

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	S101502○○○
實習地點	高砂飯店
實習期間	113 年 7 月 1 日 ~ 113 年 8 月 31 日
實習心得內容	<p>這次在日本高知的實習，已經是去年看到的資訊了。當時對於實習興趣缺缺的我只是因為朋友邀約就隨機選了一間飯店做兩個月的短期實習，沒想到成為了我今年夏天最美好的回憶。</p> <p>對於實習我當初只帶著想試試看心情，覺得自己能夠賺到錢，藉由這個機會來體驗看看飯店業適不適合自己未來就業就好了，結果卻意外收穫了很多很多的緣分以及美好的回憶。</p> <p>我在高砂飯店的工作有打掃、晚餐服務以及櫃檯。在打掃的部分，我從0開始學習飯店業的打掃，包括床單棉被枕頭的套換，以及備品的補給和房間的打掃，不得不說這也是我負責的三個工作裡面最消耗體力的一部分，因此我也從剛開始的早上吃優格，到最後變成每天早上納豆配飯再加味噌湯，這樣才有力氣能夠撐到中午，為此我也得到了健康的身體。而且在兩個月結束之後我也驚喜的發現自己的手臂有了清晰的肌肉線條，並且對於打掃的工作，我媽媽也很開心我從在家裡不願意做家事的小女生，變成在飯店換床單得心應手的好幫手了。</p> <p>接下來是晚上的餐食工作，日式料理講究精緻擺盤，光是一個套餐可能有超過十種不一樣的容器，但是我對這方面還算是記得很快，而對我來說晚上最有成就感的部分是遇到台灣團體時，能夠用中文幫忙翻譯，讓客人開開心心的吃飯，回答他們附近的景點等等，都讓我非常有成就感。晚餐的阿姨們也常常跟我說，謝謝你們來幫忙我們，可以讓客人開心的回去真的太好了。說到晚餐阿姨，晚餐餐食阿姨對我們這些學生很照顧，可能也是因為他們的兒女大部分都跟我們同歲所以常常帶便利商店的點心啊，自己做的食物給我們，真的很喜歡跟他們上班。</p> <p>最後是櫃檯的部分，也是這次實習中最具有挑戰性的部分，但也是這次我覺得學習到最多的部分。因為我們大部分接待的日本客人，如何丁寧的接待客人成為我每天晚上苦惱的事情，本來一開始都覺得很痛苦，因為我們已經帶有外國人口音了，如果還不做好的話很容易讓客人對飯店沒有信任，我不想要這樣所以也努力記起來所有敬語。就這樣我的尊敬語變得比較好了，真的超級開心。而且在櫃檯如果遇到外國客人的話，櫃檯會請我們用英文幫忙，讓我的多益800終於有派上用場的感覺！雖然說是800分，但其實學習兩種外語很難同時訓練，因此我也有些忘記英文。但經過實際演練之後也再一次次的練習下我逐漸找到以往的節奏。這也是我覺得這趟實習最棒的地方，能夠將所學運用。</p>

這趟短短兩個月的旅程，我學習到很多很多，同時也收穫了很多的善意。對於日本的工作環境，我一開始是害怕的，覺得自己可能會因為是外國人遇到各式各樣的歧視或者是不公平的對待，對此我也做好了心理準備，結果是在高砂飯店，大家都對我們很和善也很照顧，當然我們也有把工作都做好，因此大家也漸漸信任我們，給予我們很多表現的機會，最後變成現在的我。我認為最大的原因還是因為我們的老闆。我來到日本的第一天他就對我說，現在高砂飯店大部分都是接待台灣團體，真的很感謝台灣人。我聽到這句話的時候感到很震撼，這是我第一次直面日式服務業的精髓。在接下來很多場景中我也看到，對於日本人來說，服務業就是為了讓客人開心，我覺得這樣的想法很好，也讓客人出來旅遊能夠開開心心的回去。還有一個我認為印象最深刻的部分是，日本客人在進到飯店的時候，或者是到餐廳吃飯時都會跟工作人員說請多多指教，我認為這是非常非常，良好的互動。這樣說話的客人會讓服務的人更有動力去服務客人、滿足客人的需求，而客人也可以在用心的服務下好好休息享受餐食。這真的是最理想的行為了。

我在這次的高知實習中學習到很多，也體驗了很多，兩個月的時間很剛好，我想我也會繼續推薦學弟妹去進行短期實習，在暑假兩個月充實自己，順便充實褲囊。

實習活動照片
(4~6張)




