

一、 主管管理模式探討-

(1)整美組(コスモ)主任

領導風格-

整美組性質同於台灣旅館的房務部，



整美組的員工都是阿姨婆婆級以上的年紀，主管也正是婆婆級~

月岡旅館是屬於家族型經營的旅館，所以跟其他大飯店也不同，沒有太多的制度，主管和員工沒有距離，地位幾乎平等，互相尊重對方，大家都有利益的方式來領導整個部門，這跟在台灣的飯店實習學到的很不同。

對我們外國研修生來說，她是個很稱職又很好的主管，這半年教導我們很多東西，也很適時的教許多我們不懂的新知識~學習許多新的工作，收穫很多~對於清潔打掃方面現在我們也是很能幹的員工了~~

組織氣氛-

整美組的員工們之間感情很好，大家都像媽媽和阿嬤一樣，都很溫柔也很照顧我們，員工之間也會互相協助幫忙，是很好的一個組織，也會教我們許多清潔打掃的小方法，

(2)宴會場(おもてなし)課長



領導風格-

宴會場的員工們是旅館內最重要的部門，代表旅館的門面，是很重要的角色，員工清一色都是女性，而只有主管是男性，

是比較普遍不同的地方，主管是個很好的人，但太優柔寡斷了，

常常被女員工壓著，但在分配工作和對待員工上都是很平等的，是個人好好的主管，但希望他可以多主動跟外國研修生交談，是個很擔心方言無法溝通的主管。

組織氣氛-

大家感情都很好，因為是代表旅館門面，員工們服務態度是最好的~~

笑容擺第一是基本，大聲的招呼和服務客人也是一定要的，員工們都很活潑，從老的到年輕的女性都有，跟她們一起工作可以學到很好的日式服務態度，是個很棒的部門，大家感情也都很融洽。

二、公司與員工互動關係探討

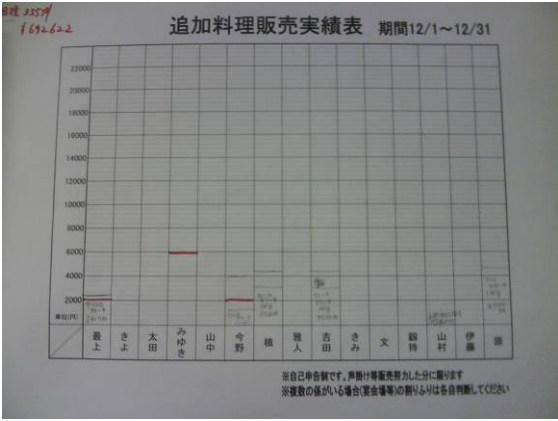
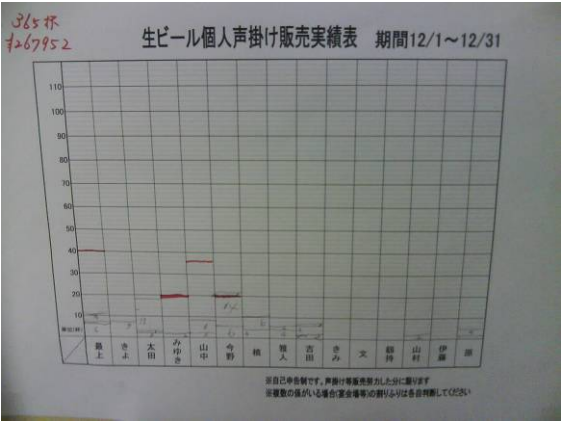
犒賞員工的派對-

月岡旅館常常會聚辦犒賞員工的活動，一年分為兩次，夏季派對和冬季派對，夏季

派對會選在八月底夏天近尾聲後，舉辦派對抽獎等活動，而冬季派對會選在聖誕節開派對，員工可以帶著家人一同參予，還有日本東北十月到十一月的芋煮會也是，一起吃著芋煮鍋喝啤酒聊天唱歌，對旅館的員工來說是很好的活動，也犒賞員工們的努力。

