

應用日語科學生國外實習心得報告



補助年度：	107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>五年級楊辰凰(50407054)</u>
國外實習國家：	日本長野縣茅野市
國外實習機構名稱：	蓼科親湯溫泉飯店
國外實習期間：	2019/03/07~2019/08/29

目錄

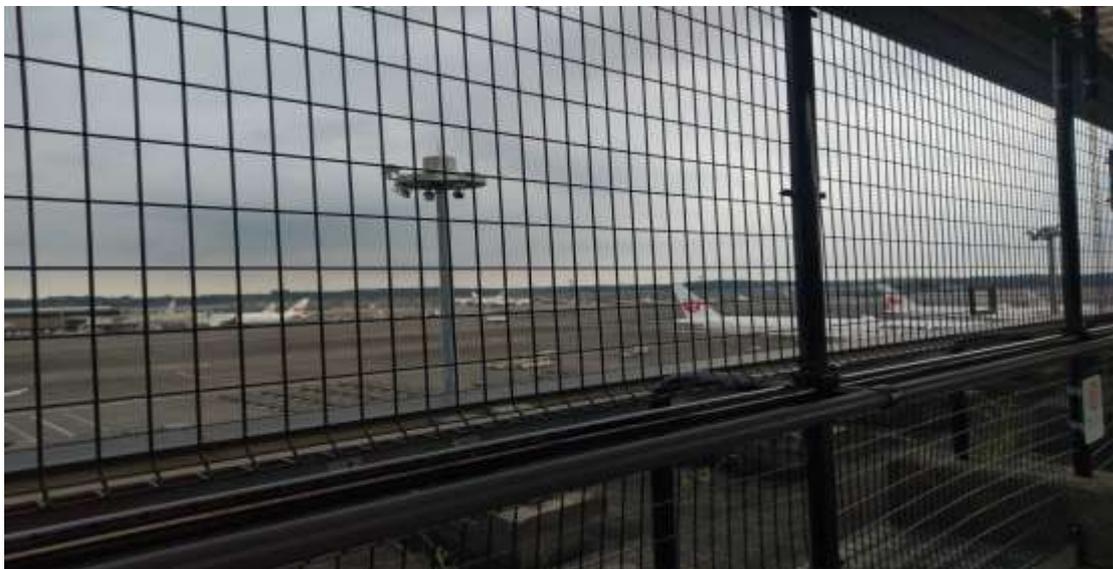
一、緣起	1
二、行前準備	2
(一)機票	2
(二)簽證	2
(三)健康保險與身體檢查	3
(四)行李	3
三、國外實習機構簡介	4
四、國外實習企業或機構之學習心得	5
五、國外實習之生活體驗	6
(一)食	6
(二)衣	7
(三)住	8
(四)行	9
(五)育樂	10
六、國外實習之具體效益	11
七、感想與建議	12
八、照片集錦	13
九、國外實習考評成績或評語	23

一、緣起

我會來讀應用日語科，真的是非常意外的結果，那時的第一志願是填應用英語科，我不是透過撕榜單進入的，我是透過高中職免試入學進來的，國中填寫志願的時候沒有打算想要來填應日系，是因為填選志願的最後一天，我媽媽把我的志願改掉了，我的第二志願原本是想讀護理系，但是因為媽媽的神之手，把我的護理系改成應用日語系，就這樣莫名其妙地進入了這個大家庭。

因為一開始我很排斥日語，所以我的基礎沒有打得很好，我一年級上學期的時候，四科日語全部都被當掉，那時候的我有打算放棄讀日語，還好我的家人都告訴我竟然都讀了就好好的把它讀完，做很多事情不要半途而廢，於是到了一下的時候我就告訴我自己好好努力也許也可以跟上別人，然而那時候聽說有日本實習這個東西，更加努力的讓我想要把日語學習的更好，但是到後面因為太喜歡玩遊戲而荒廢了學業，那時候的我連 N3 的程度都沒有，害怕自己沒有資格可以去日本實習，我的 N3 是到日本實習的前一回才拿到，我的 N3 也是考了四次才考到的，雖然我的成績不是很理想，但是那時候很常告訴自己，努力也許能夠完成你的夢想，所以在日本實習的前一回日本語能力測驗我告訴自己，這一次的 N3 一定要考上，沒有 N2 沒有關係，最後真的努力考過了 N3，至於我的 N2 差了 5 分才及格，雖然心裡很難過，因為差一點點就能夠拿到補助，但是我也告訴自己盡力而為了。

