

應用日語科學生國外實習心得報告



補助年度：	106年度教育部學海築夢計畫
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>五年級 吳鈺萱 (50307040)</u>
國外實習國家：	日本
國外實習機構名稱：	東橫INN (博多駅南)
國外實習期間：	2018/3/1~2018/8/24

目錄

一、緣起	1
二、行前準備	1
(一)機票	1
(二)簽證	1
(三)健康保險與身體檢查	1
(四)行李	1
三、國外實習機構簡介	2
四、國外實習企業或機構之學習心得	3
五、國外實習之生活體驗	4
(一)食	4
(二)衣	4
(三)住	4
(四)行	4
(五)育樂	4
六、國外實習之具體效益	5
七、感想與建議	6
八、照片集錦	7
九、國外實習考評成績或評語	19

一、緣起

一開始其實沒有想說要到日本，就算想去也不知道有沒有機會，當初我猶豫了很久本來只打算在國內實習就好，但是家人都建議我去日本挑戰自我，老師也一直建議我們成績有到就去日本，所以我想了很久才決定到日本實習。實習單位基本上都是飯店業，雖然當時的我很害怕面對客人但我想挑戰看看自己能做到什麼程度所以選擇了房務餐廳櫃台都會實習到的東橫 INN。當時真的掙扎了很久才決定出去挑戰自我，我很不信任自己的能力，一直很猶豫覺得自己去的話一定會添很多麻煩也不知道能不能幫上忙，由於房務有接觸過所以對我來說不算什麼但是餐廳跟櫃台我是第一次接觸難免會害怕，也怕聽不懂或做不好又不知道客人是好是壞。最後為了自己的未來還是決定選擇去日本闖看看。

二、行前準備

- (一)機票:確認行程後與導師討論過再訂票並與老師報告起飛與到達的班機時間與目的地。購買回程時也要與負責人討論過後再訂票，不可擅自先訂，訂完後也必須報告班機時間。
- (二)簽證:與同一單位的同學們一起到高雄辦事處辦理，辦理完後等幾天在過去拿取簽證，之後依個人需求辦自動通關。
- (三)健康保險與身體檢查:出發前學校有幫我們辦了保險，自身有再辦一個出國險。
- (四)行李:冬天衣服帶 2 套左右加 2 件厚外套，夏天的衣服也是帶了 2 套左右加 1 件薄外套，生活用品只帶了一些小東西，護照、印章.....到時可能用到的東西。其他有需要的到時候才買。

三、國外實習機構簡介

東橫INN 博多站南

飯店經理的訊息



我們提供安心、乾淨、舒適的客房及環境與優惠的價格。
請在現代完善的飯店中，享受傳統溫馨的日式服務及舒適的住宿。
飯店經理 Rie Arimori



飯店基本資訊

地址	福岡縣福岡市博多區博多站南2-10-23 > 地圖(Googlemap)	入住／ 退房	入住：16:00 退房：10:00
早餐時間	免費 06:30~09:00	電話／FAX	TEL：092-475-1045 FAX：092-475-1046
可使用的 信用卡 (當地付款)		可使用的 信用卡 (線上付款)	

飯店名稱:東橫 INN 博多駅南

- 位於與離博多車站距離1公里處，每天早上7:00~10:30與下午4:00~晚上11:45皆有接駁車飯店跟車站的來回接送
- 登記入住時間為下午4:00，持有東橫INN會員卡之客人可在下午3:00辦理登記入住
- 早餐為免費提供，時間是早上6:30~9:00
- 設有停車場，停車場為電話預約制，滿車則無法提供車位

