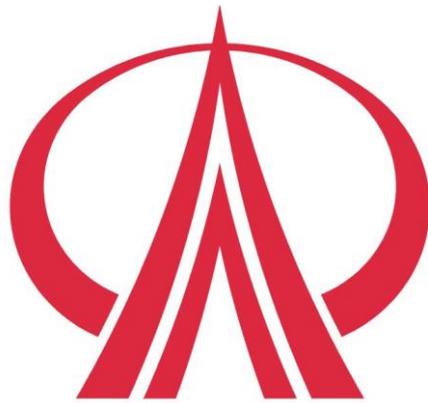


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題
サゴーロイヤルホテル



指導老師：劉淑寧 老師
學 號：BZ102020
姓 名：黃虹雅

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

大四是大學生活中最後也是最重要的一年，為了增廣見聞、提升自己的能力而選擇到日本實習。

實習期間 105/06/24-106/05/07，我分別在長野縣的 sun hotel 與靜岡縣的サゴロイヤルホテル飯店實習，工作內容為餐廳服務生。

藉由這個機會在這一年裡我見識到不同於台灣的日本文化與職場生活，除了豐富自己的經歷，也在實習過程中學習到遇到問題時如何去改善跟解決，提升自己的應變能力；還了解日本人在職場上的工作態度以及同事間如何相處。

這段時間有很多開心的、難過的回憶，每一段都是我成長的印記。

致 謝

首先要感謝學校與老師們提供這麼好的實習機會，讓我有機會到日本闖蕩，體驗不同的生活文化。負責的老師們還會來訪視我們，關心我們在日本的生活、工作上有沒有什麼問題，給予我們建議，在背後支持著我們。

也非常感謝飯店的主管與同事，在工作上指導我非常多要注意的事項，還有到其他不同部門工作時也會耐心的教導我，以及感謝與我一起互相奮鬥十一個月的室友，在這段期間給予我很多鼓勵，一起努力支撐到最後。

最後最感謝我的家人們，在背後無條件支持我，讓我能在大四到日本體驗生活文化，在我遇到挫折時默默傾聽我的感受，給予我莫大的鼓勵，我才能一路走到現在。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
圖目錄	IV
表目錄	V
一、前言	1
1.1 實習動機	1
1.2 實習目的	1
1.3 實習公司甄選過程	2
二、實習公司	3
2.1 公司簡介	3
2.2 營業項目	4
2.3 競爭力分析	4
2.4 SWOT 分析	4
三、實習內容	6
3.1 實習部門	6
3.2 工作環境與同事	6
3.3 工作內容	8
3.4 作業流程分析	8
3.5 問題點分析	9
3.6 改善方案	9
3.7 工作日誌	10
四、結論與建議	16
4.1 結論	16
4.2 建議	16

圖目錄

圖 1-1 甄選過程	2
圖 2-1 組織架構	2
圖 3-1 部門	5
圖 3-2 麵包/飲料區	5
圖 3-3 飯區	5
圖 3-4 鐵板工作	5
圖 3-5 早班同事	5
圖 3-6 晚班同事	6
圖 3-7 主管	6
圖 3-8 備品區	6
圖 3-9 自助吧會場	6
圖 3-10 賣店	6
圖 3-11 大廳	6
圖 3-12 工作流程	8

表目錄

表 2-1 SWOT分析	5
--------------------	---

一、前言

1.1 實習動機

現在大學畢業的人很多，所以競爭壓力也很大，要能夠在其中脫穎而出就要有一定的能力與實力。所以要在大學四年內學到與別人不一樣的特長，出社會後也才能競爭的過別人。而且現代人的抗壓性也不高，所以也要磨練自己的抗壓性，不要一遇到問題就逃避，要想辦法靠自己或適時的尋求他人幫助解決問題。

參與校外實習是希望能夠早點進入職場，提早適應職場社會，累積自己的工作經驗。現代人幾乎都有打工經驗，很多學校也都會提供校外實習，如果等畢業後才開始進入職場，就比別人晚了很多步，而且實習過程中也可以培養自己的工作能力，透過實習也可以知道自己目前的職業類型是否適合自己，如不適合才可以盡早轉換跑道。

之所以選擇海外實習是因為想脫離已經適應的舒適圈，想去體驗不同的生活習慣和風景、文化、禮儀等等，會有很多不同於台灣的事物，就會瞭解對世界而言台灣只是渺小的一部份，不管是價值觀還是生活上的發展來說都是。