我會想去日本實習是因為我想體驗日本的文化、飯店禮儀、日本人做事的態度，然而一說到日本大家的反應都是，日本是一個很有禮貌、很乾淨的國家，於是我就想知道日本是不是真的像大家所說的這樣，然而日本的藥妝店也是鼎鼎有名，於是就想藉由這一次的日本實習，觀察日本與台灣的不一樣。



在成田機場等待回國的飛機(2019/9/5)

二、行前準備

(一)機票

我的機票是買日本航空(JAL)一年的，那個時候有長榮航空半年這兩個選項可以選擇，後來跟家人討論之後，決定買日本航空，因為日本航空可以免費運送兩個行李箱，兩個行李箱的重量不要超過 46 公斤就好了，然後我的機票是請同學的媽媽幫我買的。



從高雄小港機場往成田機場的機票(2019/03/05)

(二)簽證

再拿到簽證之前，要先取得在留資格證明書，才能夠去台日交流協會辦理簽證，由於每個人拿到在留資格證明書的時間不一定，而且在留資格證明書不是百分之百都會過的，然後每個人的在留時間也都不一定。



期待已久的簽證

(三)健康保險與身體檢查

保險的部分，學校一開始會先保保險跟旅遊平安險，然後要另外加保也是沒有問題，像我的話，有另外加保新光產物的個人傷害保險，去到日本的話，主管會帶我們去市役所辦理日本的健保卡，然後再辦理遷出的時候，日本的健保署會給你一個信封，那個信封就是在你離開日本的那一天，把它裝進信封裡寄到市役所。



日本長野縣茅野市健保卡(2019/03/06)

(四)行李

說到行李的話，因為日本航空行李的規定是免費運送兩個行李箱，但是不能超過 46 公斤，一個行李箱不能超過 23 公斤，我去日本的時候兩個行李箱總重量 35.6 公斤，回來的時候有一個行李箱超過 23 公斤，但是總重量沒有超過 46 公斤，所以還是可以寄送回台灣，我回來台灣的行李箱總重量是 38.4 公斤，剛開始去的時候行李箱都是寄放冬天厚重衣服與褲子，然後去到日本的時候都沒有穿到，為了讓行李箱放更多的伴手禮，去日本郵局買箱子寄冬天厚重衣物回台灣。



去郵局買箱子然後寄冬天衣物回台灣
2019/06/28

三、國外實習機構簡介

蓼科親湯 日式旅館設有公共和私人使用的天然溫泉浴池。旅館並提供日式和西式餐點，以及芳香按摩療程。大廳配有免費 WiFi，旅館並提供往返 JR 茅野車站的免費接駁服務。

旅館的日式客房鋪有榻榻米（草編）地板和傳統日式床鋪，套房則配有西式床鋪。所有客房都配有平面電視、冰箱和電熱水壺，另提供綠茶包。私人衛浴內則備有吹風機和盥洗用品。

溫泉浴池內鋪有榻榻米（草編）地板，另可享河流和周圍群山景觀。客人可以享受芳香療程，放鬆身心，另提供足底按摩療程。旅館設有各式禮品店和休息室，客人可以在地面樓層享用迎賓飲品，或閱讀旅館精選的 30000 本書籍。

蓼科親湯 日式旅館距離 JR 茅野車站 30 分鐘車程，距離蓼科湖 10 分鐘車程，距離白樺湖不到 30 分鐘車程。

Restaurant Misuzugari 餐廳設有包廂，供應以當地食材料理的日式或法式美食。Tateshina Salad Bar 酒吧供應以新鮮當地蔬菜料理的早餐。客人可以享用各式當地酒精飲料，如葡萄酒和日本清酒。

這間住宿是傳統日式旅館。



四、國外實習企業或機構之學習心得

日本的禮儀與台灣的禮儀真的差很多，暑期實習的時候也是在飯店實習，但是做的不是房務部，而是餐飲部，台灣的飯店遇到客人時候，就只需要說早安、晚安，點點頭就好了，但是在日本這個以禮貌、乾淨的國家並不一樣，日本飯店在遇到客人的時候，要說おはようございます，然後 15 度的敬禮，等到背對客人的時候，還是要持續的敬禮，直到離開客人的視線為主，這就是台灣與日本禮儀上的差別，下班走路回去宿舍的時候，只要是看到車子都要 15 度敬禮，不管是郵局的車子還是宅急便的車子，都還是要敬禮，剛來日本的時候，同事有跟我們說，不可以再回宿舍的路途玩手機，被客人發現的時候，很不禮貌，而且我們又穿著員工制服，由於我是第一次做房務部，所以沒辦法體會到台灣的房務部與日本的房務部哪裡不一樣，這是我覺得比較可惜的地方。

