

國立高雄應用科技大學觀光管理系

校外實習心得報告

箱根強羅溫泉けやき荘



學生姓名：林加琪

學號：1094136121

壹、實習單位介紹	3
一、公司名稱.....	3
二、基本資料.....	3
三、館內介紹.....	4
四、料理介紹.....	12
貳、實習工作內容	14
一、工作項目.....	14
二、工作流程.....	21
參、實習遭遇困難與解決	21
1、語言.....	22
2、服務接待.....	22
肆、實習心得與感想	23
伍、結論與建議	23
一、日文方面.....	23
二、生活方面.....	24
三、心情方面.....	24
四、健康方面.....	25

一、公司介紹

名稱：箱根強羅溫泉けやき荘

地址：〒250-0408 神奈川県足柄下郡箱根町強羅 1300-120

電話：0460-86-2760

傳真：0460-86-2893

網站：<http://www.keyakiso.com/>

交通方式：

(1)開車

東京(出發)→由東名高速公路，約 30 分鐘→到達厚木→利用厚木、小田原道路，約 30 分鐘→箱根湯本→由縣道 1 號(R1)，約 20 分鐘→中強羅→けやき荘

名古屋(出發)→由東名高速公路，約 2 小時 30 分鐘→御殿場→乙女トンネル，約 20 分鐘→仙石原→由縣道 138 號(R138)，約 5 分鐘→宮城野→中強羅→けやき荘

(2)大眾交通工具





東京→新幹線，約 40 分鐘→小田原→箱根登山鐵道，約 50 分鐘→強羅→ケーブルカー，約 5 分鐘→中強羅車站左邊下車徒步 2 分→けやき荘

新宿→小田急ロマンスカー，約 85 分鐘→箱根湯本→箱根登山鐵道，約 38 分鐘→強羅→ケーブルカー，約 5 分鐘→中強羅車站左邊下車徒步 2 分→けやき荘

新大阪→新幹線，約 3 小時 15 分鐘→小田原→箱根登山鐵道，約 50 分鐘→強羅→ケーブルカー，約 5 分鐘→中強羅車站左邊下車徒步 2 分→けやき荘

三、館內介紹

大廳

一般客人等待 Check-in、check-out 的地方，可在此休息或閱讀書報、上網等。



櫃台

負責客人 check-in 、check-out 或是任何疑問的地方



売店

主要販賣一些伴手禮、名產等，或是飲料、配酒小點心之類的



玄關

提供手部消毒液，預防流感、H1N1 等疾病



寵物用浴室

裡面附有毛巾及寵物專用的沐浴用品等



備餐室(パントリー)

一樓的備餐室

主要提供一樓的食事會場(一休、みちづれ)的料理



二樓的備餐室

主要提供二樓食事會場(和樂、旅路)的料理



三樓的備餐室

主要提供三樓的食事會場(遊膳、特別客室)的料理



いたば 廚房(板場)

主要提供全體客人及員工的料理



洗い場

在板場的隔壁，主要負責客人料理全部的食器以及茶器的清潔



事務所

負責接聽電話，從事客人預約訂房及任何問題的詢問處



吃早餐的地方以及放置預收客人行李處



個室露天溫泉(貸しきり露天風呂)

開放時間為 06：00~23：00(採預約制 利用時間四十分鐘一輪)



竹林 (ちくりん)

與姬沙羅相似的是造景皆由電視冠軍王此節目的選手制作



姫沙羅(ひめしゃら)



天花(てんか)

綠意最多的地方

溫泉大浴場(だいよくじょう)：位在地下一樓，分男湯與女湯，其中又分大浴池與小浴池，大浴池的泉質為單純硫磺泉、小浴池為鹽化物泉。浴場備有置物籃、梳妝台、洗面乳、化妝水、乳液、沐浴乳及洗潤髮乳。利用時間是早上六點至晚上十一點，其中十點到下午一點為清掃時間無法使用。



四、料理介紹

以十二月份為例

夕食	1A	2A	ㄱ	宴會	B	C	特
釜飯	○	○	○	○	○	○	○
おしんご	○	○	○	○	○	○	○
先付	○	○	○	○	○	○	○
前菜	X	○	○	○	○	○	○
お造り	3点	3点	3点	3点	5点	高台	高台
お吸い物	X	○	○	○	○	○	○
煮物	○	○	○	○	○	○	○
揚げ物	○	○	○	○	○	○	○
蒸物	X	X	X	X	○	○	○
止め椀	○	○	○	○	○	○	○
果物及甘味	○	○	○	○	○	○	○

