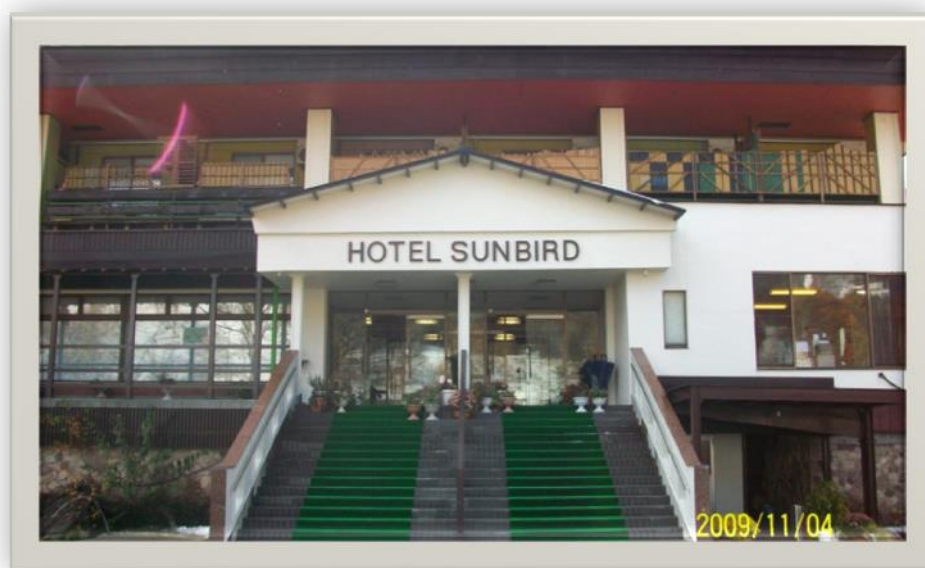


## 壹・實習公司介紹



### 一、 公司名稱

奧利根溫泉 Hotel Sunbird

### 二、 聯絡方式

1. 地址：群馬県利根郡みなかみ町藤原 4957
2. 電話：0278-75-2321
3. 傳真：0278-75-2105
4. 網址：[www.hotel-sunbird.com](http://www.hotel-sunbird.com)

### 三、 交通方式：

#### ➤ 電車で

#### 1. 上越新幹線利用：

上毛高原駅より湯ノ小屋行きバスでホテルサンバード入口下車

#### 2. 上越線利用：

水上駅より送迎(要予約)

➤ お車で

1. 関越自動車道利用：

水上 IC より国道 291 号線 で 20km～県道(63 号線)水上片品線

四、 飯店介紹

(一) 設備介紹：

1. 內部介紹：

(1). 客房：分為 1 號館和 2 號館；1 號館共有 16 間房，其中有 10 間有付個室溫泉，6 間是只是 6 帖大簡易房型。2 號館為 3~5 樓，3、4 樓有 19 間 8 帖房加 1 間約 12 帖大的房間，5 樓則有 19 間房加 1 間特別室。全館共 76 間房型不一的客室。

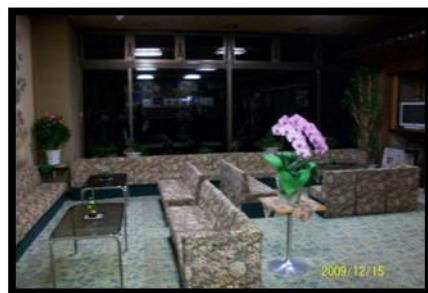
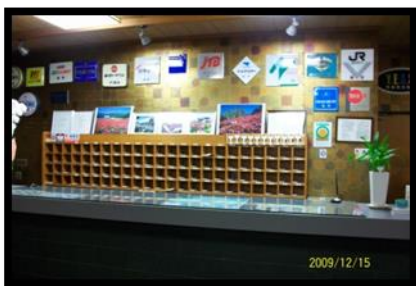
(2). 餐廳：有 1F 的レストランふじ、2F 的宴會場(包括大廣間、楓、281 室、282 室和居酒屋)、白樺等 3 大場所。會依一般客、學生團和老人會等不同的客群來做調整搭配。餐廳約可容納 350 人左右。



