

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—上諏訪温泉しんゆ



指導老師：劉淑寧 老師

學 號：BZ102047

姓 名：何維新

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

在大四的實習課程中，我選擇了海外實習，實習公司是位於日本長野縣的上諏訪親湯溫泉，還有另外兩家分公司也都位於長野縣，每一家都各自的特色，而上諏訪親湯溫泉的特色則是從客房及溫泉區就能眺望到一望無際的湖邊，讓身在城市中的客人享有到海邊的感覺。

實習期間我從最初什麼都不會的臭臉妹，慢慢進步成包辦天下的微笑少女，這其中的轉變一切都是因為我擁有一群好同事，大家都會互相照料彼此關心，讓疲勞的工作都變得有趣起來。學習新事物的時候，雖然會因為語言不通而造出一些困擾，但也常鬧出許多笑話，例如同事的日式英文發音常常搞得我一頭霧水，到最後大家都變成比手畫腳來教導我，溝通的過程雖有些艱辛，但一想到大家是為了讓我能更快速上手了解工作部分，就覺得自己也得更努力學習，不要辜負同事努力教導的心意，很開心在這一年成長了許多，擁有特別的實習回憶。

致 謝

在實習期間有許多的感謝想和大家說，首先是工作部分，在最初開始工作時，面對語言不通的我大家仍然很友善的教導我工作上的事情，當我不清楚意思的時候，會請台灣同事來解釋或者是用簡易的英文及比手畫腳告訴我，讓我能盡快融入工作部分。在工作上我偶爾會有疏失，主管及同事不會以謾罵的方式責怪，只會告訴我要多注意小心細節部分，下次別再犯相同的錯誤。我很感謝同事們能包容這樣的我，在清掃部中我感受到家的溫馨，大家互相扶持，有問題的時候也會互相幫忙，這段期間在他們身上學習到了許多，很感謝同事們一路的照顧。

在生活部分我很感謝我的朋友-熊子念，接納有點公主病的我，雖然沒有住在一起但總是會幫我打理好許多事情。我是一個不太願意自己出門的人，而熊子念知道這點，所以常常約我一起排休出去玩，甚至是下班後約我一起吃晚餐，不會讓我感到孤單，我的休假生活因為有她充滿了許多快樂的回憶，她總是會發現有趣的地方然後帶我一起去冒險，一起出門雖然偶爾會有小爭吵但是卻也不會吵太久，因為我們知道出外靠朋友，來到日本實習後離最近的也只有我們兩個，必須比別人更加互相扶持珍惜彼此，真的很謝謝熊子念這一路沒有拋下我，總是鼓勵我要好好成長，讓我在實習期間有許多快樂的回憶。這段時間學習到很多，感謝同事一路的照顧，也感謝老師的支持及感謝系上有海外實習選項，讓我學習到不同國家的文化及態度。

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	5
2.4 SWOT 分析	5
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
參考文獻	18

圖目録

圖 1-1 甄選過程.....	2
圖 2-1 組織架構.....	4
圖 3-1 飯店門口.....	6
圖 3-2 飯店大廳.....	6
圖 3-3 飯店販賣部.....	6
圖 3-4 觀月の湯(女湯).....	6
圖 3-5 料亭.....	7
圖 3-6 葵亭客房.....	7
圖 3-7 特室客房.....	7
圖 3-8 桔梗亭客房.....	7
圖 3-9 與同事合照.....	7
圖 3-10 與同事合照.....	7
圖 3-11 與同事合照.....	7
圖 3-12 與同事合照.....	7
圖 3-13 與同事合照.....	8
圖 3-14 與同事合照.....	8

表目錄

表 2-1 SWOT 分析表.....	5
---------------------	---

一、前言

1.1 實習動機

現在的大學生一畢業就等於失業，大部分的人都想要一份美好的工作，薪資待遇好、同事好相處及好的工作內容，錢多事少離家近，這是每個人所嚮往的工作，但也因為要求過高的條件，而侷限自己找到工作的機會，以老闆的角度當然希望薪資成本能低，而又肯為公司做事的人，然而剛踏入社會的新鮮人，沒有累積的工作經驗，如果公司培養到一半突然要辭職，這對公司會造成很大的損失及困擾。