四、國外實習企業或機構之學習心得

剛到實習單位的第一個禮拜跟第二個禮拜是做房務的工作，由於我在去之前有在台灣做過房務所以很容易上手，也把在台灣學到的技能用在上面，所以做的也很快，剛做第二天就達成實習目標。再來就是先做櫃檯的雜務，做的事情都不複雜所以很快就上手了，也越做越快，結果做太快之後都沒事情讓我做，過了1~2個禮拜後就被叫進櫃檯做打招呼的練習，因為是第一次接觸會害怕所以一開始很小聲，一直被念說要再大聲一點，之後就漸漸熟悉然後直接接觸櫃檯的事務，花了一個禮拜左右的時間熟悉櫃檯的事務。一開始為客人辦理入住手續時太緊張一直講錯還卡住，但是當時的客人還都還不錯並沒有太過苛責。熟悉辦理事務後就開始學習如何招會員，一開始真的很難，尤其是招日本人的時候，我花了一個多月的時間才成功招到一個日本人會員，當時非常有成就感，再來就直接訂了每個月的目標，一個月比一個月多，雖然有一個月差一件會員而沒達成自己的目標但之後就越拿越多，還讓了好幾個會員給同事，在全員達成月時櫃檯的全員加上我都達成了目標。

在櫃檯實習時中間會有2天會到餐廳做早餐研習，而我沒做過餐廳類的所以當時去的時候並沒有做得跟在櫃檯時一樣，被念說聲音不夠大，不會主動喊聲...之類的，雖然我覺得我很大聲但是他們好像並不這麼覺得，做過餐廳的工作後覺得不是很喜歡做餐廳類的也覺得自己不適合做餐廳類。原本有安排要去其他飯店做研習，但是剛好導師要來訪視所以取消了，我們都很期待要去其他飯店測試自己的能力，結果卻落空，這是我們最失望的點。在這次的日本實習中我學到了很多，同事們也都很和善，覺得這是一個很難得的經驗。

五、國外實習之生活體驗

(一)食:平常上班日時早餐吃麵包、中午吃泡麵、晚餐自己煮或吃超商便當。

假日時早餐基本上都不會吃、中餐有時不吃有時自己煮，有出門時會在外面吃、晚餐不一定，有時自己煮有時會跟室友約集合出去吃定食或速食店之類的。

(二)衣:去的時候剛好冬天轉春天再來就是夏天，因為去的時候很冷厚的衣服帶了2~3套加厚外套，夏天的衣服帶了2套左右之後夏天時發現冬天衣服帶太多，夏天的衣服到當地才買，之後會建議要去日本實習的學弟妹們冬天衣服不要帶太多。

(三)住:跟一起去的同學同住在一間很窄的房間裡，房租一個月 55000 由 2 人分擔水電跟房租是分開付的，水電簽約跟解約要親自打電話才會有帳單會寄到租屋處，房屋簽約的時候必須帶印章，只是當時在辦簽約流程時並沒有做到很完整所以約期到要交房時出現了一些小問題花了比較多的時間，由於半年租約的房不好找所以我們也花了很多時間找，但正因為什麼都要我們自己來所以學到了很多東西，。

(四)行:我們去的城市是福岡，福岡有很多地方可以去，假日的時候會到附近逛逛探索周邊或是坐地鐵到其他站到處走走，雖然有計畫要去其他城市但為了省錢完成我之後的計畫所以我只有在福岡地區探索，覺得日本交通真的很方便，所以我會建議學弟妹們沒有跟我一樣有其他計畫的畫假日可以去其他城市逛逛。

(五)育樂:由於前面幾個月還跟其他同事不熟所以沒有約出去，6月10號的時候有跟支配人、輔佐、跟2個同事一起去在東京舉辦的社員總會，在實習快結束的最後2個月有跟同事們到其他地方觀光，有去了工藝館、美術館、煙火大會....之類的，體驗了紡織，穿浴衣看煙火，也認識了一些文化，同事們也都很有耐心地用白話文解釋給我聽。

六、國外實習之具體效益

1. 增強自己的實力
2. 訓練單獨的能力
3. 訓練社交能力
4. 訓練日文口語能力
5. 了解在外生活所需要的技能
6. 認識當地文化
7. 做好時間管理
8. 養成凡事都要做好報告的習慣
9. 訓練應對能力
10. 增強使用日文敬語的能力