レストランふじ大門口

レストランふじ内部

(3). 櫃檯及大廳：Check in 及提供客人資訊、寄放重重物品的地方。



櫃檯

大廳

(4). 賣店：設於一樓大廳旁。



(5). 溫泉：有大浴場、露天溫泉百景花和個室溫泉 11 間。

女  
浴  
場  
內



大浴場

露天溫泉百景花

2. 外部介紹：

(1). 前庭(滑雪場)：每個不同的季節會有不同的景色變化，5 月份有水芭蕉、6 月份是ルビナス、8~10 月下旬有コスモス(波斯菊)，冬天就是一堆雪景的滑雪場。



(2). 飯店後方：左手邊有一個槌球場，提供老人會的客人一個運動的場所，學生團的時候有個人變成棒球、足球練習場。右手邊有一片白樺林大約在 7~9 月間會有許多家庭和學校來露營，是個搭帳棚的好地方。



槌球場

白樺林

(3). 運動場所：前庭和後方各有一個槌球場，飯店的右邊有網球場，再來是地下室有一個桌球室，今年還新增加了電動腳踏車，讓客人租借到附近看看。

(4). がんばり山：夏天通常不會使用，冬天的時候是滑雪客人用午餐的場所，賣拉麵和咖哩等料理，學生團的時候會當成教室來使用。



(がんばり山)

(二)料理介紹：

(1)晚餐：會席料理。隨四季變換而便換不同的菜色、料理也會依照客源有所分別。(通常是B食、C食、學生餐和老人會)

(2)早餐：人多時是吃和食的自助餐(另加咖啡和麵包)、低於 30 個人是吃定食的早餐(大約 10 點)



一般客・晚餐



一般客・早餐



學生團・晚餐



學生團・早餐

## 貳・實習工作內容

### 一、工作項目：

1. 迎賓：夏天的時候會在飯店門口等待客人，當客人的車迎面而來時就要趕快向前迎接，客人下車後即幫忙拿行李及尋問客人姓名，進入飯店後告知櫃檯人員。
2. 館內介紹(櫃檯人員)：請客人填好基本資料後便開始介紹館內設備，包括入宿房號和早、晚餐的場所及用餐時間以及大浴場、露天溫泉、個室溫泉的場所及可以使用的時間。如果是接送的客人還要告知明天早上出發的時間。另外有任何不了解的可以撥打內線8號尋問櫃檯，最後是請女性客人挑選浴衣。
3. 客房帶位：等待櫃檯人員介紹完後，帶著客人的行李即挑選的浴衣帶往客室，途中會經過大浴場、用餐場所和緊急出口也要再次向客人介紹。客人進入房間後要說明備品及電話放置的位置。
4. 餐飲服務：把客人帶到用餐的座位後，馬上介紹料理的內容和吃法，然後尋問是否需要加點飲料。送完飲料等待客人用完前菜開始吃飯後即送上味噌湯，用餐差不多了就可以開始送茶了。
5. 送客：在玄關處等客人 check out 完後，感謝光臨並看看是否需要幫助。
6. 賣店：在客人用完早餐到退房之後會有很多人來買名產，要幫忙結帳或包裝有時候也需要介紹和指引物品方位。
7. 客房清潔：等客人都退完後，就開始客房的清掃，包括更換新的被單、枕頭單及牙刷、毛巾、男生浴衣等備品及廁所的清潔、補給熱水瓶的水、吸塵、擦塵、清洗茶具。

### 二、工作上會使用的日文：

#### ㊦ 餐廳の案内

いらっしゃいませ、しょくじけん 食事券あずをお預かりします。

ご案内させていただきます。こちらへどうぞ。(指出方向)

お席になります。(幫客人拉椅子)

こちらは釜飯かまめしでございます。

ご飯もうできあがってますので、どうぞ。(將原本倒蓋的碗翻正並放於飯旁)

こちらは朴葉焼きほおはやでございます。(幫客人點火)

#### (料理介紹)

すみません、お飲み物ご注文は何がございませんか。(邊說的同時手持飲料單)

こちらは飲み物のメニューでございます。

(客人) 生ビールふたつとウーロン茶。

かしこまりました。少々待ちくださいませ。

お待たせいたしました。

ウーロン茶(ご注文)のお客様はどちら様でしょうか。

恐れ入ります、こちらにサインをお願いします。(遞上帳單並指出簽名的地方)