參加三明治校外實習教學計畫主要原因是想要累積工作經驗，在學校有這個機會可以先體會出社會的職場生活，也可以順便鍛鍊自己的耐心及磨練自己的能力，在職場上不是像在学校上課讀書一樣單純，需要面對顧客及同事的相處及應對，在職場上所面臨的實際經驗是課本上學不到的經驗，課程上的分享也比不上實際的經歷，唯有自己去體驗去學習才能明白怎樣的態度是正確的，培養自己在工作上的責任心，更不要遇到困難就退縮，要想辦法去解決，在我們身分還是學生的時候，工作上遇到狀況時可以方便詢問老師，所以要好好地把握實習這段時間，磨練自己學習及進步，在未來的職場上才能獨當一面。

1.2 實習目的

我期望在實習中累積實際經驗，學習與主管同事的互動及對談，禮貌及尊重是不可或缺的，分工合作讓工作更有效率，做任何工作都要用負責任的態度去面對，及細心耐心讓工作更圓滿達成。此外，在這次實習中學習第二語言，除了方便跟同事主管溝通外，或許在未來的職場上會有所幫助。在職場上要多聽多看多學習，虛心受教才能學習到更多事情，吸收知識及技巧創造自己被利用的價值，這樣不管在任何職場上都能輕鬆駕馭，讓主管同事都能對自己感到信任把工作託付給自己，在職場上有自己獨特的空間。實習目的主要有以下五點：

1. 工作的禮貌及責任感
2. 培養工作的耐心
3. 工作的經驗
4. 職場上的分工合作
5. 學習第二語言

1.3 實習公司甄選過程

大三剛開學有海外實習的說明會，雖然當天因為個人因素沒有去說明會，但是事後有聽朋友說說明會的內容，剛開始海外實習並沒有很吸引我，聽朋友說完之後，自己想了一下，從以前到現在都沒有自己出遠門過，難得有這個機會可以讓自己獨立，不會一直依賴別人，而海外實習不是一件容易的事情，要讓自己順利通過面試，學校有開日文課，讓不是日文系的去上課，以幫助通過面試。

面試當天還是很緊張，一直在背自己的介紹，很怕自己看到社長一句話也講不出來，而在面試的時候雖然有翻譯，還是很緊張，不過也不能忘記臉上的微笑，在自我介紹時雖然介紹到忘記了，還是有完成了面試，當下覺得自己應該是不會錄取，但是老師說如果態度好的話也是有可能的，面試完過了幾天老師就公布名單，我竟然錄取了，自己都覺得很不可思議，但是內心還是很開心。

分發前，老師說會兩個兩個一間，互相學習日文，而最後分發出來自己竟然一個人在一間，當下除了不安還是不安，當下也很想要放棄，但自己想想已經努力這麼久了，也就慢慢接受這個事實了，而甄選的過程如圖 1-1 所示。



圖 1-1 甄選過程

在還沒有到飯店工作的時候，對於飯店的清掃一直覺得很輕鬆簡單的掃掃地，而實際到飯店工作，其實這是一向不簡單的工作，跟自己想像的有所差距，需要房間的擺設、擦拭以及清洗髒污，要想像自己如果是顧客怎樣的環境是自己滿意的，所以每一個角落都不能放過，都要做到像一塵不染，每一樣東西的擺飾都有一項規則，而在飯店遇到顧客時，還要靠旁邊主動跟顧客打招呼到客人離開自己的視線範圍，讓顧客感受到禮貌又舒適的環境。

二、實習公司



2.1 公司簡介

代表取締役社長：柳澤 幸輝

開湯：1601年(慶長6年)

