

應用日語科學生國外實習心得報告



| | |
|-------------|-----------------------------------|
| 補助年度： | 105年度教育部國際合作暨提升學生外語能力計畫 |
| 薦送學校系所： | 樹人醫護管理專科學校應用日語科 |
| 學生年級/姓名/學號： | <u>4</u> 年級 <u>陳泓瑜</u> (50207009) |
| 國外實習國家： | 日本 |
| 國外實習機構名稱： | オーセントホテル小樽 |
| 國外實習期間： | 2017/3/1~8/22 |

目錄

| | |
|------------------|--------|
| 一、緣起 | P3 |
| 二、行前準備 | |
| (一)機票 | P4 |
| (二)簽證 | P4 |
| (三)健康保險與身體檢查 | P4 |
| (四)行李 | P5 |
| 三、國外實習機構簡介 | P6 |
| 四、國外實習企業或機構之學習心得 | P7 |
| 五、國外實習之生活體驗 | |
| (一)食 | P8 |
| (二)衣 | P8 |
| (三)住 | P8 |
| (四)行 | P9 |
| (五)育樂 | P9 |
| 六、國外實習之具體效益 | P10 |
| 七、感想與建議 | P11~12 |

八、照片集----- P13~23

九、國外實習考評成績或評----- P24

一. 緣起

剛來樹人的時候其實完全不知道原來4年級下學期可以有來日本實習的機會，但因為我們是第2屆可以到海外實習的。

所以想先了解那裡的環境的話，也只能去找第1屆的學長學姊們問問。但只是聽聽而已還是無法很深入的了解，還是必須要自己親自體驗看看才知道。

然而小時候就一直很想到北海道看看，腦海中對那裡的印象除了雪之外就是大自然了吧！

但跟本州或其他地方壅擠的印象比起來，我覺得能親近大自然的北海道一定更棒！

當知道我們的實習地點中有北海道的時候，整個人就興奮了起來，(好想去北海道阿~)從小時候一直想到了現在。

想說絕對不能錯過這個機會，難得有機會可以去一直想去的地方，而且還可以在那裡生活半年！不試試看就是我傻了。

就這樣參加了小樽實習單位的面試，從5個面試者中取出2位錄取者，結果我錄取了！

完全沒想到這麼快就能實現願望感覺好快樂，但也覺得好不真實。

二. 行前準備

(一)機票:

因為在留資格的結果通知下來時已經1月中了，
而3月就要開始實習，所以必須在2月底就抵達北海道。
當初知道在留結果後就馬上前往旅行社訂機票
但因為時間已經稍晚，原本計畫訂2月27日的機票，
沒想到2月20日之後飛往北海道的機票竟然都被銷售一空了
除了2月22日桃園起飛的班機剩下2個位子，剛剛好就馬上把他訂下來。
好險若沒訂到的話就不知道要提早多久去日本了…

(二)簽證:

簽證的申辦，
那時準備了申請表，護照及在留資格通知書。
在留資格通知書是老師幫我們向日本地方入國管理局申請的，
等到結果出來那時還等了3.4個月左右，
入國申請結果通過之後就馬上備齊資料前往日本交流協會申請簽證，
大概等了1個多禮拜就領到了。
還有因為我現在是未服兵役的役男身分，所以必須再多跑一趟行程，
就是到區公所去申請出國核准。

(三)健康保險與身體檢查:

保險部分在出國以前，學校有幫我們出國實習的同學們
統一保了一個意外傷害險。
身體檢查部分，剛到實習單位報到時，飯店方面並沒有
請我們去進行檢查。

(四)行李：

起初在準備出國的行李時，因為是第一次出國，
然後航空公司對於行李內容的規定那時候總覺得很複雜，
什麼東西該放託運什麼該隨身攜帶傻傻分不清，
怕哪一個東西放錯了行李箱在檢查時會被糾出來。
然而因為要去的地方是北海道，所以跟其他地區實習的同學們要準備的行李比起來，
我們需要多準備的就是很多的防寒衣物，增加了重量也占了些空間。

三. 國外實習機構簡介:

オーストホテル小樽位於北海道小樽市的市中心,

從 JR 小樽站步行 5 分鐘左右就可以抵達,

知名的小樽運河徒步也只要 10 分左右即可到達。

不管是在北海道或小樽都是間小有名氣的飯店

飯店總共有 11 層:

1 樓是大廳, 服務台, 土產店, 還有麵包店

2 樓是宴會廳以及大浴場

3 樓是和食餐廳(入舟)及鐵板燒餐廳(海王)