サービステーブルのほうにお茶と水をご用意しております。(手指向桌子的方向)

ありがとうございます。ごゆっくりどうぞ。

#### (收餐具時)

失礼いたします。こちらをお下げいたします。

## 🌀 客房の案内

(車子停下)

いらっしゃいませ、お疲れ様でございました。

お荷物をお持ちいたします。

お名前のほうはお聞かせくださいませ。

鈴木です。

あそこは大露天風呂になります。(指向山上的露天溫泉)

朝6時から夕方6まで、車で送り迎えいたします。

こちらへどうぞ。(指向飯店)

こちらへまっすぐ行くと貸切露天風呂になります。

お靴のままでお上がりくださいませ。(進大門後)

鈴木様ご到着でございます。(向櫃檯説)

受付をお願いします。

(check in 結束)

お待たせしました、ただいまご案内させていただきます。

### <一號館>

こちらはお部屋316になります。失礼いたします。

先に電気をつけさせていただきます。

こちらが源泉<sup>げんせん</sup>かけ流しの露天風呂になります。

いつでも入っていただけるようになっております。

シャープーとボディーソープ等は使えませんので、御了承<sup>りょうしょうねが</sup>願います。

こちらにバスマットをご用意しております。

外においてしまいますと、凍ってしまいますので、お部屋の中でお使いになってください。(雪季才説)

クロセットの中におしゃれ浴衣をご用意しております。

好きなものを選んで着てください。

アメニティーもを使ってください。

冷蔵庫<sup>れいぞうこ</sup>の中にお水が入っておりますので、無料でございます。

お飲みになってください。

グラスもをご用意しております。

ごゆっくりどうぞ。

**<二號館>**

ただいま大浴場の説明させていただきます。

突き<sup>つ</sup>あたり<sup>あ</sup>は大浴場になります、24時間ご利用できます。

ただし、朝8時から9時までは掃除の時間になります。ご了承願います。

**(仮設早晚餐地敷不同)**

ご夕食会場は大広間になります。6時にご用意しております。

お部屋のほうへご案内いたします。

ご朝食会場はレストランふじになります。このエレベーターで一階までおりてくださいませ。7時から9時まで和食のバイキングになります。

**(仮設早晚餐地敷相同)**

お部屋のほうへご案内いたします。

ご夕食と朝食は同じ会場、レストランふじでございます。時間のほう、夕食は6時、朝食は7時でございます。

このエレベーターで一階までおりてくださいませ。

---

お部屋は3階でございます。

3階でお待ちしております。(幫客人按完樓層，自己爬樓梯)

お疲れ様です、こちらへどうぞ。

廊下のりょうさい非常口についておりますので、ご確認をお願いします。

こちらはお部屋362になります。失礼いたします。

後でお靴お揃えますので、そのままお上がりください。

お荷物はこちらに置かせていただきます。

かぎと浴衣もお願いします。

クロセット中に男性の浴衣とタオルをご用意しております。

ごゆっくりなさってくださいませい



## 🌀 フロントの案内

### <櫃檯>

#### ※Check in

いらっしゃいませ、お疲れ様でございました。

受付をお願いします。

お名前、ご住所と電話番号をお願いします。

本日お部屋は3階でご用意してなります。365号室でございます。

お食事のご案内させていただきます。

ご夕食は二階大広間に6時でございます。

後ろ手階段を上がると右側になります。

(ご夕食は6時に二階楓の間でございます。後ろ手階段を上がって右側突き当たりお風呂場の手前になります。)

ご朝食会場は一階レストランふじでございます。3階からエレベータで一階までおりにてくださいませ。7時から9時まで和食のバイキングになります。

遅くとも8時半ぐらいまでにお越しくださいませ。

こちらはコーヒーサービス券でございます、ロビーでご用意させていただきます。(1号館才説)

お客様のご宿泊プランですと貸切露天風呂が1回無料でご利用いただけるプランです。

全部に11種類があります、その中からひとつお好みの時間と場所お選びください。

お客様はフリープラン券です。何度でもご利用いただきます。(1号館才説)