在日本飯店的時候，每天清掃客房之前的時候都要唸 3 個口號，第一個就是おはようございます，然後 15 度敬禮；第二個就是ようこそ、お越しくございました，然後 30 度敬禮；第三個就是ありがとうございます。またのお越しをお待ちしております。然後 45 度敬禮。在台灣實習的時候，早餐一結束的時候，主管們會把我們留下來開會，但是也沒有每日口號，只有說明今日狀況而已。

在 6 月份的時候，公司有安排我參加日本飯店禮儀之課程，一開始看到班表的時候，看到自己要參加課程時，心裡總是怨天尤人，後來參加完之後，學到許多日本的禮儀以及如何跟客人對答的應變能力，在四上的時候，有修學校のおもてなし，但是學校有許多東西是沒有實作的，去參加禮儀課程的時候，才發現很多東西都是課本的，那時候突然很感謝公司，讓我安排去學到日本飯店禮儀的課程，還有學到很多日本的文化，去參加講學的時候，講師還有發放日本每個月的文化講義，此時，我才發現很多事情不要想太多，有些事情會與你想像的不一樣。每一次的講學內容都不一樣，第一次的講學內容大部份都是以如何接待客人與應答之課程，第二次的講學課程內容比較多，每一次的講學都會有實作，而且實作的時間非常的多，在台灣飯店實習的時候，也是要參加講學課程，但是課程比較偏向餐飲部的專業課程，而且也比較沒有實作。

飯店是一個可以讓人舒適、愉快、放鬆心情的一個地方，然而又以耳熟能詳的「以客為尊」的口號，然而我突然覺得，一個在多麼高級、多麼乾淨的飯店，但是飯店人員的禮儀卻沒有做到很好，對於住宿者來說，還是沒有感受到快樂、舒適的感覺，雖然人沒有辦法做到十全十美，但是我覺得日本的飯店能夠做到十全九美，這就是為什麼人家常常說，日本真的很有禮貌，因為日本不只只有講究專業知識，它還非常講究怎麼給予住宿者提供更完善的服務態度。

五、國外實習之生活體驗

(一)食

我們的三餐都是公司提供，只有休假的時候給錢，一餐補助 300 日圓，我們這邊會有專門的主菜阿姨幫我們煮中餐與晚餐，上班日的早餐也是給錢，如果主菜阿姨休假的話，不是廚師料理就是廚師會用料理包給我們吃，在食的這部分對於我比較困擾，因為我本身不吃牛，但是日本人基本上都可以吃牛，有時候阿姨主餐為牛的時候，我都只能吃菜，後來主菜阿姨發現我不吃牛就比較少煮牛肉了，有次是廚師料理，但是那天主餐是牛肉，廚師還在旁邊專門煮一個雞肉的給我吃，休假的時候，偶爾會去山下的餐廳吃飯，但是常常休假都是待在宿舍吃麵包跟泡麵還有果凍，我有感覺到日本的泡麵比較不太這麼油，台灣的泡麵比較油，所以那時候剛吃到日本得泡麵時，突然好想念台灣的維力雜醬麵、阿Q 統麵，日本人吃飯的時候總是都會配著熱茶喝，即便天氣再怎麼熱，他們吃飯依然還是配著熱茶喝，難怪日本人的平均壽命總是這麼長，因為真的太養身了，如果是我的話早就來配一杯微微的珍奶。

但是日本物價也是非常的高，所以待在宿舍的話都是靠一塊麵包來維持早餐跟午餐，下午如果餓的話，就會吃一些餅乾或者巧克力來填飽肚子，晚餐就吃泡麵，只有下山的時候去餐廳吃飯的時候會犒賞自己，一餐都點到 2000 日圓~3000 日圓不等，基本上一個月只下山一次，最多兩次而已。