創業年：1831年(天保2年) 親湯温泉の前身巖温泉創業

1926年(大正15年)6月 親湯温泉創業

創辦理念：

神秘的諏訪湖畔，療癒心靈的溫泉住宿，在這聚集諏訪大社，高島城等歷史古蹟的街道，感受時間所蘊留的美麗，被稱為“美翠源泉”靈活的泉水，具有豐厚的水量，有滋養身心，煥發光彩的功效。從大浴場遠眺諏訪湖，加上半露天浴池，哪怕只單站在那裡，都可以讓您的身心，在繁忙的生活中放下時間的嫌隙。客房被湖水的祥和環繞，空氣中流動着些許平凡的和諧，一點一滴的安靜，都是給予心靈在現實中難得的休憩。

一段旅程中不可缺少的體驗—享受美食，我們融合自然與地方的“幸”，根據季節的不同，配合應旬的食材，會精心為你呈上完美膳食—「美湖膳」。欣賞着自然的瑰麗，享受着靜謐的時光，脫離出喧囂的平常，探索心靈中最純潔最簡單的那一種神秘。

分公司：蓼科温泉親湯、萃 sui-諏訪湖

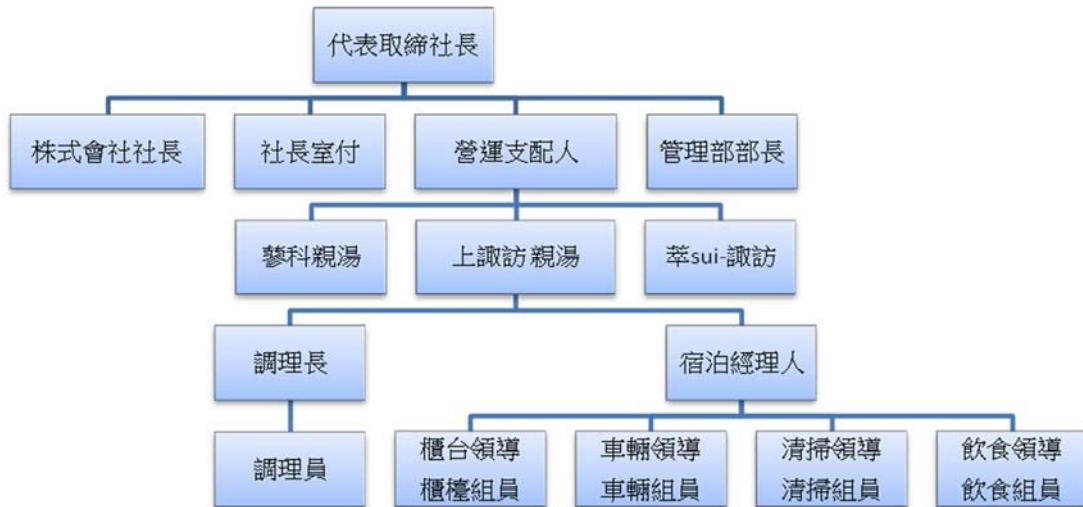


圖 2-1 組織架構

2.2 營業項目

經營理念：

『我們工作的動力來自於客人的感謝』

經營理念分為 8 種

- ① 提供給客人一個創造回憶的場所／溫泉
- ② 為了讓職員與顧客更加親近，會做職員教育訓練
- ③ 強化員工們之間的聯繫以及組織之間的交流。
- ④ 員工的幸福可以創造快樂的地域
- ⑤ 喜歡這個地域、不忘記自己也是親湯一員
- ⑥ 謹記我們的存在是支撐公司的軸心
- ⑦ 在任何一個時候都要記得自己是公司的一份子，持續精進自己。
- ⑧ モットー：元氣、笑顔、言い訳しない(不辯解)、ちゃんとやる(好好地做)

