

景文科技大學旅館管理系  
校外實習期末報告

班 級：旅館三勤  
姓 名：洪丞又  
學 號：120814017

實習單位：宮島ホテルまこと

輔導老師：王斐青老師

中華民國 112 年 1 月 5 日

# 目錄

## 一、經營管理篇

- 主管管理模式探討（領導風格、組織氣氛）……………3
- 公司與員工戶動關係之探討……………3
- 工作量、工作內容搜集實習單位所使用之各種表格……………4
- 行銷、銷售及最近促銷活動介紹……………6
- 成本控制管理……………6
- 工作狀況照片（至少 10 張）……………7
- 旅館業之展望……………9

## 二、實習成果篇

- 個人生涯規劃……………9
- 反省檢討，心得感想……………9

## 三、個案研究篇……………9

## 一、經營管理篇

- 主管管理模式探討（領導風格、組織氣氛）

主管的領導風格是自己也會下去做，不會因為自己是主管而一直叫下面的人去做事，而是會在比較空閒的時間會請其他人補一些東西，或是打掃環境。

客人用餐時段會分配兩位 PT 員工在該時段客人的用餐時去該房間鋪床，其餘的就在廚房內協助出餐。

排班的話，主管會在前一個月先把下個月的預訂客數先寫好，並安排當日要上班的員工，如果有希望休假的日子就必須提前西跟主管講好，基本上都會給休。

- 公司與員工戶動關係之探討

公司社長有時會在飯店休館時，會邀請住在公司附近的員工們一同聚餐，公司內的前輩後輩關係也不會太嚴重，大家相處下來都跟朋友一樣，但是敬語也不會少，主管也會偶爾開開玩笑，放鬆上班時僅緊繃的心情。



鋪床單

603	3				
604	3	19:00	401	2	18:30 → 19:00
605	3		402	5	
606	4		403	4	18:00
608	4	19:30			
609	2	19:30			
610	4	18:00			
			朝付・素泊		
			611	2	
			612	2	素
			613	2	
			404	2	朝付
501	3				
502	3				
503	3	鼓 19:00			
504	10				
505	2				12/27(火)
506	3	18:30			
508	3	18:00			
509	4	18:00			
510	5	18:00			
511	3				
512	2	19:00			
513	2	18:30			
514	2				
515	4	19:00			

打卡單

タイムカード (前半)

22 11 4441 洪丞又

料飲

日	出	退	出	退
1*	4:30	21:07	9:32	15:44
2*	5:28	20:53	9:25	16:25
3*	5:38	12:00		
4*	4:56	20:59	9:44	15:57
6*	4:29	21:44	8:57	16:44
7*	5:42	21:58	9:36	16:57
8*	4:49	21:17	9:45	16:18
9*	9:29	20:26	14:01	16:57
10*	4:20	21:40	8:52	16:28
12†	5:29	9:27		
13*	5:01	21:22	9:41	15:45
14*	5:10	21:29	9:26	17:00
16*	5:10	21:03	8:44	16:57

AMANO ATX-TX SERIES-P 696537-

- 行銷、銷售及最近促銷活動介紹



## (全国旅行支援割)

[每人 20%的折扣 \(最高 3,000 日元\) 全國旅行支持折扣方案現已發售。](#)

★有效期至 2023 年 3 月 31 日。

★這是一個提供每人 20%折扣 (最多 3,000 日元折扣) 的住宿活動。

★除本網站外，我們還接受電話預訂。

★方案名稱中帶有“Yappa Hiroshima Discount (National Travel Support Discount) 申請方案”的方案符合條件。

★這是您已接種 3 次疫苗或 PCR 檢測呈陰性的情況。

12 歲以下兒童由監護人陪同同住，無需接種或檢查。

- 成本控制管理

- ✓ 每個月會定期清算器具數量並記錄
- ✓ 當天備料用剩的食材會留到隔天繼續用，例如:生菜、冷湯、火腿等不易腐壞食材
- ✓ 廚師長會依照食材剩餘數量，隔天早上打電話叫廠商來補足

- 工作狀況照片 (至少 10 張)





- 旅館業之展望

面對現在的疫情，雖然已有好轉，但也不是完全消散，現在已有許多國家陸陸續續在開放觀光旅遊，旅館業也隨之慢慢在復興，雖然也有些旅館已經當成了防疫旅館，提供境外旅客來台隔離，也有些飯店因為疫情的關係而歇業，也有些飯店也因疫情而規劃出了很多防疫政策，對於現階段疫情的情況，也有許多新飯店陸續開張，也推出很多促銷活動，吸引國內外旅客來住宿，振興旅館業。

## 二、實習成果篇

- 個人生涯規劃

畢業後會想先在台灣從事飯店業相關工作累積工作經驗，如果有機會的話，會希望再次回到日本工作。

- 反省檢討，心得感想

實習前我原本的預期是能聽得懂主管同事們在說什麼，事實上我的日文能力還差得很遠，我覺得這次實習收獲最多的是日文能力有變好了，聽力方面比較能聽懂大家要表達的事，但在對話方面還需要多加強，工作上也已步上軌道，雖然還有很多需要學習。

如果時間可以倒流，我希望來實習前就能在學校學到更多日文的專有名詞，因為語言的關係，有很多專有名詞其實都沒有學到，也是來這邊才學的。

在校所學，拿到業界最有用的是首先是鋪設桌布，因為是在餐廳，會需要鋪設桌布，有事先在學校學過，所以在鋪設桌布的時候比較不會花太多時間，還有就是架設屏風隔板，因為在校期間有在系辦當工讀生還有加入了系學會，有的時候會需要收或架設屏風，也因為有這個學習的機會，讓我在架設或收餐廳的屏風能夠駕輕就熟。

旅館業這一行，與我原本想像的差不多，雖然我是在日本的飯店，淡旺季的來客數就很明先感覺得出來，雖然我們飯店接的都是學校畢業旅行的團體居多，但工作量也不會多不會少。

## 三、個案研究篇

隨著來到這邊越久，工作量也越來越多，剛來的時候幾乎只有在內場的機會比較多，但是現在主管也會偶爾把我排到晚餐的外場服務，讓我可以學到更多工作內容。

現在不管是內場還是外場或是下午的備料甚至 **set** 桌，都已經可以非常清楚當下該做什麼事，或是該準備什麼東西，不會像之前一樣遇到事情手忙腳亂，面對客人提出的需求也可以馬上解決，只要不是太複雜的問題，不然我是不會去麻煩主管來幫忙的，小是能自己解決就不去麻煩主管。