宴會部門追加料理和生啤酒的業績-

月岡飯店每個月，宴會部的員工都會有業績的比賽，每個月十號開會都會發表上個月最好的業績是誰，還有頒發獎金的儀式，不僅可以升高業績，還有回饋是很大的福利。



二、 工作
量、工

作內容搜集實習單位所使用之表格

到了年底，開始學習新東西，工作也不同了。

工作內容：	
Am8:30~9:00	館內整美組阿姨們一起開早會，分配打掃的工作和客房，交代重要事項等和檢討缺失。

AM9:00~9:30	旅館內的宴會場整理，公共設施和廁所清掃。
AM10:00~13:30	打掃客房，現在都是一個人掃客房，沒有排房的客房是掃七間，有排房的客房是掃五間，會依工作時間安排。
PM13:30~17:30	空班吃午餐和個人休息時間
PM18:00~20:00	負責水屋的工作，客人出門用餐時，到客房內更換茶水的服務。
PM20:00~22:00 Or PM20:00~24:00	宴會場幫忙協助宴會場人員收拾餐盤和上菜的工作，到了年底客人會舉辦相同於台灣尾牙的忘年會，結束後客人會舉辦二次會，所以有二次會的當晚上班時段會改成晚上 PM20:00~24:00。

五、成本控制管理

員工一人當多人用－

旅館內的每位員工雖有歸屬的部門和工作，但遇到客滿客人很多時，員工們都會做不同的工作性質。

櫃檯人員當餐飲服務人員，還有晚上的鋪床人員。

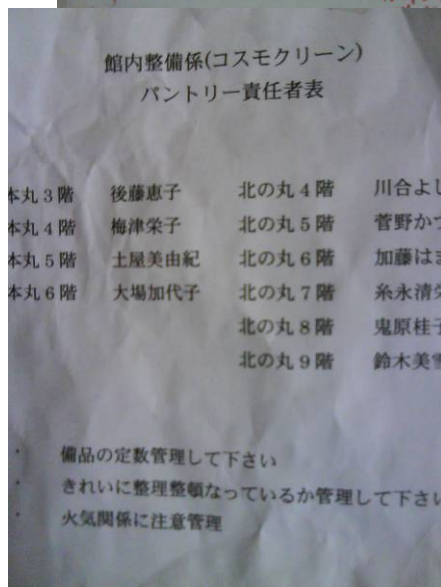
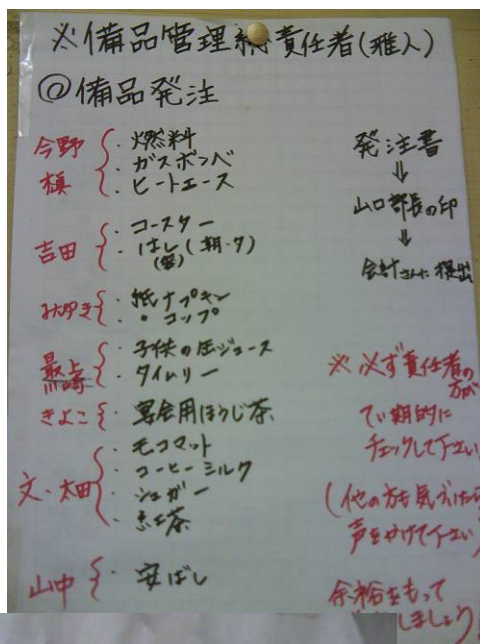
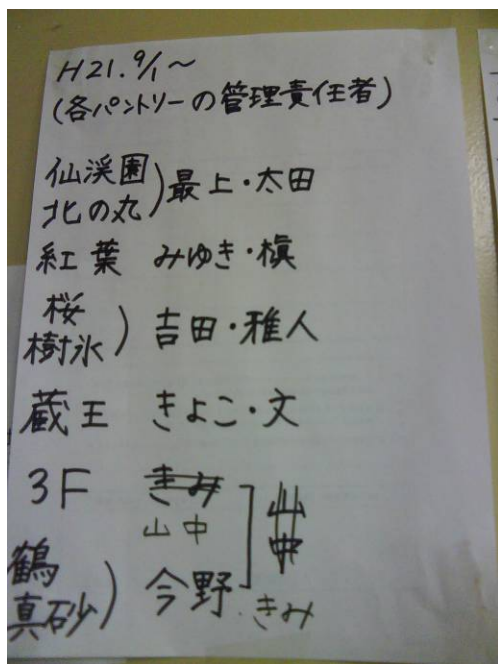
整美組在料理場擺菜，準備餐具。