服務項目：公司巴士接送、早晚餐提供、送餐服務、房間服務(清理、整理、備品需求)、
鋪收被服務、宴會

2.3 競爭力分析

- 一、潛在進入者的威脅高：取得地域的優勢，都是潛在競爭者。
- 二、消費者的議價能力高：團客大批入住時，可享有額外折扣的優惠；非團客則無法享有優惠。
- 三、供應商的議價能力高：提供給顧客的物品及食材，有固定廠商，因此議價能力高。
- 四、替代品的威脅高：飯店大浴場內擁有露天溫泉，只要飯店有相同性質，就容易遭到替代。
- 五、現有競爭者的競爭高：鄰近飯店和上諏訪親湯溫泉一樣擁有諏訪湖的景色，也一樣有提供泡湯，因此會互相競爭。

2.4 SWOT 分析

上諏訪溫泉親湯會隨著四季改變，會提供不一樣的料理，讓客人感到新鮮，而地理位置有先天的機會，從飯店內部可以眺望湖景，不同的季節有不同的感受，但也因為附近同類型的飯店眾多，因此客人有多重選擇。

表 2-1 SWOT 分析表

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
隨四季變化，會推出當季及應景的膳食，對回流的客人品嚐餐點也會有新鮮感。	<ol style="list-style-type: none">1. 設備老舊，不易翻修。2. 飯店價位偏高。
機會(Opportunities)	威脅(Threats)
<ol style="list-style-type: none">1. 夏日祭典是當地旺季的時候，可以利用這個機會創造知名度。2. 擁有露天溫泉可享有邊泡湯邊享有諏訪湖景色。	<ol style="list-style-type: none">1. 同性質的飯店過多。2. 無固定的消費客源。

三、實習內容

3.1 實習部門

我負責的是上諏訪親湯清掃部，工作範圍有客房打掃、浴池的清潔及洗碗場等工作，大家的工作範圍都大同小異，而我最主要是負責客房的杯子清洗、浴室及廁所的清掃與仿間的擦拭擺設。

清掃部部門組織：「清掃組員→主任→リーダー(領導者)→マネージャー(經理人)」經理人大部分都在辦公室處理業務，如果有事情宣布在早會時才會出現，客房打掃大部分都是由領導者或主任安排工作範圍。

3.2 工作環境與同事

以下是飯店由外至內及與同事的合照：



圖 3-1 飯店門口



圖 3-2 飯店大廳

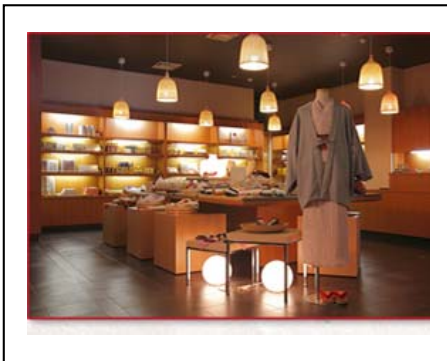


圖 3-3 飯店販賣部

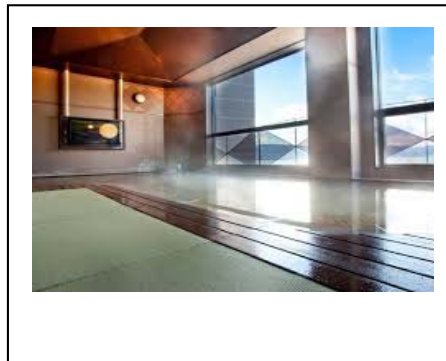


圖 3-4 観月の湯(女湯)

