

景文科技大學旅館管理系

校外實習期末報告

旅館四勤黃鵬如

實習單位：ほほえみの宿 滝の湯

指導老師：林香君、王斐青

一、經營管理篇

●主管管理模式探討(領導風格、組織氣氛)

我們客務部的部長，上班之前會先開小型會議，說明今天來了什麼樣的客人，要求有哪些。而在我們工作的途中，部長會跑到各個樓層的餐廳去了解我們工作的狀態，是不是需要幫忙，或者是客人有什麼不滿需要部長出面解決的？

每個餐廳都會有一本筆記本，必須紀錄今天你站的餐廳有發生什麼事情，或者是客人的滿意度，隔天早上部長會仔細研讀，並且寫下解決方法。

在跟部長相處時，很輕鬆，沒有部長與下屬的間隔關係，因為部長會站在我們角度想，並且跟我們討論今天不愉快的事情，分享我們的心情，所以組織氣氛非常的好，很喜歡他們領導的風格，這也難怪他們的員工會在這邊待到 10 年以上，甚至最久還有 34 年，原因是因為喜歡這家飯店，以及自己也喜歡服務客人，對於在滝之湯飯店附近數家的溫泉旅館一點興趣都沒有，擁有好的員工管理，人事才不會時常變動。

●公司與員工互動關係之探討

公司對員工福利非常好，每個月的 4 號，公司都會固定開「全體員工會議」，討論一個月的用電量以及飯店收入如何，會議的最後，會發獎金給員工給予獎勵，(不過只有對於正式員工，我們這種實習生並沒有獎金)，以及當月生日的員工，給予生日獎金祝福，雖然工作嚴格，但員工福利非常優渥，所以在這邊的員工至少都有待到 10 年以上，因為大家喜歡這邊的公司以及環境。譬如，公司舉辦大型活動結束時，會準備很多料理犒賞員工，希望大家好好休息，明天的工作繼續加油，公司與員工總是保持著良好的關係。

●工作狀況照片



(上圖一)已經擺設完晚宴需要的筷架以及醬油碟子



(上圖二) 晚宴開始前，必須倒醬油以及燒肉的醬汁



圖三
(上圖三)客人到齊時，必須在玄關整理拖鞋以及鞋子



圖四宴會結束，收拾杯子和日本酒壺



圖五

(上圖五)宴會結束，收拾擦手巾



圖六

(上圖六)在宴會廳外設置的吸煙區，也要時常擦拭乾淨



圖七

(上圖七)每天要做隔天要用的餐前酒(季節性餐前酒)

圖八



圖九



圖十

(上圖八、九、十)晚宴快結束前，個別包廂客人還會要求一起拍照(因為覺得我從台灣來很特別)

●旅館業之展望

現在飯店實習不僅僅限制於台灣飯店，日本從 2009 年也開放台灣到他們國家工作的機會。我們之所以會被派到東北的飯店是因為，現在台灣觀光客漸漸走向東北旅行，以前都只是到東京，東北不熱門是因為太鄉下，現在風景熱門，外國觀光客都跑到東北觀光，我們台灣來的實習生，對他們飯店幫助很大，可以幫他們接待台灣旅客，而不用再因為語言不通而苦惱。

之前都沒有想到說，**原來實習也可以到日本**，真的拓展了實習的國際觀，現在飯店內有國外實習生，也成為了現在旅館業的展望。

二、實習成果篇

●個人生涯規劃

因為自己有實際到過日本工作的經驗，所以未來想規劃自己到台灣的日系飯店內工作(日本客人多的飯店)，因為台灣現在有很多日本觀光客，我想服務他們，並且藉此讓自己的日文會話更上一層。

在日本工作的時候，有位客人對我說，**很羨慕我會講三種語言**，像他們日本人從小英文就學習錯誤的發音，導致現在只會講”日文”一種語言而已，這位客人之前有到台灣自助旅行過，因為不懂中文，所以在飯店有很多不懂的地方以及需求都不敢開口問，直到遇到一位會講日文的櫃檯人員，讓他覺得很溫馨。

所以我也想成為讓別人感到溫馨以及開心的人，未來我還是會繼續朝著飯店業發展，想服務各式各樣不同國家以及不同類型的客人，這是我現在的目標。

●反省檢討，心得感想

(a)實習前我原本的預期是…事實上……

在來日本實習之前，以為已經做好十足的心理準備了，因為知道日本人工作時非常嚴格，可是真正到了日本工作，比預期中的更加嚴格，來日本之前，我非常渴望想要到日本工作，自認為自己的日文已經可以跟日本人溝通，實際上不盡然，在校所學的日文是「東京腔」，而實習的地方是日本東北，方言特別多，剛到日本的第一個月，幾乎8成對話聽不懂，所以時常就會被比較沒耐心教我的前輩們罵說為什麼我會聽不懂，前1~2個月每天都很沮喪，一直有想放棄在這邊工作的念頭產生，但是透過每次休假日去外頭晃晃順便觀光，這種想法也就漸漸淡忘。現在已經到了實習後期，想想前1個月的辛苦，很慶幸自己有繼續留在日本工作，因為交到了很多很棒的日本朋友以及韓國朋友。



(領班：布施 美樹さん)



(主任：川股 まさ子さん)



(喝醉的梅澤課長)

(b)我覺得這次實習收穫最多的是….