宴會場人員要當行李員，引領客人進房，在飯店門口迎客送客。

大家不僅要做好自己本分工作，也要互相幫忙協助旅館內其他部門，但相對可以省掉很多多餘的人力，似乎是日本溫泉旅館的特色。

適當分配工作-

整美課人員和宴會場人員也必須分配好各自要負責的樓層和宴會場地，還有各項用品的管理等工作。





時時提醒節約節省-

四周張貼各大標語提醒員工省水省電和抱持著環保意識，日本很注重環保的部分，所以節省是很基本的部分，員工們平時也都養成習慣，保有著環保意識。



飲食部分-

員工飲食部分月岡飯店是沒有食堂的，而是與外廠商叫便當，而便當的價錢很便宜，



菜色也不難吃，是很方便又省人力的方法。





月岡自家農園-

月岡旅館的特色就是有自家農園，在山形縣南部的米澤市，月岡飯店有一片自家農園，種植了許多蔬果菜和水果，女將和飯店內的每個員工就是農夫，常常會下田幫忙種菜和收成，在旅館內提供給客人無農藥又新鮮的蔬果，是個很營養又很充實的特色。

六、工作狀況照片



夏天時會協助拔月岡旅館自家種的毛豆，是免費送給客人的一道小菜~



每天晚上要幫忙擺設隔天早上的自助餐，因為宴會場是早晚都要使用，所以都要每天反覆的搬桌子和擺設等~~



收拾客人會議結束後的咖啡茶水等。
晚上水屋的工作，置客房內放置冰水壺和更換茶杯的服務。



要清洗客人用过的茶杯



將清洗消毒好的玻璃杯套上消毒後的套子。



下膳時最重要的一樣工具，它巴，將處理好菜渣的餐盤放入後疊在一起，推送給食器管理的員工們清洗的用具，是很重要又很好用的一項東西。



七、旅館業之展望

這次來到日本的旅館實習，看到不同型態的旅館經營方式，每個國家的旅館都不盡相同，真的大開眼界，日本的溫泉旅館是日本的文化，沒有人可以去改變它原始風格，因為日本人喜歡泡湯，吃著豐富的懷石料理來犒賞自己的辛苦，所以日本的溫泉旅館不僅不會衰落，近年來有許多的台灣觀光客前來，也可以帶動外國觀光客的業績，對於日本的溫泉旅館會是個很好的旅途，我也很願意效力於這樣的飯店類型，感覺也跟客人之間更沒有距離了，希望台灣的溫泉旅館也可以帶動自己的台式潮流。

實習成果篇

一、個人生涯規劃

這次來到日本實習，也對自己的未來新的一面，也願意去嘗試不同的工作的實習也接近畢業，是大學階段的尾要決定好自己的出路了，來到日本旅我更喜歡旅館的工作，跟客人互動給高值的享受，跟滿載而歸的充實感是的本質，我回到台灣後也想要好好的在日本學到的東西帶回去給台灣發自內心的服務態度。



規劃更有
類型，這次
聲，很快的
館實習，讓
予客人最
旅館員工
工作，把我
人，日本人

二、反省檢討、心得感想

這半年在日本溫泉旅館實習學到很多，也發生很多事情，有歡笑也有淚水，但很高興我走過來了，度過這半年也即將接近尾聲，有許多的不捨，跟員工們之間有深厚的感情，日本人是很好的組群，很照顧我們，對我們很溫柔，面對要分離時總有點心酸，這次段很棒的回憶也是個很好的經驗，很開心來到日本的旅館實習工作，當主任來到月岡訪視時，大家那一晚談了許多，也發現自己一直都很不懂事，也很幼

稚，真的，比較是很愚蠢的行為，每間旅館都是不同的個體，有自己的經營理念和獨有的特色和風格，很開心跟主任談了這麼多，更知道如何珍惜這段經驗了。