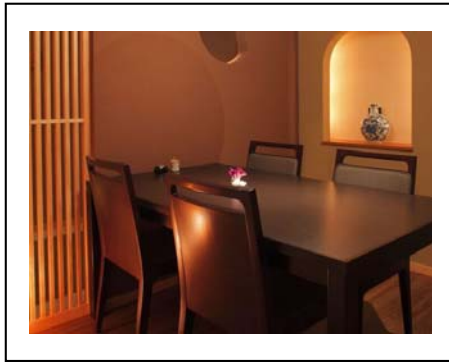


圖 3-5 料亭

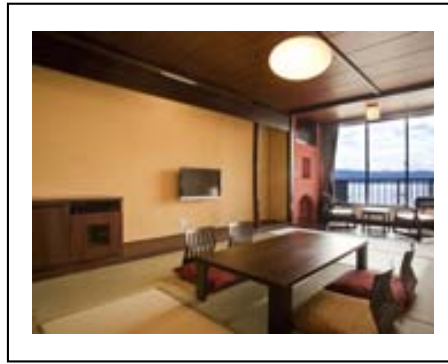


圖 3-6 葵亭 客房

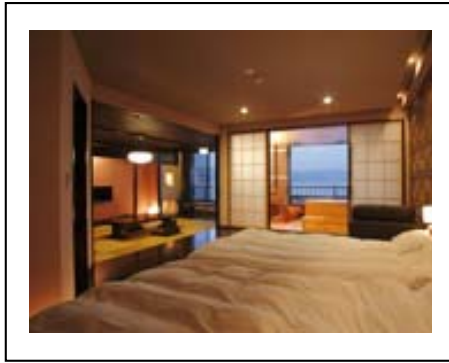


圖 3-7 特室 客房

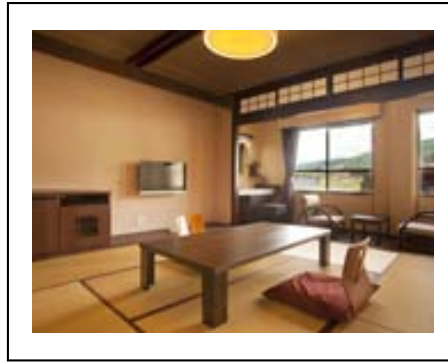


圖 3-8 桔梗亭 客房

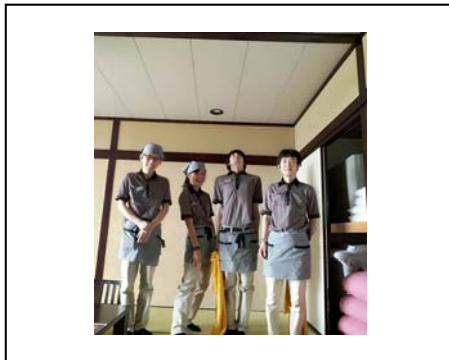


圖 3-9 與同事合照



圖 3-10 與同事合照



圖 3-11 與同事合照



圖 3-12 與同事合照



圖 3-13 與同事合照



圖 3-14 與同事合照

3.3 工作內容

- 一、客房組：清掃客房廁所浴室、清洗及準備茶具、準備棉被枕頭、浴衣用品
- 二、共用組：清洗浴場、分類衣物、共用廁所清掃、補充各樓層的所需用品
- 三、洗碗場：碗盤分類、碗盤清洗

工作時間：

一天工作時間約 6 到 7 個小時，如有晚班會多 2 到 3 小時

一個月有 7 天休假，如當月有事可以自行畫休

早上

A 班→7：15 到工作結束

A 洗班→7：30 到工作結束

B、K 班→8：00 到工作結束

C 班→8：30 到工作結束

D 班→9：15 到工作結束

晚上

E 班→17：45 到工作結束、17：30 到工作結束

K 班→17：30 到工作結束

3.4 作業流程分析

我大部分都是上 B 班，B 班是在洗碗場等業務把客人吃完的碗盤推過來讓我們清洗，一直清洗到結束或是到 9：15，接著到休息室開早上會議，宣布當天的工作內容，與中午是否有客人到店吃飯等事項，會議結束時會有精神喊話來提升大家士氣。

會議結束後，各自到工作崗位，而每天工作的位置都不太一樣，如果在詩季亭跟部分葵亭共有 16 間客房要清掃，而如果在部分葵亭跟桔梗亭共有 24 間客房要清掃，清掃完大約一點到兩點之間，中間會有 10 到 15 分鐘的休息時間，如遇到忘記清掃時間會延長個半小時左右，如果該層樓的工作先結束，會到其他層樓幫忙，一起結束工作，一起吃飯休息。