夕食料理菜單每個月會更換一次(月初一號)，通常品項不會有太大的變動，主要是原料採季節旬物

價格的高低也是由左到右(1A 最便宜)

朝食料理則是很少有變動，除非是新年時，會有特別的新年料理



1A 及子供の早餐

(豆乳、**五點盛**、沙拉、漬菜、水果、燒魚)



優待(ㄱ)以上の早餐

(豆乳、**九點盛**、沙拉、水果、燒魚、**漬物**)

※紅色字體表示料理的差異性



新年提供特別不一樣的早餐



B さん一泊の夕食

(先付、前菜、釜飯、台い物、洋皿、
吸い物、漬菜、)

後出料理有

揚物、蒸物、止椀及甜點

一般來說連住的客人，兩晚的夕食絕對會不同，至於早餐現在只要是 **B** さん以上(包含)連住兩晚，第二天早上會詢問早餐是否要洋食或和食。

貳、實習工作內容

一、工作項目

餐飲服務(食事)：早、晚餐的料理擺盤，向客人介紹料理、送餐、飲料

以下是所要背的參考用語：

(1)朝食

おはようございます。

ゆうべと同じお席、おねがいします。

こちらは^{とうにゅう}豆乳鍋でございます。

一度沸(いちどわ) かしてありますので

^{あたた}温まりましたら、そのままお召し上がりください。

ただ今ご飯とお味噌汁をお持ちします、少々待ちください。

おませいたしました。

こちらは^{ごこくべい}五穀米の朝がゆでございます。

お味噌汁でございます。

こちらはご飯でございます。

お魚は^{しゃけ}鮭でございます。

^{しょくじ}お食事の後にコーヒーをお持ちしますので、^{こえ}お声を^か掛けて^{くだ}下さい。

ごゆっくりどうぞ

失礼致します、こちら先にかたつけさせていただきます。

おませいたしました。

こちらはコーヒーでございます。

ごゆっくりどうぞ

(2)夕食

いつらじゃついませ。^{へやばんごう}お部屋番号は何号室ですか。

こちらへどうぞ。

先に火をつけさせていただきます。

ただ今^{いまりょうり}料理の^{せつめい}説明を^{いた}させて頂きます。

こちらは先付け あんきもとうふ 安肝豆腐でございます。

こちらは前菜 さわら ゆきわれんこん 鱈と雪輪蓮根でございます。

こちらはお造りでございます。

台の物は牛鍋でございます。

こちらは釜飯でございます、火が消えましたら、5分ぐらいおいてお召し上がりください。

あとだ 後出しと致しまして、煮物、あ 揚げ物、蒸し物、と 止め碗とデザートでございます。

お飲み物は如何ですか。

ビール二本でございますね。

はい、ただ今飲み物をお持ちします、少々待ちください

ごゆっくりどうぞ。

おまだせいたしました。

こちらはお揚げ物 あ 蟹たわら揚げ でございます。

こちらは止め碗 ごじる 呉汁仕立て でございます。

こちらはメロン と りんご でございます、かんみ 甘味はティラミスでございます。

ありがとうございました。

おそれいます、こちらサインお願い致します。

明日朝 8時に同じお席をお待ちいたしております。

お休みなさいませ。

櫃檯(フロント)：負責客人的 check in 與 check out。

以下是所要背的參考用語：

(1) CHECK IN

いらしやいませ。

お待ちいたしておりました。

先宿帳の方はおねがいします

JTB さまからご予約をいただきました。ありがとうございます。

本日も1泊大人2名様、お子様1名様でございますね。ありがとうございます。

私は台湾の高雄国立大学から研修生でございます

よろしくお願ひします

それでは、館内のご説明をさせていただきます。

ゆり様のお部屋は二階の201号室をご用意させていただきました。

(一階の小上がりのお部屋をご用意いただきます)