這半年學到了很多用語，也學到了當地的方言，check in 的流程也都熟悉了，跳出了台灣這個舒適圈到了日本，一個人在陌生的地方實習，雖然有同學一起去但是都在不同的店舖裡實習，一開始要對話都很困難，自己開話題當然也就困難但是一直被要求要去搭話。這半年中在與客人對話的過程中學習溝通，在同事的話題中尋找共通點來自己開話題。

在辦理 check in 時與客人溝通時所用的敬語有些是在學校學的有些是在聽同事與客人對話時學的，聽過之後覺得會用到所以學了起來。我是一個很怕生的人，所以到陌生的環境時會非常的害怕也不敢說話，當初為了增強自己的能力而選擇去日本也是為了培養自己能在外獨立，這半年來我進步了很多也獨立了許多。

七、感想與建議(中)

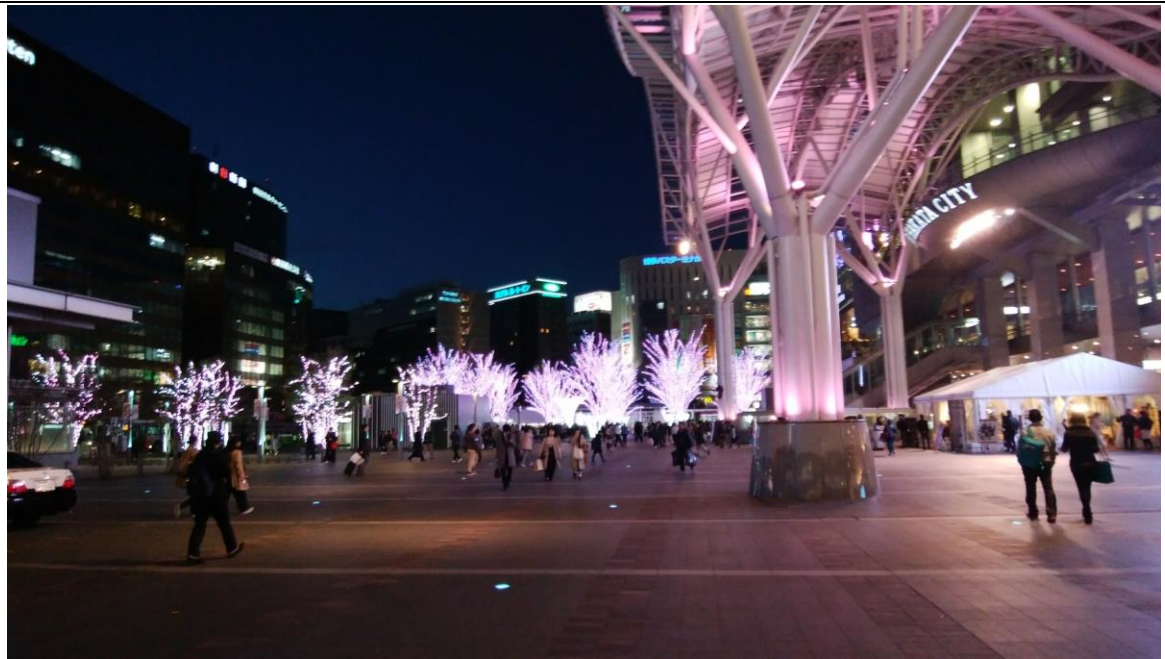
這半年間，發生了很多事也造成了很多麻煩。在這之中有開心的事也有難過的事。去社員總會的那三天除了會場之外沒有再去其他地方，總會當天一直坐著看頒獎典禮，然後覺得受獎的人很厲害。雖然有其他國家的實習生在會場，但沒有機會和其它實習生交流，覺得很可惜。能力不足的我可以有機會在博多站南店裡實習，知道了自己不足的地方和需要改善的地方。雖然我不知道自己的能力到哪裡，但是因為在這裡學會了很多事情，所以我覺得這是間很棒的飯店。在這裡有樂很多回憶，我覺得在博多站南店實習是一件很棒的事。