1.2 實習目的

能夠訓練獨立，培養自己的工作能力，而且在與客人對話中可以訓練反應力、甚至遇到脾氣不好的客人可以展現好EQ，在與客人不爭執的情況下如何解決問題；在忙碌時也可以訓練自己一套SOP，讓自己的工作可以在最有效的時間內完成。

最重要的還是希望能夠磨練自己，俗話說「吃的苦中苦，方為人上人」，想要成為一個有能力的人，就必須經過重重考驗去磨練。

實習目的如下：

1. 在與客人對話中訓練口才
2. 培養獨立性與EQ
3. 訓練自己以最快效率完成工作

1.3 實習公司甄選過程

選擇到海外實習，會舉辦一次家長說明會告訴家長及學生到海外實習的制度、規定跟薪資問題，然後學校會開輔導課，帮大家行前惡補日語。之後就開始著手準備簽證用的理由書跟計劃書，學校也請了代辦公司幫我們審核一次，提出申請後就只剩耐心等待結果與準備之後跟實習協議會的社長面試，這期間就加緊練習自己的日文。

最終入選名單公布後，繳交家長同意書及機票費用給負責老師，再由負責老師告訴大家需要注意的事項，及公布分發的飯店。

一切就緒後就帶著一顆期待的心前往日本實習。



圖 1-1 甄選流程

選擇來日本實習是希望能夠讓自己獨立，因為在國外沒有人可以依靠，不能仰賴父母、朋友，必須什麼事都得自己來，遇到什麼事都得自己想辦法解決，算是給自己的一個磨練。也想趁這個機會學會日語，多培養一種語言能力，讓自己能夠多一個別人不一定有的專長。

雖然行前準備很繁雜讓我一度想放棄，但想到這一趟會讓自己有所收穫，甚至是更大的成長，所以堅持了下來。

一開始來到這間飯店覺得很有壓力，我的工作是在餐廳當服務生，在這裡學到跟客人說話要使用敬語，畢竟日本飯店都是很注重客人的。剛來時要適應生活環境及語言上的問題，壓力大到常常睡不好做惡夢，一度對於生活喘不過氣想放棄，是我的家人在背後給予我很多的鼓勵，我才能堅持到實習結束。

二、實習公司

2.1 公司簡介

創辦人：小野近義

於 1949 年成立，目前在東京澀谷、名古屋皆有分店。

初創立時名字叫「浜松座」，以演劇為主，也是當時濱松唯一實際演示的戲棚。到 1952 年改為「濱松觀光ホテル高砂」，1962 年改為現在的名字「館山寺サゴロイヤルホテル」，目前員工大約有 148 人。

