

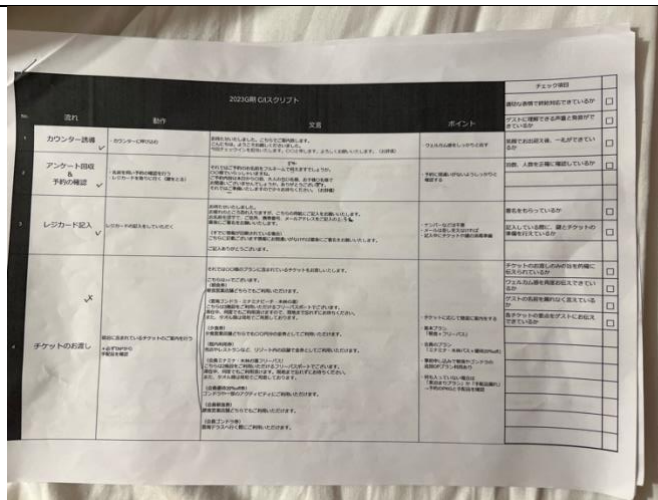
東海大學日本語言文化學系校外實習心得報告 113 學年 1 學期

年 月 日

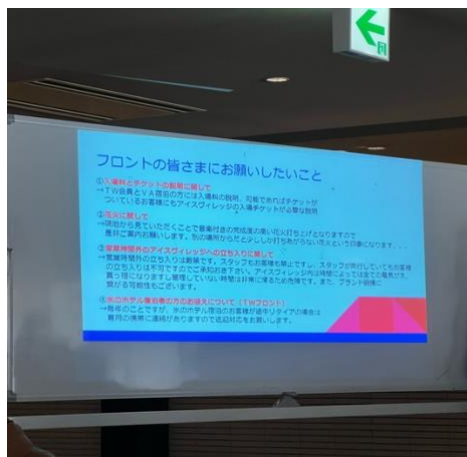
學號/姓名	S101506〇〇
實習地點	星野リゾートトマム
實習期間	2024 年 07 月 22 日 ~ 2025 年 01 月 12 日
實習心得內容	<p>在這次的實習過程中，我經歷了許多挑戰與學習，也獲得了豐富的經驗。在開始時，我對工作內容和環境感到陌生，尤其是語言方面，日文的使用頻率較高，這讓我面臨了不少溝通上的困難。然而，隨著時間的推移，我逐漸克服了這些挑戰，並在多個方面取得了進步。</p> <p>首先，作為前台的實習生，我的主要工作是協助客戶辦理入住和退房手續，並解答他們的問題。起初，我對這些工作並不熟悉，對日本的文化和服務細節也缺乏了解。然而，透過不斷的學習和實踐，我逐漸熟悉了前台工作的流程，並且能夠靈活應對各種突發情況。特別是在處理外國遊客的需求時，我有更多機會使用英文和中文進行翻譯，這不僅提高了我的語言能力，也讓我學會了如何在多語言環境中有效溝通。</p> <p>另外，我的實習並不僅限於前台工作，還涉及了跨部門協作。在這段時間裡，我被派遣到餐廳幫忙做侍應生，並參與了多項公司內部活動。例如，我參加了滑雪課程，這不僅是一次難得的體驗，也讓我更加了解公司的文化與運營模式。此外，我還參加了火災演習，這是一次極為重要的安全訓練，讓我深刻認識到安全問題對於整個公司運營的重要性。在這些活動中，我學會了團隊合作，並提升了自己在面對突發情況時的應對能力。</p> <p>更重要的是，這次實習讓我對自己未來的職業生涯有了更清晰的方向。我學到了很多課堂上無法學到的知識，無論是專業技能還是與人溝通的技巧。透過實際的工作經驗，我逐漸掌握了如何在忙碌的工作環境中保持冷靜，並能有效地解決問題。此外，我還提升了自己在工作中靈活應對變化的能力，這將對我未來的職業生涯大有裨益。</p>

總結來說，這次實習經歷讓我收穫良多。不僅提升了我的語言能力和專業技能，也讓我在實際工作中積累了寶貴的經驗。我相信，這段時間的學習與成長，將對我未來的職業生涯起到至關重要的作用。

實習活動照片
(4~6 張)



實習初期，最讓我感到壓力的莫過於公司要求我們在一天之內記住多達六頁的台詞內容，隔天還要進行考試。台詞的內容涵蓋了前台工作的方方面面，例如 Check-in 的流程、常見問題的回答，以及對不同客人的應對方式。這些內容對我來說既陌生又龐雜，壓力瞬間倍增。



11 月的冬季研修 PPT 讓我明白，作為前台員工，處理整個度假村最多的寄送工作是無可避免的挑戰。每天都有新的包裹和任務，加上客人遇到疑問時第一時間便會求助於前台，讓我們幾乎沒有「唔知」的餘地。

這種高壓的環境雖然令人疲憊，但也讓我學會迅速應對問題及提升解決能力。這份經歷

教會我，作為一個承擔責任的前台人員，細心與效率是無法妥協的關鍵，亦是服務的核心價值。



在 11 月休息期間，我和朋友特地造訪了一直嚮往的銀閣寺。作為老師口中わびさび精神的象徵，這裡給了我深刻的印象。雖然實際看到的銀閣寺比想像中渺小，但卻散發著一種讓人心靜的力量，彷彿能洗滌煩囂的思緒。

特別是當我站在那裡，回想起課堂上老師描述的文化內涵，對照眼前的景象，竟然感到一種難以言喻的感動。這次的體驗讓我更深刻理解了日本文化中寧靜與簡約之美的精髓。



這是參加滑雪課時的照片。經歷過這次滑雪課後，我不僅學會了基本技巧，還對度假村的滑雪設施有了更全面的了解。當客人詢問例如「有多少條纜車？」「新手應該去哪條滑雪道？」「進階滑雪者有什麼推薦？」這類問題時，我能更從容且專業地回答。

這次經驗不僅提升了我的服務能力，也讓我對度假村的整體運作有了更深的認識，明白每個細節都是為了給客人帶來更好的體驗。