4~10 樓為客房

11 樓是洋食餐廳(カサブランカ)及酒吧(ポールスター)。

四. 國外實習之企業或機構之學習心得

透過這半年實習,自己親身體驗到了服務別人。

還有被別人認真服務的感覺。

在台灣,因為禮貌性的詞語並沒有像日文那樣那麼多種,

所以在回台灣之後馬上就感覺到的就是,天啊~為什麼不管是餐廳的服務人員也好,便利商店的店員也是,大家講話都好直接,讓人有種不習慣且不禮貌的感覺。

這次在飯店實習裡我學到的是,不管遇到什麼樣的客人,

即使客人的情緒或者表達上有不友善的地方,

也要[以客為尊],

都要用親切且認真的態度去對待他們。

尤其是飯店,絕對會比外面的餐廳更為講究服務這一塊,

對於客人的要求可以的話也要盡量去達成。

回國之後我在餐廳的打工也會仿效在實習中學到的,

對服務這塊更加努力,不管對方是怎麼樣的客人,

正因為是客人所以要認真對待,

因為服務人員們的一舉一動其實都會被看在眼裡的。

五. 國外實習之生活體驗

(一)食:

在日本,並沒有像台灣有什麼早餐店,飲料店之類的店家,

外食的話因為餐廳基本消費都是 1000 元日幣左右,

所以吃的方面都是去超市或便利商店買食材然後自己帶回宿舍煮比較划算。

因為每天早上 5 點就要出門上班了,所以基本上早餐都會因為不得已省略不吃。

午餐的話基本上都是早上的工作結束後大概 11 點左右,會到飯店的員工食堂去吃(一次 250 日幣)。

然後下班時間基本上都是 3 點到 4 點左右,所以晚餐都會回宿舍自己煮。

(二)衣:

2 月底剛抵達北海道直到 4 月初基本上都還是會下雪,溫度也都在 0 度左右徘徊,所以那段時間的衣著不管早晚除非在室內不然全身都必須包的很緊,加上因為空氣很乾燥的關係,所以也要盡可能保持皮膚的濕潤,多擦些保濕乳液,以免皮膚乾裂。

4 月開始溫度漸漸上升,雪也逐漸融化,但是上升的速度非常緩慢,所以到 6 月底為止基本上厚外套都還是會穿到的。

7 月之後到 8 月每天基本上都是晚上 16~18 度左右,白天最高溫平均 23~25 度,很偶爾也會熱到 30 度左右,所以這段期間穿短袖晚上套件薄外套是最適合的。

(三)住:

宿舍的地點離飯店要步行半小時左右。

宿舍一個月的費用是 9500 日圓,會自動從薪水裡面扣。

宿舍內有食堂,自動販賣機,洗衣房。

每間都是單人房,房內有提供微波爐,簡單的電子爐,小電鍋,浴室,冰箱,暖氣,床,厚棉被及薄棉被,書桌及衣櫃。

(四)行:

每天早上去飯店上班都會利用計程車,車資會由飯店支付。

下班回宿舍可以到小樽車站前搭 19 號公車(往小樽商大)或是直接用步行的。

但是因為宿舍是蓋在山坡上,飯店到宿舍的路程有 8 成都是要爬坡的路段,

每天下班走回宿舍都是一項挑戰,因為上完班已經很累了,尤其是天氣熱的時候,更會覺得又累又熱。

但是因為公車坐一次要 220 元,所以為了節省,除非那天真的太累或是下雨才會搭公車回宿舍,其他時候都是用走的。

(五)育樂:

假日的安排基本上如果只有休一兩天的話,我會在宿舍休息,不累的話我會搭車去札幌逛逛或札幌近郊的景點觀光。

然後因為我每個月都有被排到一次三連休,所以當每個月假表出來知道有三連休後,我就會立刻去翻旅遊書,找飯店,看看有沒有什麼我想去的地方,排排行程表,來個一個人的旅行。

到實習結束為止我總共被排到了五次的三連休,所以我當然也出去旅行了五次

從 4 月到 8 月,我分別去了北海道最南邊的函館,最北端的稚內,道東的釧路,

道央的帶広,以及東北邊的網走。

所有的旅行都是搭著 JR 去的,北海道的鐵路不管是沿途的風景,還是當地的觀光景點,或是特色土產,

都充分地把北海道的自然還有北海道的美表現出來了,比起在繁華的都市裡晃來晃去,倒不如深入大自然,去各式各樣的地方欣賞當地特有的風景,體驗各種自然的樣貌,這樣才算值得吧!

旅行中也有遇到了好多其他的旅行者,有遇過台灣來的夫妻,也有從本州來欣賞風景的人,大家都是因為想看看這裡的風景而來這裡的,就算是不認識的人也可以聊得起來,聊得很開心!

