがとうございます。

さいん ねが
サイン、お願いします、あした あさ おな せき
明日の朝、同じ席で ございます、はちじ ま
八時に お待ちい
たしております、ありがとうございます。

	↓
超過一定客量以上或 洗い場負責人放假	中等客量：清洗釜飯鍋 高等客量：廚房食器歸位
	↓
	打包員工餐食
	↓
	終於解脫一天啦！

C、實習遭遇困難與解決

與顧客方面

1、語言

首當其衝的莫過於語言的溝通了。

如遇耐心不足之顧客很可能會希望由其他同事服務，或者是擺臭臉。這時就要十萬火急的跑去求救了！如遇耐心十足之顧客時，會仔細說明日文意義，這時表現的受惠的話，反而可得到顧客歡心。

2、顧客抱怨

顧客抱怨分為兩種，第一種為直接反應。於飯廳或櫃檯反應時，急需即時道歉。第二種為問券反應，意見表與網路反應，一方面回應顧客抱怨，並改善其疏失。

與同事方面

1、日本與台灣的差別

日本人與台灣人在風俗民情上本就有差異。身為「外人」很容易引起注意與放大差異。日本人基本上屬於較為婉轉之性情，而台灣人則較直接。一個小動作或表情，很可能讓心思細膩的同事造成誤解，而導致衝突。

2、語言

語言的不通或認知誤解為衝突的原因。「敬語」的使用是必須的，尤其我們是公司中最年輕的，因此，對於長輩亦或是顧客，皆須以敬語表現。否則失禮的話，很可能造成衝突。

3、情緒管理

每位員工的每段時間情緒皆不相同，如遇遭上司抱怨、出錯與忙碌時期，很可能會使其轉變情緒，氣氛緊繃，若這時連自己的情緒都抓不住，很可能會爆發衝突。衝突後的善後，很可能會對自己有不好的結果，須三思而行。較為有趣的例外為，時間的流逝與熟稔度，為容忍度之指標。

與同事間的衝突解決，基本上都是須靠自己的道歉，對長輩來說，不管事情的對錯，只有長幼之分。因此，管理好自己的情緒與站好立場，為預防衝突之上上策。

D、實務與理論印證

語言方面

從大學中所習得之標準日本語較為重視讀與寫，而日本的實習則以聽與說為主。將習得之單字與句型應用於日常會話中，印證了學習的成果。

餐飲與旅館方面

1、待客服務

日本相當重視禮節，對於用詞與肢體上有嚴格的規定，手勢、站姿、敬語、跪姿皆在此受惠良多。

尤其是「笑顏」的重要性，不只是面對顧客，同事間也是很重要的。每天帶著傻傻的笑容與開朗的心情，才是王道！

2、存貨管理

近期爆發的存貨缺口，讓學生意外的感受到存貨管理的必要性。為有嚴密的管理，才能保護公司財產與防禦員工自盜與顧客偷竊。

3、觀光景點與主打溫泉對於旅館的回客率之重要性

由於旅館位於觀光勝地與源泉溫泉，可以補足設施不足，是吸引顧客之一大賣點。儘管旅館內部設備不多，但是回客率也有相當之程度。

4、以優待券與旅行社結盟提供之優惠折扣以增加回客率

顧客退房結帳時，同時發放姊妹館之優待券，可以使兩間旅館皆受惠。並且，與旅行社合作，可增加來客率與旅館知名度。

E、結論與建議

1、行前準備與說明之重要性

首先為語言上的加強，如前所言，在校所學習之日文與實習重視之不同。因此，建議可於行前加強聽力與口說，以填補初登日本時，造成的落差。

實習內容的事先熟知也是必要的，以避免工作與語言皆不熟時的不知所措。

最重要的為，心情的調適。一份工作是否能撐下去與心情有絕對的關係，應於出發前定義好實習時段之目標與成果，以有效運用時間與增加工作動力。

2、課程規劃之必要

當然，不只行前的充分準備，學生認為，在語言與工作方面的在職訓練也非常重要。由於實習期間每日工作內容大致相同，與員工間的會話也會大致相同，學習進步空間小，若定期安排課程可以有效改善此缺失。

工作方面的課程也是必要的。公司方面應該多收集與觀光景點或旅館產業相關即時報導與消息，使員工與公司可以與時代共進。

3、工作標準之一致性

旅館採師徒制的關係，人數雖不多，但作法不一，常造成公說公有理，婆說婆有理的情形。公開決定事項與書面呈現的工作標準表成為必要項目之一。

4、研修內容之多元化

僅能研習到箱根的內容，學生感到十分可惜。對於實習工作與觀光文化的認識有些許遺憾。工作內容的豐富性有進步的空間；十分開心能陰錯陽差的實習到洗い場，儘管僅一周的時間，卻讓我記憶深刻，並且更體驗到每部門員工的工作內容。