飯店提供的餐具
2019/08/30

(二)衣

因為剛開始去的時候正好是長野縣的冬天，所以那時候都是穿大衣、防雪褲、厚衣服、雪靴，再去日本之前，長野縣的2月最低溫來到零下-25度，拿時候聽到這個消息時，覺得天啊，生長在四季如春的恆春的我，怎麼可能適應得了這種極冷的天氣，直到7月上旬的時候，突然感覺到日本的夏天了，那時候開始穿著薄一點長褲配上短袖，日本的天氣果然是四季分明，然而關東今年的梅雨季比去年多一個月，日本梅雨季來臨的時候，衣服、褲子總是不會乾，那時候真的很困擾，因為宿舍只有提供洗衣機沒有提供烘乾機，所以那時候常常拿著吹風機烘衣服跟褲子，如果不把衣服烘乾的話，衣服很容易有一種味道。

至於公司的員工制服，從去上班的第一天到結束都是穿著長袖，到了夏天的時候，同事們總是問我為什麼不穿短袖？我總是回答不喜歡，主管曾經還以為是不是公司沒有發放短袖給我，我回答有，然後主管就問我說，那短袖衣服呢？我說在宿舍，我的短袖員工衣服從我一拿到我都放在宿舍，一動也不動。

我一開始整理行李的時候，都是放冬天的衣物較多，基本上冬天衣物佔了75%夏天衣物只有佔了15%，其他都是生活用品，結果到日本才發現，冬天衣物帶太多又太重，然後到了夏天，要穿外套時，才發現，怎麼沒有薄外套，只有比較薄的羽絨衣，所以我只能穿著薄的羽絨衣，走去街上的時候，都覺得自己好奇怪，怎麼會有人三十幾度還會有人穿羽絨衣，那時候都覺得自己好傻好白癡，後來才發現，冬天衣物也只有穿那幾件而已，其餘的都沒有穿到，所以後來學乖了，為了讓行李不要太重又能塞很多伴手禮，建議帶65%冬天衣物，30%夏天衣物，5%生活用品與雜物。



員工制服

2019/08/28

(三)住

飯店的宿舍裡提供冰箱、電視、床、浴室、馬桶、瓦斯台、暖爐等，如果暖爐的燈油沒有的話，拿著燈油的桶子去公司，只有禮拜一、三、五才有能燈油，宿舍自己一個人一間，宿舍的外面有時候還可以看到梅花鹿，因為住在山上，所以昆蟲很多，所以每次開門的時候，我總是小心翼翼的，因為我本身不喜歡昆蟲，但是房間偶爾都會飛來蛾、蝴蝶等，讓我真的很頭痛。



(四)行

因為我們在山上，如果走路下山去到車站的話，要走大約4個小時，所以我們基本上都是搭乘公司免費的接駁車去到車站，上班的話公司也會在停車場載我們上班，下班的話，如果來得及搭到的話，就搭乘接駁車到停車場，來不及的話，就是走路回宿舍了，但是基本上都是走路回宿舍，很少是搭乘接駁車的，由於宿舍附近有一些知名景點，例如蓼科湖、善光寺、大滝等，這些知名景點都是走路去，公司一天有兩班免費的接駁車(從飯店 \longleftrightarrow 車站)，也因為兩班接駁車時間很近，所以很少出去玩，基本上都是待在宿舍耍廢。從宿舍走路去到飯店，大約10分鐘左右，然後要下山的話，要去白板填寫名子，一下山的話也都是走路去才ギノ、餐廳等。



停車場

2019/08/13



接駁車內部

2019/08/13

(五)育樂

通常出去玩的話，都要連休 2 天我才會出去玩，因為這裡的交通不是很方便，如果只有放一天，我都待在宿舍，因為我覺得一天來回根本玩不到什麼，而且又很浪費錢、浪費體力。



六、國外實習之具體效益

1. 學會獨立，來到日本之後，學會很多事情都是自己一個人去完成，例如：一個人去日本郵局寄行李、一個人去旅遊、一個人生活、一個人退貨、一個人辦理退出手續等，有句話說得好，「離開舒適圈，才會成長」，從小到大，都是在父母親的舒適圈成長，所以一剛開始去的時候，很不習慣，到現在還記得，有一次下山去買東西，回來宿舍的時候，打開門的那一瞬間，突然覺得好空虛，因為以前回到家的話，總是可以聽到家人的聲音，那時候總是覺得家人好吵，但是到那個時候才發現，原來幸福是吵吵鬧鬧，在日本的那段期間，至少哭了10次以上，但是每次哭的原因都是因為我很想家，甚至還會洗澡洗到一半突然大哭，那時候的我總是用意志力告訴我自己，今天哭一哭明天要打起精神，已經過了一天，離要回家的時間越來越近了，那時候總是覺得時間過得好慢好慢，宛如度秒如年，現在回想起來，時間其實過的挺快的，時間真的不等人。