我體驗到了日本的文化，以及了解日本人對於工作上的態度(認真、負責、以及在乎客人的感受)，並且交到日本朋友以及韓國朋友。最重要的一點是，服務日本客人讓我覺得非常開心，聊天無國界的感覺真的很棒，雖然現在不懂的日文還很多，但是日本人真的很好，會以最簡單的日文跟我溝通，讓我覺得很窩心。體驗了半年的海外獨立生活，收穫真的很豐富。

(c)如果時間可以倒流，我希望來實習前就能在學校學到…

我希望每天都能以日文來做為溝通的語言，如果真的希望自己的日文或英文能講的更流暢，日常生活已不同語言來對話，進步一定非常快。

還有我希望每天可以訓練自己的「笑容」，「笑容」在服務業這行不可或缺，在日本這個國家更是重視，每天上班開會的時候，部長都會公佈問卷調查表，詢問客人的滿意度以及服務生的「微笑」如何？

我觀察過滝之湯全體服務生的微笑，發覺年輕族群(18~20歲)比較會擺臭臉，微笑完全不夠，例如客人比較晚離開會場，臉上的笑容就會完全消失，這是值得重視的一點，表示訓練依然不夠，包括我現在也每天訓練自己保持笑容，無時無刻保持笑容，這才是最難達成的一件事。

(d)在校所學，拿到業界最有用的是

旅館的專業知識，以及國際禮儀，最重要的一點是日文的敬語用法，對於在日本實習的我幫助很大，日本人對講話的方式與態度非常重視，尤其是對客人或者是前輩的講話方式。

(e)旅館業這一行，與我原本想像的

之前在台灣飯店實習過，主管大概3年就離職了，在這家飯店工作的員工也不會工作到達10年以上，可是當我到日本這家滝之湯溫泉旅館工作，跟我之前想像的不一樣，隨便問一個員工(除了新進員工)他們在這家飯店工作都到達10年以上，甚至還有一位婆婆在滝之湯工作34年了，這讓我非常震驚，是什麼原因可以讓他們工作那麼久都不願意換家飯店工作？有位姐姐是跟我說，因為這家旅館沒有要求要任何語言，所以才會待在這家飯店工作，在這邊工作34年的婆婆是跟我說，因為她喜歡服務客人，她喜歡這家飯店，她討厭附近其他的溫泉旅館，滝之湯算是她的家了。或許就已經是習慣這邊的人、事、物，喜歡這個環境不希望換。之前在台灣實習的溫泉旅館，以及在日本實習的溫泉旅館，同樣是溫泉旅館，為什麼日本人可以一工作就工作到34年？是台灣人定性不夠？還是台灣飯店管理制度不好？讓員工經常調換，這些問題，是我到日本實習才發現的，原來跟我想像的不一樣。

三、個案研究篇

已經漸漸到了實習的尾聲，其實很不想離開日本，因為每天遇到的日本客人都會因為我是台灣來的，跟我聊了很多事情，甚至會要求一起拍照留念，很開心能擁有這段時光。

我到了12月份的時候，偶然在食堂遇到了在大浴場工作的阿姨，只要我每次一休假，我都會提早到大浴場找她聊天，因大浴場旁邊有按摩師在，所以當沒有客人的時候，我們常一起聊天，分享彼此的興趣以及工作的不愉快，雖然只有短短的兩個月時間，能跟他們認識，真的很幸運，給了我非常難忘的回憶。

可是有好，相對也有不好的回憶，在我們接客部內，都是年輕人居多，有時候實在是不懂日本人內心再想些什麼，假如我今天工作做錯事情，有些前輩會當場糾正你，這種前輩我很欣賞，但是讓我感到不開心的前輩是，他們不會當場糾正你，而是偷偷在私底下與其他前輩們說你的的是非，我想說，我又不是不會改進，為什麼總是要在背後說，而不是直接說？

現在的我，每天都在聽他們講別人的壞話，這是讓我很不開心的一點。在實習中段時，我跟一位前輩相處的不是很愉快，我知道他們日本人工作很嚴格，但是她工作時太誇張了，每次

都是以命令傭人的口氣來叫我做事情，如果我比較聽不懂的日文再叫她說第二次時，她就會很生氣的說：「為什麼妳會聽不懂？」我有一次就很生氣的回話說：「我來日本工作，我來學日文的，我來學習日本的工作以及文化，我畢竟不是日本人，我不可能句句都聽的懂日文，為什麼其他的前輩們都可以以最簡單的日文說第二次，為什麼妳就不行？」我認為適當的回應他們，是必要的，之前的我都會默默不吭聲，可是發覺這是錯誤的，默默不吭聲只會一直被欺負下去。自從我回話之後，那位前輩現在也會以最簡單的日文跟我說第二遍，我跟她之間的問題也就解決了。

日本的婆婆以及伯伯們人都很棒，每次服務他們，心情總是愉悅的，總是會問我說：「要不要嫁來日本？」「我介紹我的兒子給妳認識」，每次聽最多的就是這兩句話，婆婆們真的都很可愛。來到日本實習半年，完全沒有遇到「奧客」，這是讓我吃驚的一點，有些日本客人要求是多了點，但其實都不會太刁難妳，所以每次服務他們，笑容總是愉悅的、自然的。

雖然現在有很多日本人還是聽不懂我說的日文，我回台灣一定還會繼續研修日文，我已經爭取到了半年與日本人相處的機會，**我已經不怕與日本人對話**，我要把我的日文讀好，未來一定還會到日本工作。