加上，在實習期間的後半段研修到櫃台待客方面，讓學生的實習生活增添不少精彩。若能有更多的體驗，例如電話訂房、事務所、廚房小助手之類多元化內容，想必更可補充工作動力。

5、開會之民主性與溝通

公司內的整體開會機率極少，各部門間的溝通大概仰靠著上位者，並鮮

少有各部門集合開會的狀況，因此，消息漏傳機率頗大。學生認為應該放置一本記事本於打卡處，用以記錄並巡看他人本日留言狀態，才能讓未出勤員工即時知訊，確保訊息傳達效率。

6、充裕歸國準備與資訊傳達

由於簽證期限一年，恰好與實習期間相同，提早通知與工作之結束，將可幫助研修生做好歸國準備，打包行李與機票訂位等。充裕的時間更可增加日本觀光與文化的了解。

7、用餐時間的不規律

由於上班時間較長，早上五六點出勤，早餐用餐時間十點多，肚子常常呈現挨餓狀態，零食成為必備糧食，而晚餐時間更為下班後。用餐的不規律很可能造成身體的負擔。

心情心得

一路走來的每一個階段皆有每段心情故事，從新鮮、熟練、倦怠、釋懷中，學習到許多層面。

初來日本時，人生地不熟，天氣又冷颼颼，強烈思鄉之情、工作的生疏與不上手真的是非常頭痛的。而長時間的時數，每天天都還沒亮就早早起床，工作十個小時以上，卻還無法休息，用餐時間不正常，回到家拖著疲憊的身軀，在身體與心理上造成莫大的疲憊。一邊試圖熟記工作內容，一邊懵懂得聽著日文，真是不知道自己該有多少個腦才夠。也因此在工作上漸漸放在工作上，語言方面的學習呈現出心有餘而力不足的情形。在工作一段時間後，聽得懂的單字多了，也漸漸的能溝通了！又開始以學習日文為重心，每日熟記單字，並且於日常對話中練習句型，真的很充實！

但是，由於同事人數較少，每位員工的摩擦相對較多，並且錯誤利用語言與風俗的不同，造成了許多誤解與產生麻煩，現在想想，還是心有戚戚焉，畢竟台灣與日本有相當之不同，台灣是分明有理與無理的，在日本僅有長幼之分，儘管錯並不在自己身上，未第一時間道歉，就是錯。此外，員工間的互相排擠與碎念也日漸頻繁，很容易捲入亦或是成為主角之一，背後被捅刀機率強。同事間的挑撥更是猖獗，每當有糾紛時，常常耳聞「一定是台灣人做的！」，更是讓人心灰意冷。生活在旅館中，每日迎接高客量與必須承受每位員工的情緒，更成為讓學生心力交瘁的主因。

但是，同樣的，也因此得到許多的成長與自我認知，面對高工作量、休息時間短缺與同事人際關係壓力的承受力相信能有極大的進步。經過對事情的看法與每人的感觀差別，自我認知也將隨之增加，也較能思考日後理想的就業工作環境與工作型態。

接下來，實習半年之後，漸漸的出現工作倦怠與疲乏之狀態。每日的重複相同工作，面對相同人事物，工作成就感的減低，客量高因此禁假，身體長期接受壓力、工作傷害等等因素，呈現出疲乏狀態。這時，顧客的回應與鼓勵，成為了繼續工作的動力。想突破這關實習試驗的想法更成為支撐完成這項任務的主因。

此實習的考驗，到後半期，已經不是工作的壓迫了，反倒是人際關係變成了焦點。每日應付與深陷水深火熱之中，哪怕是說錯一句話，馬上會引來許多遐想。亦或是一個眼神，都有可能被放大，到最後收尾的方式，皆會不如預期。唯有訓練自己的EQ與耐力，才能在這個工作職場下待下去。

如今，即將歸國，每天數著的饅頭剩下十幾顆，大家更會開始珍惜彼此，

不計前嫌，再加上心情釋懷與歸國的期待，每天又能保持開朗的心情面對，仔細想想，其實大家對台灣來的研修生都還算照顧，常常得到好吃的糧食，雖然員工伙食有些難以下嚥，但是可利用放假日補充糧食！

若把此實習當作是初入社會的一項考驗，我想，這會是一個很好的試驗。踏入異國，感受與台灣不同的風俗；長時間的工作量，身心更是一項挑戰。較為慶幸的是，經過上屆與本屆的努力，相信下屆可以得到更多的權利的！

如今，離歸國日僅剩半個月不到，卻無法確切了解工作結束日，真是令學生忐忑不安。