お食事ところは エレベーターで 3階まで こしつしき 遊膳にて ご夕食は 六時に 朝食は 八時に 同じ場所で お待ちいたして おります

今右手、温泉マーク階段下が、大浴場でございます、夜は11時まで、朝は6時から、いつでも入ります、どうぞご利用してください。

まだ お客様のプーラテスト 個室貸切露天風呂のご利用が 一回 一箇所 40分間 無料にて ご利用できますので お時間と場所を お選んで ください

食事の前は 4時と5時 後は 8時、9時と10時何時よろしですか

(お部屋に いかれましたら テレビ番組の裏に 写真が ございます 時間と場所 決まりましたら 内線で 願ひします)

露天風呂の方はシンプと石鹸ご利用できませんので、大浴場にて 願ひします。

お食事にアレルギーが出で お召し上がれない物が ございますが

(えび1名アレルギーでございますね、はい、かしこまりました。)

こちらは女性浴衣無料にてご用意させていただきます、お好きな色をお選びください。

男性の方浴衣はこちらになります、こしひもはクロセットの中にあります

201号室ゆり様ご案内をお願いします。

ごゆっくりどうぞ。

(2) CHECK OUT

おはようございます。

鍵をお預かりします。ありがとうございます。

(現金):

ゆり様でございますね、こちらお大人2名様、お子様1名様の宿泊代会計は40095円でございます。

こちら41000円お預かりいたします。

おまだせいたしました、905円お返しになります。

(刷卡):

ゆり様でございますね、こちらお大人2名様、お子様1名様の宿泊代会計は40095円でございます。

カードを預かりします、少々待ちください。

おまだせいたしました、こちらお返しになります。

こちらご署名おねがいします。

ありがとうございます。

こちらは当館の姉妹館群馬県水上ホテルサンバートがありまして、2名様から5名様まで、お一人様無料招待券、どうぞご利用ください。

販賣部(売店): 販賣名産及検査商品的有効期限。

以下は所要背的参考用語:

