

滄桑波折的大學實習之旅

參賽編號 14 應日系 陳泓瑜

實習公司簡介

一、介紹

花石和飯店

位於日本山梨縣笛吹市石和溫泉區內的一間溫泉飯店，屬石和v集團旗下飯店。

另還有3間飯店座落在該溫泉區的其他地方，各飯店內的溫泉皆有不同特色。

該集團為台灣人所經營。

二、樓層

飯店共有8層：

1樓為大廳、休息區、土產店及大浴場

2樓為餐廳或宴會場

3樓為宴會場及客房

4-8樓皆為客房

實習前的自我準備

一、緣起

在就讀五專的時候,已經有過半年在日本實習的經驗。除了那之外一直以來我也有累積非常多年在服務業打工的經驗,因此或許很多同學們可能是藉由實習而第一次接觸職場會感到緊張害怕。相比之下我感到的是期待與興奮,希望藉由這次實習能更明確找到未來要追求的目標。

二、準備

從決定這次實習到出發只有短短兩個月。也因為有五專時的經驗讓我基本上都了解應該預做哪些行前準備及手續,直到出發前的心情也很自在與期待。

實習內容

一、工作內容

(一)實習的工作內容為飯店餐廳服務生，每天工作固定是早晚兩段班。

(二)一開始的四天訓練期先帶我們認識環境和工作內容，四天之後直接讓我們開始正式工作，邊做邊學習若有不懂的再自己提問的方式。

(三)早上的工作因為是自助式的吃到飽，工作內容主要是收餐盤，補料理以及setting晚上的桌型，不太需要注意客人，相比晚上其實學不到也用不到什麼日文。

(四)晚上則是採餐廳模式經營或是宴會，注重桌邊服務，和早上比起來可以說晚上才是重點，可以學習很多日式服務、敬語等。

(五)中途飯店還有讓我們體驗半個月擔任櫃檯人員的工作，但因只有短短半個月，基本上沒有讓我們做太重要的工作，例如：為客人辦理入住及退房等。

基本上都是看著其他員工工作見習，在半個月的見習裡學習到的是，相比餐廳人員的工作場所只侷限在餐廳。櫃台人員的工作範圍更廣，需要應對來自客人的各種提問，客房服務，送行李，車站接送等。正因為對於任何事情都需要涉獵，才能應對來自客人的各種問題，我認為這是很需要一心多用的工作。

二、語言使用

(一)日本人注重禮節的文化，讓日式服務要注意的規矩及用語跟台灣或歐美國家相比起來真的複雜非常多，工作上也時常有因為我所使用的句子可能不是日本人所慣用的，而被客人嘲笑或調侃的情況出現，也有遇過那種一臉認為你明明是外國人，為什麼會講日文的客人。

(二)有時也能遇到主動和我搭話的日本人，對我來說我很喜歡遇到那樣的客人，透過和他們的對話可以提升我的日文能力，也比較不會有太大的距離感。

協助實習機構的解決方案或讚譽事蹟

一、接待團客

(一)由於飯店時常會接國外旅遊團的預約，其中最多的是來自台灣或中國，在這樣的情況下勢必就會需要我們實習生提供翻譯的協助。

(二)旅行團的料理與一般散客不同都是事先擺設好，基本上不會和客人有任何對話，但也因此就會少了該有服務，大家都是付了錢來這裡享受的，實在不應因為是外國人，認為語言不通就降低該有的服務品質。

(三)我有接待過很多團來自台灣的客人，其中讓我印象最深的是去年8月來的，那團是我接待過最熱情的一團，是由幾個家族組成的，每一家都很健談，我甚至還因此在當中認識了朋友，還記得他們要出發的前一天早上有一位媽媽還送了我兩大包餅乾，當時真的覺得很溫暖。我們用最棒笑容目送他們離開。希望他們將來哪一天打開手機相簿的時候，看見這間飯店的照片時也能想起這裡的員工們也曾為他們製造了美好的旅遊回憶，對這間飯店因此留有好的印象。