お部屋の中に同じパンフレットがございます。

お決まりになりましたら、内線8番ご予約させております。

(お時間はよろしかったら、ご予約 <sup>うけたまわ</sup>承りますか。)

女性の浴衣は後ろからおしゃれ浴衣の中におひとつ好きな色お選びくださいませ。色見本でございます。フロントのほうお渡しいたします。

お待たせいたしました。いまご案内させていただきます。

### (3 点前加説)

#### 1. リフト券

こちらが本日まで使えるリフト券になります。

~枚ご用意しております。

再発行できませんので、お願いします。

#### 2. レンタル

レンタル何かご利用でございます。

こちらは割引券になります。

隣の建物1階レンタルコーナーに提示してください。

#### 3. Check In は3時からになります。

それまでの荷物置き場は後ろ手の階段を上がると突き当たりは女性の荷物置き場更衣室になります。右手の居酒屋コーナーは男性になります。

貴重品はフロントでお預かりします。

それでは、3時にお待ちしております。

### (3 点後)

本日はご一泊大人2名様、子供1名様、幼児1名様宜しかったですでしょうか。

#### (優待巻-贈小禮物且一人無料)

ご優待巻お持ちのお客様、こちらの中から好きな物おひとつプレゼントです。お選びくださいませ。

#### (感謝祭-男贈さけ・女贈ゆかた)

ご招待巻お持ちのお客様男性は酒一杯サービス、女性売店コーナーおしゃれ浴衣一枚プレゼントでございます。お選びくださいませ。

#### (帯幼児-贈煙火)

ご幼児様へのプレゼント花火になります。げれんでご利用いただきます。

**※Check out**

おはようございます、ありがとうございます。

お部屋は362田中様よろしでしょうか。

こちらが明細書ご確認をお願いします。

**(一般客)**

大人二名様、子供一人様、幼児一人様。

お飲み物生ビール二つ、ウーロン茶一本と入湯税で合計は～円になります。

**(團體客或購買旅行社行程套票的客人)**

JTB様でご精算がお済みですので、こちらからのお合計はございません。

お飲み物ご精算となります。生ビール二つとウーロン茶間違いなかったでしょうか。全部合計は～円になります。

**(收錢後)**

～円を預かりします。少々待ちください。

～円のお返しになります。ありがとうございます。

**(贈送姊妹館招待卷)**

こちらは当館の姊妹館箱根けやき荘のご優待券でございます。

2名様以上でご利用の場合お一人様無料ご招待いたします。

是非ご利用くださいませ。

お気をつけてお帰りくださいませ、まだ是非お越しくださいませ。

**※貸切露天風呂**

すみません、お部屋は何号室ですか。

はい、362。お風呂は3番雪船の湯でございます。

ただいまお風呂の説明させていただきます。

玄関の右手渡り廊下をお進みください。

自動扉と3番ドアはこの鍵で開けてください。

中に入ると壁の所にオレンジの差込口があります、こちらを差し込むと電気がついてドライヤーが使えます。

中に時計があります、40分間ごゆっくりなさってください。

## ※貴重物品

### (寄物)

はい、ご貴重品を預かりします。

こちらにお名前を書いていただいてよろしいですか。

こちらは引換券ひきかえけんですので、無くさないようにお願いいたします。

### (領物)

恐れ入ります、空あいているの所サインをお願いします。少々待ちください。

渡辺さん、ご確認をお願いします。ありがとうございます。

### <賣店>

いらっしゃいませ。

～円になります。

～円を預かりします。

～円のお返しになります。

ありがとうございます。

## 参・實習遭遇困難與解決

### 一、語言方面：

#### 1. 從業員方面：

這是最直接也是生活上最常遇到的問題，而且這個問題是從剛來日本到現在已經實習10個多月的我們一直以來最大的問題。只靠著3級的基礎，這樣的程度真的是不夠了。