こちらは525円でございます、お土産でございますか、紙袋よろしいですか。

はい、かしこまりました。

1000円お預かり致します、475円お返し致します。ありがとうございます。

送客(見送り)：在玄關處送客、並幫客人留下紀念照。

以下是所要背的參考用語：

ありがとうございます。

お足元気を付けて下さいませ。

いいたびをつつしてください。

またお越こしてください、ありがとうございました。

一日遊客人服務(日帰り)：包括接待客人進房、提供客人餐點、飲料。

以下是所要背的參考用語：

失礼しつれい致します、ただ今食事じゆんびの準備じゆんびさせて頂きます。

こちら先に下げさせて頂きます。

こちらは釜飯でございます、時間がかかりますので、先に火を付けさせて頂きます。

ただ今料理いまりようりの説明せつめいをさいたせて頂きます。

《同晚餐料理説明》

こちら、ビール二本でございます。

恐れ入ります、お飲み物の料金は今に頂きます。

領収書は宜しいでしょうか。

果物と甘味の方、先に冷蔵庫の中に置きます。

お食事しょくじのあちにお召し上がりください。

これ以上は料理の全部でございます、そして、お客様お帰りなるまで、お方付けはできませんので、ごゆっくりなさってくださいませい。

茶具 set(入れごみ)：包括客人 check in 後會使用的茶具(昼)及用餐後回房使用的茶具(夜)兩種。

客房帶位(ご案内)：在玄關等待客人來 check in 並幫客人拿行李帶位到房間。

以下是所要背的參考用語：

帶房

いらしやいませ。

お待ちいたしておりました。

お荷物をお持ちします。

お名前の方はお聞かせください。

こちらへどうぞ。

靴のままお上がりください

こちらおかけになでしようしう待ちくださいませ

お荷物をこちらに置^おかせで頂きます。

おまだせいたしましだ

こちらへどうぞ。

こちらは色見本でございます。

お好きな色をお選びください。

フロントの方は渡しします。

(赤)お願いします

色見本：

赤 黄色 水色 グリン グレイ こおし いどう車

朝のは おりつる いちまつ（浴衣尺寸都為中、只有朝のは、赤、黄色有小的尺寸）

後ろから失礼致^{いた}します。

ご案内させでいただきます

こちらへどうぞ

ご二階でお待ち致^ましております

お待たせしました、こちらへどうぞ

お部屋^{へや}はこちらになります、201でございます。

こちらは階段と非常口^{いちど かくにん}でございます、もう一度ご確認^{かくにん}ください。

すいません、浴衣と鍵の方は渡しします。

小さい鍵^{きんこ}は金庫の鍵でございます、電気の横側は暖房のスイッチでございます、ご利用^{りよう}してください。

ごゆっくりなさってくださいませ。

失礼いたしました

露天風呂説明

ご説明をさせていただきます。

温泉マツクの階段を下りて、右の外に出てください、入りましたら、左側の壁に小さいのボックスありますので、こちらをそこに挿^さし込^こんでください、電気がつきます。

湯ぶねのところに、時計がついてあります、四十分間ごゆっくりなさってくださいませ。

二、工作流程

時間 工作項目

06:00	出勤	到廚房取朝食の料理，準備 set 桌
07:00	用意	準備夕食所以需用的器具
08:00	朝食	迎接客人來用餐，介紹料理
08:30	売店	若當週輪到值班，整個禮拜時間一到就要下去販賣名產。
	フロント	若當週輪到值班，整個禮拜時間一到就要下去負責 check out
09:00	方付け	善後，將食器推去洗碗處(洗い場)
09:30		早餐時間
09:40	見送り	送當天 check out 客人離開及可客人拍攝紀念照
10:10	お昼の確認	若當天有一日遊客人，需先到廚房確認料理
10:30	夜のセット	set 晚餐所需使用的東西
11:00	入れごみ	將昼的茶具放到客房內，還有玻璃杯跟漱口杯
	お昼の出す	為一日遊的客人送料理到房間。
11:30	休息	結束早上的工作，中午休息拿午餐回宿舍吃
13:50	出迎え	若當天有特別 vip 的客人 (check in 時間是 14:00)，所以 13:50 就是出勤迎客。
14:50	出迎え	若當週輪到值班，整個禮拜都要站櫃台負責 check in。
16:00	夕食の用意	到廚房取夕食的料理，準備 set 桌
18:00	夕食	迎接客人來用餐，介紹料理
19:30	方付け	送客兼善後，將食器推去洗碗處(洗い場) set 早餐所需使用的東西
20:00	(洗い場)	若當天來客數超過 60 人就要到(洗い場)幫忙
20:30	休息	結束晚上的工作，拿晚餐回宿舍吃。

參、實習遭遇困難與解決

1、語言

剛來這邊的時候，真的語言是最大的問題，不僅口音、用法、速度等，很多都跟在台灣學習時有很大的差異。所以剛開始的幾天不光是要努力背料理、工作內容，還有一些工作的慣用語等，這可以幫助自己早點進入狀況。

2、服務接待

服務業最注重的就是客人，更別說是以客為尊的日本，旅館業所面對的客人都是以旅行、出來度假的心情來住宿。所以要盡可能提供貼心舒適的服務，讓客人也是帶著愉快的心情離開。

肆、實習心得與感想

實習一年的時間，說短不短，但也就一下子就接近了尾聲，回想這一年，似乎剛

開始的緊張感，被時間沖淡了。

在這邊，面對各式各樣的客人，有些客人真的可以給你很大的感動，比如說他上個月來過，可是覺得你給他的感覺很好，他很開心，下個月他可能又再來了，那時見面說のお久しぶり，很溫暖。其實我一直很怕顧宴會，可是宴會客人帶給你的感動總是最大的，還記得那天，”幸福會”的大家要離開時，一個個跟你握手，跟你說要加油，要保重身體，或是當你お見送り時他們用掌聲跟你說お疲れ様でした此刻心中滿滿的溫暖，是要親身經歷才能體會，我想我了解了”一期一會”。

在這邊工作，流程上儘管每天是大同小異，但是有時還是有變化，比如說像在さん料理的菜色，不知道的地方一定要問，有可能現在跟你講的是這個，可是當你真正要拿菜時，出的卻不是這個，在這邊廚師的地位很大，有時他們可能也不大記得當初跟你說的是怎樣，所以每天拿料理前所寫的紙條就變的很重要了。

對於客人的服務，我想不管怎樣，客人既然是抱著愉快的心情來這，盡可能的我們也要用最大的努力讓他們開心的離開，最棒的服務是站在客人的角度想，服務上的小細節也要注意，當收下空盤空瓶前，一定要先問過客人這個是否可以撤下，否則很容易造成客人的不悅，不管何時，都要笑容滿面，這裡的指導老師常跟我們說，日本人很喜歡にこにこ的人，所以當你不小心做錯事時，只要很誠心笑笑的道歉，基本上他們都會原諒你的。