サゴロイヤルホテル組成的基本要件：股東的支援、購買本飯店提供的東西與服務的客人、被本飯店支持的員工。也就是說，本公司是股東、顧客、職員三位一體的結構。

飯店行動指針「熱意で当たれ 誠意を示せ 創意をみがけ 決意を語れ 極意をつかめ」

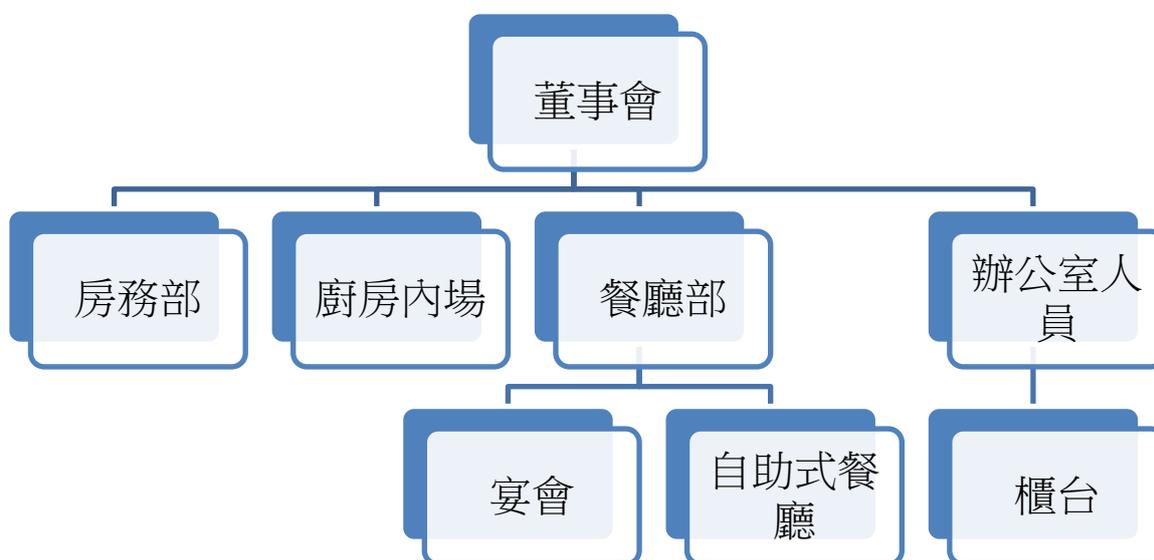


圖 2-1 組織架構圖

2.2 營業項目

主要是以住宿跟餐廳為主。

飯店內有 97 間客房（中、西式皆有），共可容納 500 名客人。

另外還提供露天溫泉、大浴池與個室按摩，可邊放鬆邊欣賞附近美景；餐廳有分傳統榻榻米包廂與西式自助吧，包廂以團體客為主，餐點為套餐。自助吧則以散客為主，最著名料理就是鰻魚。

店內一樓還附設卡拉OK與小朋友的遊樂區，讓客人可以有休閒活動，也不怕帶小孩來會無聊。過年或特別節日時也會舉辦賓果大賽提拱小孩朋友參加。

店內還有土產專賣店，讓客人離開時可以帶走好吃的名產。

2.3 競爭力分析

供應商的議價能力（中高）：飯店訂貨量大，廠商較有議價的能力。

購買者的議價能力（中低）：每個產品、服務都是固定售價，購買者的議價能力並不高。除非是團體客可能較有議價空間。

新進入者的威脅（低）：附近都是營業多年的飯店，新進入者要加入競爭有點困難。

替代品的威脅（低）：附近都是同業競爭者，所以替代品威脅低。

同業競爭者的競爭程度（高）：附近相同性質的飯店多，競爭力高。

2.4 SWOT 分析

飯店已成立 67 年，屬於歷史老店，也都會有熟客固定回來。提供的服務項目也豐富，但因人手不足旺季時沒辦法維持一定服務品質。周遭剛好是有名的濱名湖，所以來觀光的客人很多，但也因為附近飯店多，競爭力很高。

優勢：服務項目眾多，歷史老店口碑相傳。

劣勢：員工人手不足，忙碌時無法顧及所有客人。

機會：位於度假勝地，附近景點眾多。

威脅：附近相同性質飯店多，容易被取代。

表 2-1 SWOT 分析

優勢 (Strengths)	劣勢 (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none">1. 服務項目多樣化，可供客人選擇。2. 歷史老店，口碑相傳，頗有知名度。	<ol style="list-style-type: none">1. 員工人手不足，旺季時無法顧及。
機會 (Opportunities)	威脅 (Threats)
<ol style="list-style-type: none">1. 地點優勢，位於渡假勝地。2. 附近景點多，如：遊樂園、動物園、花園，是和親子出遊。	<ol style="list-style-type: none">1. 附近飯店多，容易被客人比較。