有晚班的人如果是 17:30 上班，先在洗碗場把中午沒有洗完的碗洗完或是洗到一個段落，17:45 到休息室等客人去吃晚餐，然後分組到各房間鋪床，時段有 17:30、18:00、18:30、19:00、19:30 每天會出現的時段不同，最基本就是兩個時段，鋪完床之後，則是到洗碗場洗碗，約到 9 點左右就會結束工作然後下班。

3.5 問題點分析

飯店的淡旺季分得很開，夏天是飯店的旺季，客人都會來看湖上煙火，因此住房率很高，都是滿房的狀態，所以要準備的杯子量也很大，而會出現茶具不夠的問題，所以會耗在找茶具的時間，這樣反而浪費了一些時間，最後只能從餐廳那邊拿，但是會出現茶具大小不同跟樣式不一樣，這樣對同一批客人來說是比較不好。

3.6 改善方案

飯店可以多準備一些茶具，這樣可以省去找茶具的時間，有效率的整理客房，遇到旺季的時候，才不會有茶具不夠的問題，也不會有個房間有不同大小樣式的茶具，如果怕推車上放太多茶具，會導致破損，過了旺季之後再將部分茶具收起來，等到旺季時再拿出來，這樣就不怕有破損。

3.7 工作日誌

工作日誌表 1

班級：行 102 甲	學號：BZ102047	姓名：何維新	撰寫日期：105/10/10
撰寫期間：105/07/01~105/09/15			
實習機構(含分店名)：上諏訪温泉しんゆ			
部門(單位)/職稱：清掃部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在飯店每天都需要做到清掃房間這部分，實習剛開始，會常漏洗到茶具的用品，因為我們會把客人有用過的杯子放在托盤上，但是有時候會有漏收的情況，然後自己也沒有發現，而是等到檢查的人發現並且告知我們去處理，而我第一個反應就先跟檢查人員道歉，並且把不乾淨的茶具用乾淨。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>在事情發生的情況下，雖然集中杯子到托盤的不是我，但是我也應該要重複的確認看有沒有漏掉的部分，這樣才不會讓其他人覺得自己不夠細心。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>現在回想起來，如果當時我有重複的確認，茶具是否都乾淨，多確保幾次，也可以降低出錯的發生。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>訓練自己凡事要細心、耐心及用心，這三心是我從主管身上所看到的，學習有效率的處理，在同樣的時間內完成，而不能一拖再拖的心態。</p>			

工作日誌表 2

班級：行 102 甲	學號：BZ102047	姓名：何維新	撰寫日期：105/11/16
撰寫期間：105/09/16~105/11/15			
實習機構(含分店名)：上諏訪温泉しんゆ			
部門(單位)/職稱：清掃部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>清掃對飯店來說是很重要的一個緩節，所以沒一個細節都要注意到，因為飯店內有大眾澡堂，所以每一間房間不一定會用到浴室，所以我大部分都只會看一眼看客人有沒有用，但是沐浴乳、洗髮乳及潤髮乳快要沒有時要補，而當時的我並不知道這個事情，是等到休假完回去上班，同事才跟我說，沐浴乳那些低於一半就要補，我當下就想說又沒有人跟我說過，我怎麼會知道阿。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然剛開始沒有人說連沐浴乳那些也要補，但是自己也要細心的檢查並且主動去詢問同事，而不應該被動，等同事自己來說。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>做每一件事情都應該要主動去詢問，而不應該被動的等人家來講，這樣不是一個好的學習態度。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>積極主動，事很重要的態度，不管事任何的工作，都是必須講求的，被動在職場上事非常不受歡迎的，所以要留下好的工作態度。</p>			