2. 增廣見聞，了解日本與台灣的差異性，像是台灣的火車比較吵吵鬧鬧，而日本火車很安靜，還有颱風，像是台灣的話，都會說颱風的名字，但是日本的話卻是說編號，日本的天氣真的是很四季分明，台灣的天氣就是熱，日本的寺廟抽籤的方式是投100日圓，然後搖籤，掉下來的號碼就是那隻，但是台灣卻是首先拿籤詩，然後問神明，在擲筊，要連續三次的正反面，才是那隻籤詩，日本的抽籤方式真的讓我感覺非常特別，去日本的寺廟，很少看見日本人拿香拜拜，基本上都是雙手合掌，投錢的話，日本人基本上都是投五円(ごえん)，很像台語的結緣，但是台灣都是投100元居多，還有，台灣的發票可以兌獎，可是日本的發票完全不能兌獎，而且連發票號碼都沒有，真的很像一張廢紙，讓我很難過，果然每個國家真的有每個國家不同的文化差異性。

3. 變得喜歡記帳，在台灣的話一點都沒有記帳的感覺，每次一拿到發票，就是往錢包裡塞，直到兌獎的時候，才會把發票拿出來，但是在日本的時候，只要一拿到發票，就開始使用記帳APP開始記帳，因為很害怕自己遺漏掉，然後數目不對。



左邊為日本的發票
右邊為台灣的發票

七、感想與建議

(中文)

來到日本，首先我要最感謝的人就是肥野主管，在一個人不生地不熟的地方，我的主管總是很有耐心的去教導我，即使我聽不懂的時候，我的主管也會用比手畫腳來跟我說，在台灣打工的時候，最不喜歡跟主管級的人工作，因為我覺得壓力很大，但是來到日本之後，我最喜歡跟肥野主管一起工作，因為主管總是很放心地去讓我學習事物，不會一直管東管西，給我一種很輕鬆的感覺，然後我也要非常感謝餐飲部的姊姊們，在我日語不好的情況下，還願意跟我說話，讓我真的很感動，而我們在上班的時候總是互相打氣。

(日文)

日本へ来ました。まず、私の最も感謝している人は肥野リーダーです。見知らぬ土地で、上司はいつも辛抱強く教えてくれました。たとえわからないでも、上司は身振り手振りで言うてくれました。台湾でアルバイトした時、私は上司と働くのが好きじゃありませんでした。なぜなら、プレッシャーとストレスが大きいからです。でも、日本では私は肥野リーダーと一緒に働きました。なぜなら、上司はいつも安心して私に物事を学ばせて、ずっと監視をしませんので、楽な感じがしました。それから、飲食部のお姉ちゃんに非常に感謝しています。日本語が上手じゃなくても、私と喜んでお喋りしてくれて、本当に感動しました。そして、仕事に行くときはいつもお互いを応援しています。

八、照片集錦



說明：手長神社(2019/03/15)



說明：進入高島城的城門(2019/03/16)



說明:高島城外的廁所(2019/03/16)



說明:高島城紀念品(2019/03/16)



說明: 夜晚時的松本城(2019/04/22)



說明: 松本城外部(2019/04/23)



説明:水上巴士(2019/03/16)



説明:諏訪湖(2019/03/16)



説明:諏訪湖畔公園(2019/03/16)



説明:四柱神社(2019/04/23)



説明: 参観松本市立博物館(2019/04/23)



説明: 松本縄手通り(2019/04/23)



說明: 松本開運堂(2019/04/23)



說明: 參觀松本美術館(2019/04/23)



説明:青翰書堂(2019/04/23)



説明:吃くら寿司(2019/07/08)



說明:與餐飲部姐姐們合照(2019/05/07)



說明:チキン南蠻定食(2019/07/06)



説明:松本城記念品(2019/04/23)



説明:吃麥當勞(2019/04/24)