三、實習內容

3.1 實習部門



圖 3-1 實習部門

我負責的是早班跟晚班的 buffet 服務生，每天的工作內容早班是補充料理、晚班帶位收盤子。

跟我最有利益關係的是支配人，因為他給了我實習的機會，如果表現好的話他對我們學校就會有好印象，就能增加下一屆來這實習的機會。

3.2 工作環境與同事

以下是我的工作環境與同事們的合照：

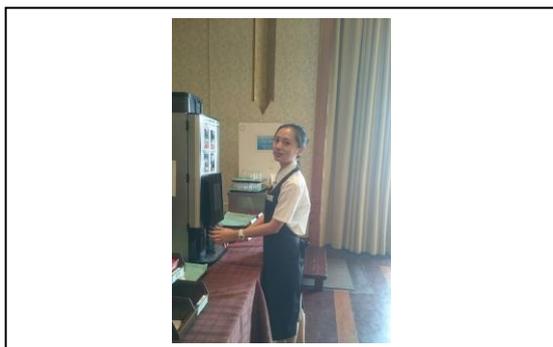


圖 3-2 麵包/飲料區



圖 3-3 飯區



圖 3-4 鐵板工作



圖 3-5 早班同事



圖 3-6 晚班同事



圖 3-7 主管



圖 3-8 備品區



圖 3-9 自助吧會場



圖 3-10 賣店

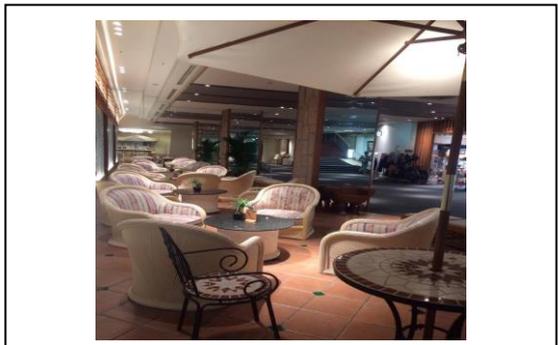


圖 3-11 大廳

3.3 工作內容

早班工作內容是看班表上的分配，每天都不同，有：

- 一、補充料理
- 二、鐵板區
- 三、麵包區
- 四、飯區

晚班工作內容則是帶位跟收拾盤子。

早班 7:00-10:30，晚班:5:00-9:30，一天固定 8 小時，一個月休八天。

3.4 作業流程分析

早班的話就是每天依照班表看自己被分配到什麼工作。

- 一、料理：就是負責補充，結束後要負責洗碗。
- 二、飯：就是負責補充飯跟味噌湯跟一些小菜，九點過後要去櫃台幫忙推客人行李。
- 三、麵包：就是補充麵包跟飲料。
- 四、鐵板：就負責煎蛋、培根、香腸，還要準備隔天的材料。