工作日誌表 3

班級：行 102 甲	學號：BZ102047	姓名：何維新	撰寫日期：105/12/15
撰寫期間：105/11/16~105/12/15			
實習機構(含分店名)：上諏訪温泉しんゆ			
部門(單位)/職稱：清掃部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>清掃對飯店來說是每天必須的，每個環節都需要注意的，廁所的每個細節也是，像廁所的衛生紙需要摺成三角形，我從一開始都是向上摺，最近在檢查房間的人就跟我說那個衛生紙要向下摺喔！我瞬間就想說我做了大概五個月了，怎麼現在才跟我說阿，當下內心就很錯愕。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然當下很錯愕，但是還是覺得很不好意思，畢竟是自己的疏忽，沒有在一開始問清楚，還麻煩到別的部門的同事。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>做事情除了細心之外，只要有任何問題就要馬上提問，才不會有相同的事情發生，然後造成其他人的困擾。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>做事情凡事都要很細心，不能草率，是讓來住的客人有一個乾淨舒適的房間，不能為簡單而疏忽細節，很多複雜困難的事情都是從簡單的事開始累積而成的，細心很重要要好好培養自己。</p>			

工作日誌表 4

班級：行 102 甲	學號：BZ102047	姓名：何維新	撰寫日期：106/02/28
撰寫期間：106/01/01~106/02/15			
實習機構(含分店名)：上諏訪温泉しんゆ			
部門(單位)/職稱：清掃部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近飯店常休館，休館期間的人力不需要這麼多，然後檢查客房就不會當天檢查，會到開館當天檢查，但是會遇到一個情況，就是檢查當天如果檢查出哪個地方不乾淨的話，就必須由檢察當天上班的人去處理。</p> <p>這次休館的時候，我是被排到休假，所以茶具和廁所都已經洗好了，等到上班當天我只負責把插頭跟裝熱水瓶的水，然後檢查的人在無線電說：「廁所有髒，要來處理。」結果遇到檢查的人，講話方式讓人覺得很討厭，心裡想說前一天又不是我掃的，對我講幹嘛是在找碴嗎。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然前面不是自己掃的，但是當天的時候如果自己有在檢查一次，就不會發生這樣子的情況，畢竟檢查的人也是在做自己的工作，也不知道當天是不是你掃的，所以不是惡意找碴。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>凡是要往好的方面想，不要一直覺得對方在找碴，這也是一種學習，多細心一點，跟多檢查幾次，就不會在類似的錯誤。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>凡事都要細心，不能因為前意天不是自己掃的就忽略，而是要再去檢查一次。如果有同事做出指教，就往好的方面想，這樣工作心情才會好。</p>			

工作日誌表 5

班級：行 102 甲	學號：BZ102047	姓名：何維新	撰寫日期：106/03/16
撰寫期間：106/03/01~106/03/15			
實習機構(含分店名)：上諏訪温泉しんゆ			
部門(單位)/職稱：清掃部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>飯店每個部門早上都要開早會，分配工作項目，在某天開會時，說到沐浴乳洗髮乳及潤髮乳，再補充時要注意，因為有客人很不開心的向櫃台反應，當下會很錯愕，這樣也洗得出來喔！然後心想還好最近房間浴室都們什麼用到，所以沒有補充到那些沐浴乳洗髮乳及潤髮乳，就覺得不甘我的事情。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>雖然前面講的不是自己，但是在開會時，有被提出，就是要我們多注意，不要再犯一樣的錯誤了，也還好這位客人提出反應，讓我們可以立即做更正及注意。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>這也是一種學習，多細心一點，相同的錯誤不要再犯錯了，以及不要抱持著這關我什麼事情，這樣的心態在職場上是不好的行為。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>凡事都要用點心，就算當下不是在講自己的問題，但是也要多注意，避免犯錯，還有再補充沐浴乳洗髮乳及潤髮乳時，要多確認幾次這樣才不會又犯相同的錯誤。</p>			