我覺得這是在人擠人的大都市裡絕對體會不到的事。

六. 國外實習之具體效益

在飯店實習,同時也在日本生活了半年。
體驗到了吃住完全靠自己的生活。
也體驗到了兩國文化上的差異。
台灣雖然也是一個和平的國家,
但跟日本比較起來,日本在不管是交通上
或是法規上的拘束都比較多且罰則也高,
但正因為這樣,違反規則的人在我看來是極為少數。
大家都很有禮貌也很守交通規則。
街道的規劃上也做得很完善,
完全看不到台灣路上隨便都看的到的到處亂丟垃圾,
或是亂停車的這種亂象。
不管是去什麼樣的地方消費,就算是最基本的便利商店,
店員也會以笑容及禮貌的態度來服務每位客人,
這真的是值得我們來仿效的!
相信不管是在實習中所學到的服務禮儀,
或是與上司下屬的溝通,
還有日常生活的各種基本禮儀等等。
真心覺得全都很值得我們來學習!

七. 感想與建議

這次在小樽歐森飯店的實習，
讓我真正體驗到在台灣所沒有的四季
在北海道，冬天下雪，春天花朵綻放，夏天雖然有時會熱，但是也沒有說熱到很難受，
到了晚上也會變涼，回國前也看到了代表秋天的紅葉。
因為台灣總是很熱，所以看不到這些季節的景色。
這裡真的是一個很好很美的地方，
被大自然給懷抱著，沒有污染的空氣，
悠閒且規律的生活步調，大家也很守交通秩序，
垃圾的分類也很確實地落實，
簡直就是我理想的好地方。

在這裡實習，飯店的大家也對我們很友善，做錯事不但沒有對我們生氣，
還會笑著對我們說下次注意一點就好了，為我們加油打氣。
雖然工作總是很累，但正因為大家都很熱情，成為我支持下去的動力。
一開始接待我們的前田先生，
熱心又向爸爸一樣的宮下先生
還有總是溫柔地教導我服務禮儀的榮經理
以及一起奮鬥的同事們
還會帶著我們去各式各樣的店體驗日本的美食
工作忙碌時也不會對客人失去笑容，
雖然已經累了，但還是必須認真服務客人
這才是真正的以客為尊吧。

最後我想說：選擇北海道真是太好了！
能在歐森飯店實習真是太棒了！飯店的大家謝謝你們的照顧！
如果還有機會的話，一定會再去拜訪你們的！

感想とアドバイス

北海道と言えば、冬は雪のイメージでしたが、春は花が綻び、夏は偶に暑いけど、大抵の日は台湾より涼しかった！

帰国前にも秋のシンボルとして紅葉を見ました！

台湾は年中いつも熱いので、こういう景色は絶対に見られないです！

この度、小樽オーセントホテルでのインターンシップによって、台湾にはない四季を体験させていただきました！

北海道は本当にすごく美しいところだと思います！

広大な自然に囲まれて、

空気もきれいで、規則的な生活をしていて、

皆礼儀正しくて、

交通ルールはちゃんと守っていて、

ゴミの分別もしっかりやっていて、

まさに夢のようなところなんです！

ここで実習をして、ホテルのみんなもやさしくて、

間違いがあっても怒りませんでした！

逆にいつも笑いながら『今度は気を付ければ大丈夫だよ！』って言ってくれて、励ましてくれました！

仕事はいつも大変でしたが、皆の情熱こそ私を支えてくれた動力なんです！

最初私たちを応接してくれた前田さん、

親切でお父さんのような宮下さん、

いつも真剣にサービスマナーを教えてくれた優しい栄マネージャ、

そして一緒に仕事をした同僚たち、

様々な美味しいグルメの店も連れて行ってくれました！

仕事が忙しくてもお客さんへの笑顔がなくなっちゃってはいけません。

疲れたとしても、真剣にサービスしなければなりません。

これこそいわゆるお客様第一でしょう！

最後に言いたいのは：

インターンシップを北海道ですて本当によかった！

オーセントホテルで実習して本当によかった！

ホテルのみんなさん、半年間にいつもお世話してくれて、

誠にありがとうございました！

チャンスがあれば、必ずまた訪ねに行きます！

八. 照片集錦



11 樓カサブランカ洋食餐廳 (106/08/20)



カサブランカ洋食餐廳內部 (106/08/20)



自助式早餐 setting 麵包區 (106/08/20)



自助式早餐 setting 料理區 (106/08/20)



自助式早餐 setting 沙拉吧 (106/08/20)



自助式早餐 setting 飲料吧 (106/08/20)



酒吧ホールスター (106/08/20)



午餐營業前 setting (106/08/20)



11 樓廚房 (106/08/20)



員工出入口 (106/08/20)



宿舍外觀 (106/08/29)



宿舍走廊 (106/08/17)



洗衣房 (106/08/17)



宿舍房間 (106/08/17)



浴室 (106/08/17)



房間內的料理區 (106/08/17)



飯店大廳 (106/08/22)



飯店內土產店 (106/08/22)

| | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE | AF | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|
| | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | | |
| | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
| 入行 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | 出 | |
| 退行 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

月排假表 (106/04/16)



早上搭計程車用的票 (106/08/20)



員工合照 (106/08/23)



員工合照 (106/08/16)

九. 實習考評成績或評語