實習心得與對學弟妹實習的建議

一、心得

- (一)唯一的大學實習，雖因不可抗力因素無法圓滿做到最後，但歷經這8個月來的生活對我個性的改變真的非常多。
- (二)我所實習的這個單位因位處鄉下，一開始確實有感受到飯店員工們大多都不太喜歡跟我們這些外國人說話，很明顯能感受到防備心。隨著時間流逝，雖然大家有比較相處得起來了，但在聊天時還是少不了有種防備感。
- (三)這次實習和我感情最好的不是飯店同事，也不是和我同行的同學們，而是一位飯店外聘專門來接待客人預約的按摩師阿姨。等待預約的時候，她都會在員工休息的地方待命，每天下班我最期待的事就是找她聊天。她是幾年前從東京搬來山梨縣的，她告訴我因為山梨這個地方以前很貧窮，所以居民們基本上比較怕生，不太喜歡主動接觸外地人，這是她也有所感受的一件事。兩年多前我在北海道實習時，那裡的人也確實相比這裡熱情開放的多。即使在同一個國家，也會因為地區民族不同而有相異的地方特性。和那位阿姨也會聊各式各樣的話題，我也常和她分享時事，告訴她我所生長的台灣是個怎樣的地方，和他談自己未來的方向，有時甚至還會請他教我日文，和她聊天我也當作在練習自己的對話能力，非常感謝我能夠認識她。

(四)休閒方面

如果有休到連假的話，為了不白費掉我都會規畫行程一個人去旅行。我覺得這也是海外實習的一大好處，就是你可以利用時間拜訪任何你想去的地方。到處走走看看各個地方不同的生活習慣，不一樣的風景，在途中偶爾也能遇到會主動來找我搭話聊天的旅行者，有的也因此認識成為了朋友。這8個月來總共拜訪了：北海道、東京都、神奈川縣、埼玉縣、靜岡縣、愛知縣、長野縣、栃木縣等8個都道府縣，本來打算4月時還要去關西那一帶的，但因為疫情不得已提早回國實在可惜。雖然旅行的很多縣市在地圖上看起來都在只在隔壁，但實際距離其實都很遠，每一趟旅行所花的交通費及住宿費都是一筆可觀的金額。所以我都習慣精準規劃好我所有行程，交通方式及大概的開銷後再出發，旅行所花掉的部分以省吃儉用來彌補，這樣回國時還是存到了不少錢。

(五)工作方面

- 1.宿舍部分：男生為一人一間面積很小，幾乎沒有可以走動的空間，女生房間雖然大但是是兩人一間，有附廚房。男生房間則無廚房，得去公共空間下廚。廁所和水龍頭為一層樓共用一處，冬天時溫度基本上都在零度左右，沒有附熱水供刷牙洗臉其實蠻煎熬的。洗澡方面因宿舍無衛浴設備所以每天都得走路到飯店去洗，都算是一個辛勞的體驗。

- 2.飯店部分：起初並不是很喜歡這裡的員工們，因為他們的年齡層幾乎多屬中高齡，很多時候工作上經常會有故意偷懶，看到該做的事不去做，推卸責任，甚至是交代的事情前後說辭不一等等情況。一開始面對這樣的情況，總認為每天這樣下來讓我感到疲累的不是工作，而是那些一起共事的人們。但中途不知道從什麼時候開始，我的心態慢慢從每天為那些同事在工作上有什麼怠惰而不滿，漸漸變成平靜看待每件事，遇到再不甘的事情都把它當作是一個的磨練，相信一切都會過去。就這樣過了幾個月實習結束了。我想人生中遇到的每一件事都有它的意義在，而這場實習對我的意義或許就是，它讓我變得更穩重成熟了。

二、想要給學弟妹們的建議

(一)對於沒有打工經驗的同學來說：

實習能夠幫助你提早認識職場，透過和不同性格，不同年齡層的人一起工作，提升你應對各種事情的能力。透過接應各種客人的需求來考驗你臨場反應及溝通能力，這些絕對都是在學校找不到也學不到的。

(二)假如選擇了實習就別去畏懼途中會遇到多少挫折，只要把所有遇到的難題都當作一道磨練，最重要的是不管怎樣都別中途放棄，只要成功跨過去，你所得到的收穫絕對都是對你成長之路很有幫助的。

(三)我認為實習不論是什麼行業都好，有機會的話請一定要去實習。試著挑戰自己！走出校園！！走出舒適圈！！