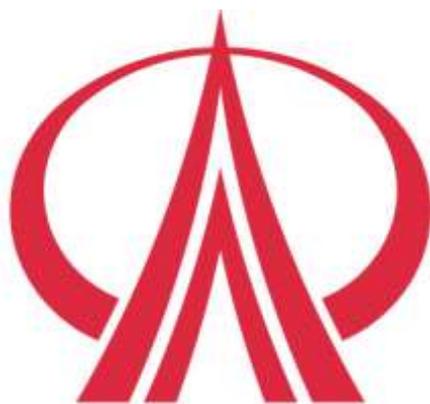


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

實習公司：熊本縣阿蘇市赤水米塚溫泉飯店



指導老師：劉淑寧 老師

學 號：BZ101004

姓 名：楊三禾

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

摘要

這次我選擇了海外實習計畫，地點在日本，是一間高級複合式溫泉飯店。這次的經驗非常難得，在去之前我經過了長時間的猶豫，畢竟要離開自己的國家，有點不捨，但我的性格就是愛挑戰，愛冒險，喜歡向外見識，於是我就勇敢地做出此決定。

在日本的十個月，我經歷了許多，看到了許多，學到了許多，但最主要的是我視野開闊了許多。所謂的視野是看東西的角度不同了，之前我在台灣總覺得很大、很進步、很發達，但是去到了日本才發現他們人民的紀律真的很好，非常守次序，他們的交通規劃真的很完善，這是他們做事的思考能力，我真的開拓了許多。

在實習過程，主管對我們的要求很高，起初真的有點不習慣，但慢慢地發現這本來就應該要有的服務品質。日本人對待事物的看法也跟我們不一樣，他們非常注重個人的禮儀、禮貌及態度，只能說之前我們做的太不足了。只有在這樣的環境下，才能不斷鞭策自己，往更高一層自我發展。

致 謝

這次能順利在日本完成海外實習真的要非常非常感謝台中市修平科技大學副教務長劉淑寧主任。諸葛亮在《三國演義》當中，如果沒有東風的幫助，他又如何能草船借劍呢？在整個過程中，劉老師扮演了極度重要的角色，她給予我非常大的支持鼓勵，在我最無助的時候他總會適時的伸出援手，讓我度過難關。我是劉叔寧老師的愛徒，無論我做錯了什麼她都會原諒我因為她知道我不是故意的，只有她了解我。當然也要感謝我的家人，在我做出決定後給予我正面的思想，在日本時我的家人還特地從台灣來到日本找我，在我疲倦時倍感窩心。

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.....	6
三、實習內容.....	8
3.1 實習部門.....	8
3.2 工作環境與同事.....	9
3.3 工作內容.....	11
3.4 作業流程分析.....	11
3.5 問題點分析.....	12
3.6 改善方案.....	13
3.7 工作日誌.....	13
四、結論與建議.....	20
4.1 結論.....	20
4.2 建議.....	20

圖目錄

圖 1-1	甄選流程	2
圖 3-1	實習部門組織	8
圖 3-2	工作環境與同事	9
圖 3-3	工作環境與同事	9
圖 3-4	工作環境與同事	10
圖 3-5	工作環境與同事	10
圖 3-6	工作環境與同事	10
圖 3-7	工作環境與同事	10
圖 3-8	工作環境與同事	10
圖 3-9	工作環境與同事	10
圖 3-10	工作環境與同事	10
圖 3-11	工作環境與同事	10
圖 3-12	作業流程分析	12

表目錄

表 2-1	飯店品牌	3
表 2-2	飯店住宿價格	4
表 2-3	企業 SWOT 分析	7
表 3-1	工作日誌一	14
表 3-2	工作日誌二	15
表 3-3	工作日誌三	16
表 3-4	工作日誌四	17
表 3-5	工作日誌五	18
表 3-6	工作日誌六	19