七、感想與建議(日)

この半年間、いろいろなことがあって、いろいろなご迷惑をおかけしました。この中に楽しいこともあり、悲しいこともありました。社員総会の三日間は会場以外のところはどこも行けず、総会当日もずっと座って授賞式を見て、賞を受賞した人がすごいと思いました。ほかの国の実習生がいることはわかってはいたけど、ほかの実習生と交流する機会は全然なく、残念に思いました。能力不足の私は博多駅南店で実習する機会を与えてくださって、自分の足りないところと改善したほうがいいところがわかりました。自分の能力はどこまでできるかはわかりませんが、できることはたくさん学びましたから、このホテルは本当に素晴らしいホテルだと思います。いろいろな思い出もできました、博多駅南店で実習することができて本当に良かったと思います。

實習心得影片：https://www.youtube.com/watch?v=_j-jZOP-oUo

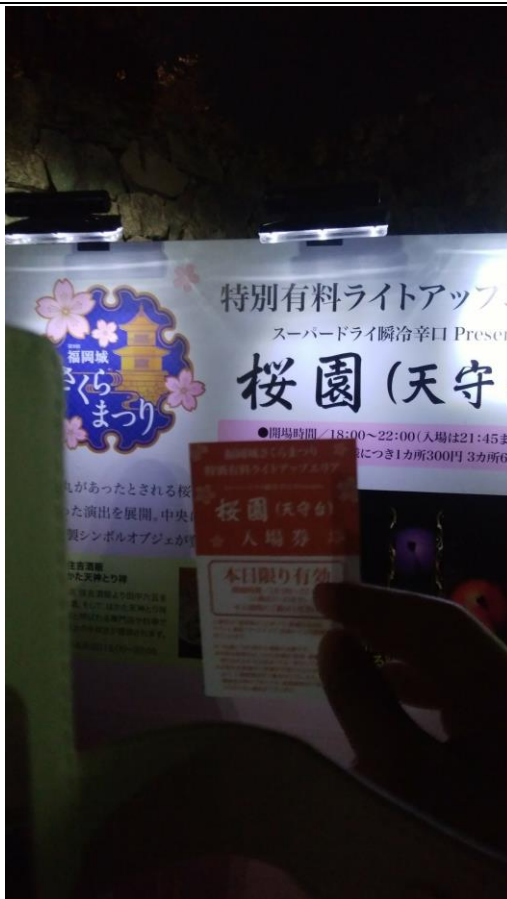
八、照片集錦



說明：櫻花季的車站 2018/3/17



說明：夜晚賞櫻(2018/3/23)



説明： 夜晩賞櫻(票)(2018/3/23)



説明： 留學3人和實習4人一起賞櫻(2018/3/31)



說明：為了看演唱會的排隊人潮(2018/4/14)



說明：中間報告會後的聚餐(2018/5/25)



說明：社員總會聚餐(2018/6/10)



說明：工藝館(2018/7/15)



說明：美術館(2018/7/15)



說明：工藝館紡織(2018/7/15)



說明：拉麵館(2018/7/15)



說明：同事聚餐(2018/7/19)



説明： 会員達成月(2018/7/31)



説明： 煙火大會(2018/8/5)



說明：煙火大會人潮(2018/8/5)



說明：與同學去看首場電影(2018/8/18)



説明：飯店櫃台(2018/8/24)



説明：結束當天與支配人、輔佐、同事的合照(2018/8/23)



說明：結束當天與千一的合照(2018/8/23)