工作日誌表 6

班級：行 102 甲	學號：BZ102047	姓名：何維新	撰寫日期：106/04/06
撰寫期間：106/03/20~106/04/05			
實習機構(含分店名)：上諏訪温泉しんゆ			
部門(單位)/職稱：清掃部/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>飯店每個房間的有放熱水壺，我們都會先幫客人裝好水，然後加熱，某天來檢查房間的人在無線電裡面說熱水壺裡面有垃圾，當時很驚訝，又跟對方再次確認說熱水壺裡面有垃圾確定嗎?心想著有人會在裡面丟垃圾?然後去處理時，熱水壺裡面有灰塵。</p>			
<p>2.反省(Check)</p> <p>我不應該為了讓自己方便的完成工作，我直接在熱水壺裡面補水，導致過程中，有灰塵掉進去，而自己也沒有多注意裡面有沒有雜物。</p>			
<p>3.學習(Action)</p> <p>在工作上，凡事都要多注意，避免過多的錯誤發生，就算不小心疏失了，也不要一開始就得怎麼可能，要想辦法改善。</p>			
<p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在往後工作需要補熱水壺的水時，我會將裡面的水全部倒掉，然後從新裝新的水，這樣就可以避免有灰塵的狀況發生。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

一開始還沒有到飯店工作的時候，覺得飯店的工作很簡單又容易，但是實際到飯店工作的時候，雖然待的部門是清掃部，而也沒有自己想像的輕鬆，反而要注意得更多，清掃在飯店是一個很重要的一項工作，隨時要注意飯店的清潔度，以及房間的擺設，看似簡單的工作，但是需要用很大的細心去注意，例如：熱水瓶及茶具盒裡面是否有灰塵、洗手乳、沐浴乳、洗髮乳及潤髮乳低於一半就需要再補充、鏡子是否有手印或水痕……等，都需要用心檢查，這些事情分開來都是一件很小的事情，但是想要做到全方位的完美就不是一件容易的事情了。

印象最深刻的事情是剛到飯店，主管也因為怕我不熟工作，所以就跟我說先慢慢做，等之後工作上手之後再做快，而主管也會安排其他人輔助我，讓我先適應這些工作量，這樣才不會一次負荷太多太雜，然後做的很亂，這樣對工作反而不是一件好的態度，而在主管身上我看到了耐心、用心跟細心，這三樣是我需要繼續學習的，這在職場上是需要具備的良好態度。

而畢業後，雖然沒有要繼續在日本工作，但是我會繼續利用時間學習日語，對未來職場上有幫助。

4.2 建議

在大四系上有三明治實習的課程，建議學弟妹都能踴躍的參與這項課程，不管是在國內還是海外，都能提早進入職場能學習教科書沒辦法教到的事情，雖然職場過程多少會有挫折，但是就是要經歷及克服過了這些事情才會成長，而在海外還能體驗不同的語言及文化，這些受難得的機會，可以讓自己能更進步。

行流系大四需要做證照的審核，而這對海外實習的學生來說是一件困難的事情，一來有些資料不再身上，二來也不會回到學校，所指最後只能麻煩到主任幫忙處理，希望系上能將這個課程改到三年級去做，這樣才不會有處理上的困難。

建議大三能拍攝班級及個人學士照，否則在海外實習的人當下無法參與到，雖然老師說等我們會去會補拍，但是這樣對海外實習的人感覺非常不好，就好像是自己被排除在外的感覺。

實習返校會宣布一些事情，而海外實習的學生無法到學校，所以很常漏掉一些重要資訊，這樣對還外實習生有一點不公平，希望老師能一一傳送訊息通知，不要只是放到網路上，因為不是很多時候都能食用網路。

大四實習生一整年長時間在校外實習回學校的機會少，基本上也都是以系上指定的日期學生才會回學校，而海外實習的人都在外面根本使用不到學校資源，建議在學雜費方面可以減少一些，不是每個家庭的家境都很富有，也有些學生在實習之前就有在工作了，在一整年的校外實習建議學費的部分能在調整減少一些。

参考文献

1. 会社方針&方策手帳