剛開始的時候最常遇到的問題就是說話的速度太快聽不懂，只聽懂幾個單字卻不懂其涵意的時候就以「はい」來回應，雖然知道不應該不懂裝懂，但是事實是不允許我們說不懂的，因為曾經誠實的告訴他們「すみません、意味わかりません」，換來的眼神和態度是不好的。為了不想看見他們生氣，所以有時候沒有辦法不假裝自己懂。常常因為語言不通的關係難過大哭，雖然現在時間過了8個月被罵哭和被找麻煩的機會幾乎是沒有，但是因為我們是實習生的關係，只有要事情發生的時候第一個就會想到是我們做的，有時候常常幫其他的同事背黑鍋被罵，因為語言不通沒辦法多說什麼，剛開始會傻傻的被罵，久了會跟他們說不是我們，但最好是有人可以證明，不然其實他們還是不相信。有時候很多委屈不會被理解，只能回到家裡5個人一起把今天發生的事情告訴對方，大家一起罵一罵，分享彼此的心情就會好很多了。

## 2. 待客方面：

跟客人接觸其實是最開心的時候，我們也是為了讓日文更進步而來實習的，在待客方面其實可以從聊天裡學到很多東西，也有很多很有耐心的客人會願意跟我們說話，說我們很棒能來日本這樣生活，給我們很多鼓勵，常常讓我們很感動，也可以從跟客人的言語中學到很多單字和口語上的用法。

但是有好就有壞，日本真的是一個對任何一件事都會很在意的國家，跟台灣不拘小節、熱情活潑的感覺差很多很多，所以遇到比較不好親近的客人更要笑笑的回應他們，服務業最重要的還是笑容，不高興的情緒只能放在心裡或是在客人離開的時候才能表現出來，這也是讓我們學習情緒管理的時候。如果沒有處理好很有可能被寫意見表。還有遇到不懂、沒聽清楚的問題，一定要努力重複說出你聽到的關鍵字或使用肢體語言來說明你所理解的資訊，要是真的回應不出來，一定要馬上先跟他們道歉，然後表明自己是實習生的身分，這樣客人比較不會生氣，再跟他們說「すみません、ただ今聞いてまいります」。千萬不行不懂的情況下還說「はい」，這樣只會讓問題變得更麻煩。

## 二、工作方面：

也許是因為這是私人的飯店，不是屬於連鎖大飯店，所以在工作的程序上不管是房務或餐廳方面，都沒有一套標準的作業流程，都是要看在哪一層樓跟什麼人一起搭就要照著他習慣的方式去做，剛來的時候以為每個人的方式都是一樣的，所以很常被說成我們不用心，明明說過的事卻記不得，但其實是因為每個領導我們的人擺法都不一樣，做起事來也很麻煩。

另外面對客人的時候最最最重要的還是笑容，服務雖然也很重要，但是笑容也是其中的一部份，尤其我們不是日本人，所以因為語言的關係有時候也許無法完全做到客人的要求，這個時候就只能多笑讓客人不要有負面的情緒，大部份的客人都會諒見我們是台灣來的實習生而不跟我們計較太多。

### 三、職業傷害：

在這裡的工作，可以說很耗費體力，尤其我們是實習生所以有部門都會學到，所以忙時候會先去餐廳幫忙早餐，然後 10 點等客人退房後就要開始做房，通常滿室都會做到 1 點半，吃完午餐後 2 點新的客人就會 check in 又要接著帶位進房間，到了 4 點又要去幫忙擺晚餐的料理，6 點客人用餐差不多快 10 點才結束。忙的時候一天工作都長達 12、13 個小時左右，中途不然沒有休息還非常需要長站與勞動。冬天最常見的就是因為太冷還要長時間的工作而導致手裂開，另外腰酸背痛也是家常便飯，總覺得年紀輕輕這些病痛應該不是出現在我們身上的才對，後來都會準備好貼布和護手霜，因為真的是太重要了。

### 四、其他：

因為宿舍沒有無線網路，而我們跟家人連絡的方式都使用 skype，所以想要上網只能帶著筆電到飯店去，但是如果客人多的時候也許就會沒有場所讓我們使用，所以沒有網路真的是一件很不方便的事。而且日本是個作息很正常的地方，差不多 10 點左右就會休息，飯店大部份 11 點就會關掉一部份的燈。所以通常也不行讓我們使用太久。建議最好還是帶著台灣的手機過來會比較好，偶爾傳傳簡訊說說近況，還算不會太貴。而且要是真的有什麼重要的事才連絡得上。