伍、結論與建議

一、日文方面

在這邊實習了快一年，說沒進步是不可能，聽力比起之前是進步不少，只是口說上的表達仍沒算很好，但是可以說比較敢講日文，如果日文想要變的更好，其實還是要靠自己，因為這邊每天大多所用到的日文都是固定的，進步有限，可以把不懂的單字抄在小本子上，休息時查，這樣就會增加很多字彙量唷！

二、生活方面

1、飲食

基本上吃都是由公司準備，包含早中晚餐，早餐大多是麵包、牛奶等，偶爾會加菜，中餐及晚餐也有固定的菜色，基本上星期日的中餐都是咖哩，口味上來說相距不大，吃的也還習慣，所以比在台灣時胖了一圈，在日本怎麼可以少了海鮮料理呢，幾乎是每天中餐都會有魚，而我不愛吃魚，當初真的很頭痛，如果有相同困擾的同學，建議可以先準備一些罐頭、肉鬆、泡麵等，以備不時之需。

2、衣著

日本的冬天真的很冷，加上旅館位於中強羅，其實已經算是在半山腰了，怕冷的同學可以多帶點保暖衛生衣，工作是沒辦法穿高領，多帶點可以穿在裡面的保暖衣物是必要的。加上工作場合是需要久站，一般也要工作八小時以上，忙碌時更到達十五、十六小時，建議可從台灣帶機能襪等，因為日本的丹尼數都不高，工作時需要穿白襪，現在工作用的白襪，工作服、工作鞋等也是由事務所提供。

3、居住

好在公司的宿舍就在旅館內的上方，上下班都很方便，房間提供桌子、熱水瓶、電視、小冰箱、冷暖氣，其實生活所需大多都具備了，公司也提供三臺洗衣機，供所有住宿的員工使用，唯一缺點就是，房間隔間是木造的，隔音效果沒有很好，所以當下班回家休息交談還有洗完澡時，都需要注意音量以不影響他人為主。

4、交通

箱根雖然位於郊區，但是對外交通其實很簡單方便，到最近的城市小田原，單趟車程大約一個小時，到著名的湯本，也只要四十分鐘，而箱根有名的觀光景點等都值得去看看；比如說雕刻之森、ガラスの森、大湧谷等都非常推薦唷！

5、教育

在這邊就像出社會一樣，不僅工作上的事情要學，待人處事也是，日本是個非常重禮節的國家，當你接受別人的好意，卻忘記道謝，這可是不行的，關於飯店服務，大多是由這邊的指導小川老師教授。

6、玩樂

箱根週遭有許多著名的觀光景點，從最近的強羅公園、箱根美術館(秋天超漂亮)，再向上走有蘆之湖觀光線(包含空中纜車、海賊船)，ガラスの森、ポーラ美術館、還有 shopping 的好地方御殿場，有機會的話可以利用休假好好的去觀光，走走一下。

7、金錢

薪水是每個月大多是月初一號或二號以現金袋方式發放(有時也會提早到月底三十或三十一號)，建議可以部份寄回台灣，部份存入郵局，像我們都有在郵局開卡存款，放太多錢在身上的確會很擔心，風險太大。

三、心情方面，

剛開始是抱著忐忑的心情來到日本，畢竟自認尚未準備好，便啟程來到這。但是剛來到時，並沒有時間擔心太多，為了快點進入狀況，要努力背慣用語，學姐在教時，要勤於作筆記，早晚餐的擺設 set 桌，可以的話要盡可能用相機照下，方便日後回想。只利用短短的一個禮拜要弄熟所有的工作流程，有點不可能。但是

當自己不確定這樣做對不對時，請一定要問週遭的人，這是給自己多一個保障。因為是重覆著一樣的工作，只要時間久了，很多事情就會成自然。但是千萬不能忘記當初來日本的初衷。我就是忘記了剛開始的緊張感，這樣不好。

四、健康方面

在這邊平時的工作時間就長，一般都會超過八小時，若是忙碌時更高達十五、十六小時，所以保持健康的身體很重要，我們都會買一些保健食品來吃，比如說維他命 B 群之類的，冬天也要多注意保暖，洗澡時有空可以泡泡溫泉，這樣真的比較不冷唷！不要感冒著涼，因為在這邊生病就需要請假休息，而你的工作就會由別人去分擔會造成他人的麻煩。