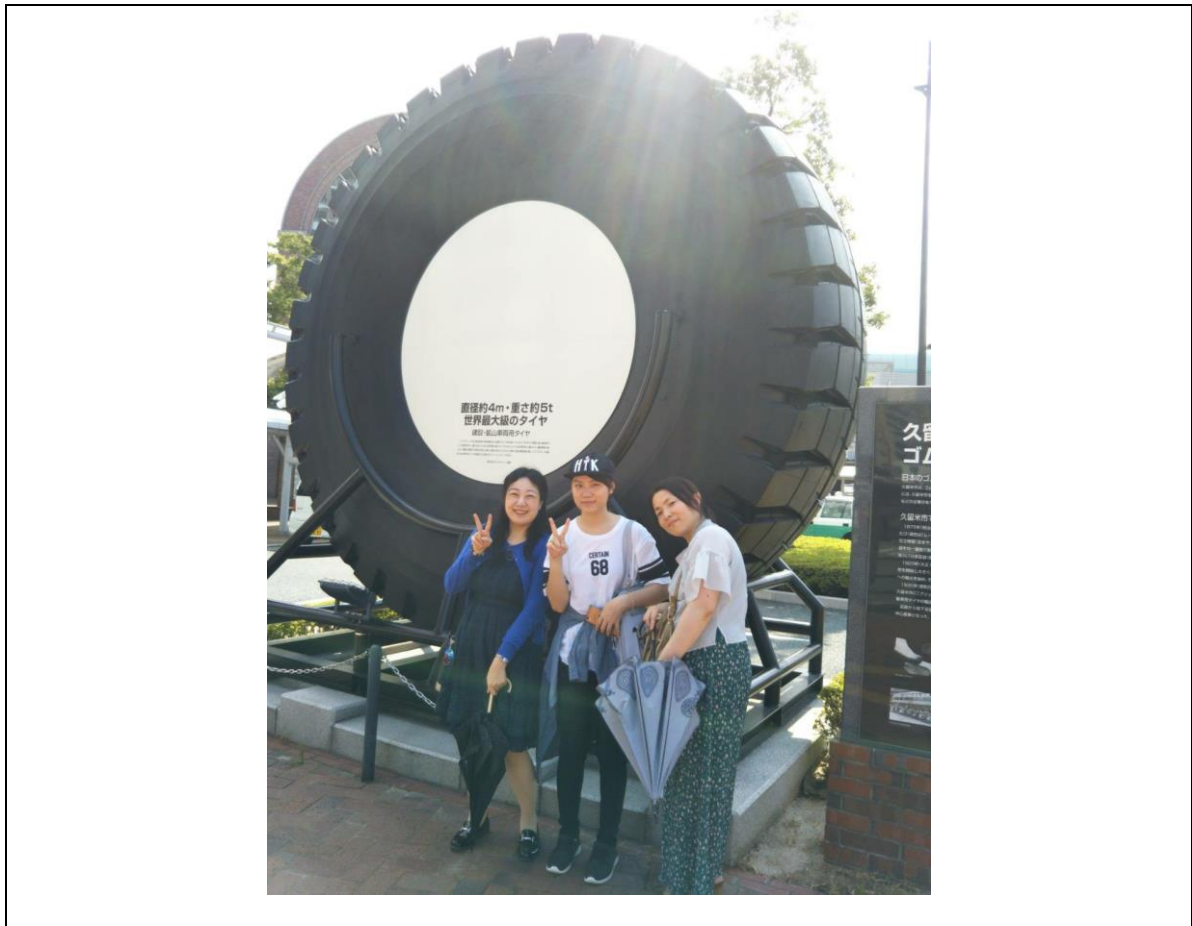
說明：結束當天與值班同事的合照(2018/8/23)



說明：與支配人去欣賞傳統藝術(2018/4/14)



說明：櫛田神社參拜(2018/4/14)



説明:世上最大輪胎(2018/7/15)



説明:樂高汽車展(2018/7/21)