晚班就是負責客人帶位、點酒，收拾客人使用完畢的碗、盤子，再準備隔天早班要用的餐具。

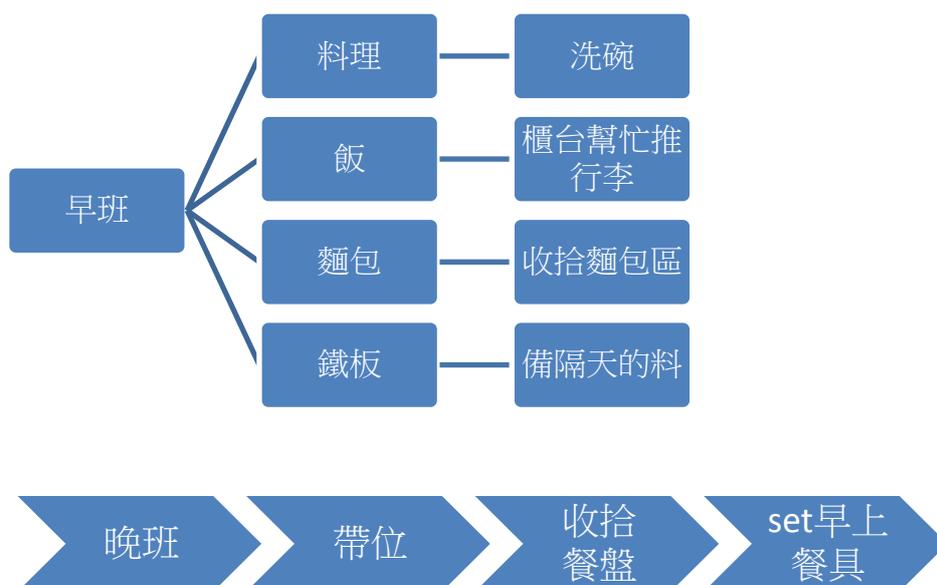


圖 3-4 工作流程

3.5 問題點分析

工作內容流程：擺放料理—接客帶位—收盤子—餐桌收拾—收料理

問題：員工工作內容沒盡責，被分配到收拾盤子的跑去補料理，造成收盤子人員不足，客人餐桌上盤子堆積過多。

3.6 改善方案

員工工作內容要劃分清楚，做好自己的工作，不要跑去做別人的。餐桌上有空盤時要收拾，不要堆積太多。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行四甲	學號：BZ102020	姓名：黃虹雅	撰寫日期：105/9/29
撰寫期間：105/07/01~105/09/29			
實習機構(含分店名)：館山寺サゴローイヤルホテル			
部門(單位)/職稱：餐廳/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今天在幫客人點酒時，不小心聽錯所以點錯，導致主管出錯酒然後又重做。</p> <p>平常也因為跟主管沒辦法很順暢的溝通，主管不太愛理我，再加上這次點錯酒導致主管整個大生氣。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>自己語言能力不足，沒辦法完全聽懂客人意思，跟客人溝通時也沒辦法完整表達。</p> <p>做錯事被罵時心裡真的很難過，也告訴自己下次不能再犯了。</p> <p>應該加快學習日文，趕快把工作上手。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這次學習到如果當下不了解客人的意思或是無法溝通時要找前輩幫忙，不然就會容易犯錯。然後語言真的要趕快加強，不然客人很常說的都聽不懂。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>加強日文能力，多利用時間讀書。</p> <p>目前已報考日語檢定 N4，每天都在讀書，期望自己能夠做足準備順利考過，這樣對於之後與客人對話中較能減少出錯的機率。</p>			

工作日誌表 2

班級：行四甲	學號：BZ102020	姓名：黃虹雅	撰寫日期：105/11/18
撰寫期間：105/10/01~105/11/18			
實習機構(含分店名)：館山寺サゴロイヤルホテル			
部門(單位)/職稱：餐廳/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今天客人點酒，跟我說要「ハイボール ロック」，後來主管就問我到底是要ハイボール還是要ロック？</p> <p>原來這兩個是不一樣的東西，我自己沒有分清楚，讓主管不清楚要製作怎樣的酒，再加上主管詢問我時我因為對酒也不了解，所以沒辦法完整的表達，導致主管不開心。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>對於酒類的認知應該要再加強，不應該在點酒上一直出錯了。</p> <p>還有對於口說能力也要再努力，不然都沒辦法跟主管好好的溝通，導致發生了什麼事都無法解釋清楚。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>如何完整的表達事情的始末給主管知道，語言上仍要繼續加油。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>對於酒類的認識要再加強，多詢問同事關於店內的酒，把酒單上所有的種類記熟。也告訴自己不要在同一件事情上犯錯第二次。</p>			

工作日誌表 3

班級：行四甲	學號：BZ102020	姓名：黃虹雅	撰寫日期：105/12/16
撰寫期間：105/11/19-105/12/15			
實習機構(含分店名)：館山寺サゴロイヤルホテル			
部門(單位)/職稱：餐廳/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今天一位老人家跟我說話，他的口音很重導致我有點聽不懂，後來我回覆他，但他好像也聽不清楚我在講什麼，我愈講愈大聲他還是聽不清楚，感覺客人講到有點生氣了，我只好向旁邊的前輩求救。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>可能我講話聲音太小聲讓客人聽不到，但是我後來放大音量客人還是聽不清楚，而且客人的鄉音很重我聽了也要思考一下才懂，還沒有辦法完全適應日本老人的口音。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>聽力的部份要在努力，要去適應不同人的口音。</p> <p>說話的情緒不要太激動也不要顯得不耐煩。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>多和我們會場的廚師伯伯說話，廚師伯伯的鄉音也很重，我也常聽不懂他在說什麼，多和他說話去習慣，這樣應該可以比較快適應。</p> <p>也和同事多聊天交談，加強聽力部分。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ102020	姓名：黃虹雅	撰寫日期：106/03/03
撰寫期間：106/01/01~105/02/28			
實習機構(含分店名)：館山寺サゴロイヤルホテル			
部門(單位)/職稱：餐廳/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有一次和室友一起問支配人我們附近在推廣的活動的票要在哪裡買，因為之前主管也一直跟我們推薦要去，結果主管回了什麼我們完全聽不懂，主管就叫我們日文還要再多加練習。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>已經來日本半年多了，雖然日文有比之前進步，但後來也就一直停留在同樣的程度上。因為工作上蠻順遂的，所以對於語言能力也就沒再特別加強了。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>不管是提問或是想要與人聊天前，都必須要提升日己的語言能力，不然對方說了什麼也都不知道，甚至可能會讓人覺得都來這麼久了怎麼程度還是這樣。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>每天利用空班時間讀日文，對於日常生活的用語多加強，平常也多練習用日語對話。增加日語的口說能力與聽力。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四甲	學號：BZ102020	姓名：黃虹雅	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/03/14~106/03/17			
實習機構(含分店名)：館山寺サゴローイヤルホテル			
部門(單位)/職稱：餐廳/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>有時候客人很多心情容易感到不耐煩，尤其客人大多以老人家為主，常常會一直問東問西的，所以有時候說話口氣會不好，常常想翻白眼。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>不能夠因為自己的心情而去遷怒於客人，做服務業的應該要一直充滿熱情，每天用笑容迎接客人。像老人家本來就喜歡問東問西的，我們也要很熱情的去給予答覆。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>學習如何增進自己的包容心，還有情緒管理。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>從現在起不要再對客人口氣不好，每天都要充滿熱情面對客人，不管客人問什麼都要用親切的態度回答。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四甲	學號：BZ102020	姓名：黃虹雅	撰寫日期：106/04/07
撰寫期間：106/04/02~106/04/06			
實習機構(含分店名)：館山寺サゴローイヤルホテル			
部門(單位)/職稱：餐廳/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今天早上上班被廚師問：「冰箱的蕎麥麵是誰昨天忘了倒？」</p> <p>結果是我粗心忘記去檢查冰箱，所以不小心把昨天沒使用完的蕎麥麵遺留在冰箱。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>這已經不是第一次忘記倒蕎麥麵了，只是之前剛好有同事幫我倒了，雖然廚師沒有生氣，但工作沒做好還覺得很內疚。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>做事情應該要更小心仔細，自己的工作就應該確實做好。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>只要當天是輪到我就一定要仔細一點，下班前要確認是否有把食物清理掉，不要冰到隔夜，不要造成廚師的困擾。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