## 肆· 實務與理論印證

在這裡的工作並不像在台灣的連鎖飯店一樣有工作說明書和流程表，沒有明確的說明與指示，這樣對於新進人員比較不容易上手，對於料理的擺法和上咖啡時糖、奶精和湯匙的擺法也和一般的標準不同，這些都是依照每個人喜歡的方式而有所不同，所以我們工作的時候就要因為和不同人工作的習慣做不同的調整。若可以將各個部門的工作項目以書面簡單的加以說明，不僅方便新進員工更快熟悉流程，也可以統一每個人的方式，讓我們可以不用記不同人的習慣。

飯店業另一點很重要的也是清潔，我覺得這點跟台灣比就還蠻成功的，在客房備品的部份，只有大毛巾是回收清洗後再使用，其他的衛生用品包括擦臉的小毛巾也都是給客人新的包裝。在餐飲部份，洗餐具很分明，比較不容易清洗的器具(例如土瓶蒸、釜飯、陶板)會用手洗外，像水杯、盤子等其他的器具都是使用機器來清洗。而且說實話我去年在國賓飯店宴會廳打工時有曾在上菜時看到小強但來這裡已經 10 個月了，還沒有在廚房跟料理中看過蟑螂，也許是跟氣候也有關係，但是這點真的是蠻佩服的。

另外一點就是日本人的時間觀念真的很好，在這點上我們真的還有很大的進步空間，來這個這麼久了，很少遇到有人遲到的情況。所以如果跟別人有約一定要記得準時，不然也會被他們視為一件很重要的事、會留下不好的印象。

## 伍· 結論與建議

### 1. 日文方面：

來日文也已經第9個月了這裡，雖然有比當初來進步很多，聽力是最大的進步，但是在日文其他的說、讀、寫上並沒有太大的幫助，因為常說的話都是服務時所需的用語，每天會說的話都差不多是那幾句，而且一般在與從業員交談時，大家也不會太介意我們的文法、發音和敬語，只要能夠想辦法讓他們聽懂你的意思就可以，所以很難學到正確的用法和敬語方面的部份。

讀書是靠自己，來這裡的學習也是，要把不懂的單字記下來回家查才能讓自己更進步。但忙的時候連休息的時間都沒有，想要「勉強」真的是件很難的事。像我們剛到日本的那個月，因為雪季的關係天天都滿室，連續19天都沒有休假，而且每天工作還高達12~15個小時之間。那時候又處在新人的狀態，每天都在不停的學習和習慣中，回家想復習都累到洗完澡就快睡著了。在這裡會遇到的問題和辛勞是很難被體會的，因為連做好了心理準備的我們，到了實際上陣的時候還是覺得比想像的再累得多。所以強調建議如果只是抱著可以把日文學好的心態還是不要選擇這樣的實習空間，當交換學生或去語言學校學習會更好。

### 2. 工作方面：

因為沒有固定的工作流程，所以要把罩子放亮一點「隨機應變」，看是跟誰一起工作就要照著他們喜歡的方式去做，如果被罵的時候一定要快點說對不起，再解釋原因，如果是被誤會一定也要試著讓他們知道，如果剛來就有壞印象這樣就不好了。另外，工作時最好還是隨身帶著筆記本，把不懂的單字記下來，其實這個舉動除了可以讓自己進步的更快，有時候也是做給別人看的，讓他們知道我們有好的學習態度，下次再遇到不會的時候，從業員們也會因為你平時的態度而原諒，也會很熱心的再次教導我們。

### 3. 生活方面：

說起這一年的日本實習生活，真的是很感覺主任給我們這個機會，因為我們在這裡實習不然領得到薪水，而且吃跟住都被安排的很好，這裡的從業員因為年紀都蠻年長，所以都把我們當小孩有什麼好吃好用的都會留一份給我們，在這個生活上可以說從來都不用煩惱，而且社長夫人真的很好，只有我們有什麼要求或是生活上的需要，她都會盡可能的幫助我們，所以我們每次去超市買生活用品都是搭公司的接泊車，有時候一起放到同一天假，他們還會帶著我們去附近的地方玩。還有這裡的冬天真的很冷，雪季從12月開始直到4月，一定要多注意身體，不要感冒，不然看醫生會很不方便。