剛開始來這間飯店時覺得是個規模很大、規劃很完善的飯店，但實際待了一陣子之後覺得有些流程並不是很完善，因為本來負責這一區的主管離職後，每天當領導的人都不一樣，不是每一個都可以把時間規劃的像前一個那麼好，再加上有時候客人很多但是排休的員工也很多，幾乎會忙不過來，上班也是一團亂。

一開始最難適應的就是語言問題，剛好我碰上脾氣不太好的主管，常常聽不懂就被罵，三天一小罵五天一大罵，罵到後來整個很不喜歡上班，很討厭這裡，不過後來漸漸適應，語言也比較進步就習慣了。現在大致上都可以了解日本同事在說什麼，相處的也很愉快。還有要面對的就是一起床就工作，生活中只剩下工作，跟以往放學後打工性質不一樣，每天生活一成不變，就要學會如何從這樣的生活中找到樂趣，讓自己有前進的動力。

來到日本實習最大的收穫大概就是認識了日本的文化、飲食、人文，更認識了不同國家的朋友，也從只會五十音到現在可以簡單的日常對話跟聊天，從完全不適應這裡的生活到生活自在。雖然期間吃了很多苦，但是快樂的回憶也很多，同事間相處和樂，大家休假還會一起出去玩，拍了很多照片留下了很多美好的記憶。

雖然我們的工作只是收收盤子、整理環境，但是訓練的就是一種做事的態度和自身的禮儀，而且能夠出來看看世界，開闊自己的視野，多學習一種語言對未來發展也是有幫助的。像如果把語言學好，回台灣後繼續進修考證照，就可以找日商方面的公司，或是未來對飯店業有興趣也可以先看看日本方面是怎麼管理公司的。

4.2 建議

對實習公司的建議，人力上的安排可以再精確一點，不要客人多時上班人數少，客人少時員工卻很多，造成人力不足或是過多。人手不足在被客人催促的情況下，容易影響到大家上班的情緒，也影響到客人的用餐心情。所以人力安排妥當才能確保服務上的品質與效率，顧客感受良好就會再度光臨。

對學弟妹的建議，選擇海外實習是一個不錯的經驗，能夠跳離舒適圈開拓自己的視野，但還是要會一些基本日文，不然日子真的會很辛苦。尤其是旺季很忙時，主管交代你的工作聽不懂他也沒時間跟你細講就容易被罵。一開始為了能讓語言快點進步就要犧牲睡眠讀書，雖然常常會的很痛苦，但語言漸漸進步後工作上也會比較輕鬆一點。而且語言進步後也比較能跟同事們相處，結交很多朋友。

對系上和師長的建議，因為國內實習同學有集體返校時間，交代重大事件，但對於海外實習的同學訊息接收就比較慢，希望班導師們可以多關心海外實習的同學們，告知相關訊息。