一、前言

1.1 實習動機

這一切的緣分，是從一天的下午開始。我大概知道學校有新加坡海外實習，心裡就產生了一個疑問，我可以去日本實習嗎？因為我非常喜歡日本這個國家，大概去了快二十次吧，不過隨著年齡的增長，就算去同樣的地方，但工作的感覺肯定會完全不同，後來我就去請求劉淑寧老師到日本實習的意願。對有些人可能是良緣，但對有些人卻是壓力，不過不管怎樣這都是別人不會有的體驗，例如我現在正在新幹線上打報告這種事不是每個人有的體驗。

1.2 實習目的

目的當然是好好在日本學習體驗十個月，過一個跟別人不一樣的大四生活，既然要好好體驗日本，那附加的就是必須學好日文，因為來日本是實習見識，並不是來讀語言學校，既然是來實習那麼好好工作也是必需的。

達成以上兩個要求才能在日本好好的體驗，為了達成學習日文和好好工作，必須付出的代價是金錢，為什麼會這麼說呢？因為以上兩件事都必須要有日本人的幫忙，日文因為不是本科系，所以必須要學，但是不可能靠自己自學，因為如果自學可以的話，我現在應該是哈佛的學生了，第二好好工作，認識我的都知道我沒有做過任何工作，只有做過兩個禮拜的打工，就是補習班打電話問你要不要重考，所以更不用說要靠自己學會在日本的工作。

1.3 實習公司甄選過程

大四有校外實習以及留在學校做專題這兩種，校外實習還分為海外以及國內實習，國內實習還分為學校媒合以及自行推薦，我選擇的是海外實習，因為有機會能在大四在海外工作這是一個非常難得的機會，跟在台灣的一些公司實習工作相比之下我真的覺得留在台灣沒什麼意義，所以我選擇去日本工作。

去日本工作前最困難的就是辦理簽證申請，因為每年錄取的人數都是固定的，像我們這次去申請就有人被淘汰，不過我幸運的被通過錄取，確定可以去日本工作，因為海外實習跟國內校外實習非常的不一樣，也跟新加坡不一樣，去日本簽證過了就可以確定去，簽證沒過就沒有辦法去日本實習，一個人一輩子三十歲以前只能申請一次，三十歲以後就沒有辦法申請，所以這真的是一個非常難得的機會。

後來日本的公司也有來面試，了解一下你的日文程度，再決定適合的分發飯店及在工作單位。



圖 1-1 甄選流程

二、 實習公司

2.1 公司簡介

ROUTE-INN HOTELS 是一個擁有 5 個品牌的酒店集團公司。在開發每一個新酒店之際，都會根據酒店所在地的特點和客人的需要來設定酒店的經營方式。我實習的 GRANDVRIO HOTEL，是集團旗下的一個酒店品牌。目前飯店員工人數約有 80 人。

表 2-1 飯店品牌

	商務型	旅遊型	溫泉型	都市型	休閒型
酒店的形式和特點	經濟實惠的住宿費用和環境	地處遊覽勝地	齊備的溫泉設施	適合大型活動和舉辦婚禮慶典儀式	備有高爾夫球場設施
GRANDVRIO HOTEL		●		●	●
ARK HOTEL		●			●
HOTEL GRANTIA	●	●	●		
HOTEL ROUTE INN	●	●			
HOTEL AMISTA	●				

企業經營目標：

我們追求的目標是使您能在經濟實惠的基礎上，享受到全體員工為您提供的一流服務品質。

2.2 營業項目

1. 住宿：提供各式房務住宿。

表 2-2 飯店住宿價格表

ツインルーム A			ツインルーム B		
平休日	1 室 2 名様ご利用	¥13,500～	平 休日	1 室 2 名様ご利用	¥12,000～
	1 室 3 名様ご利用	¥12,000～		1 室 3 名様ご利用	¥10,500～
休前日	1 室 2 名様ご利用	¥14,500～	休前日	1 室 2 名様ご利用	¥13,000～
	1 室 3 名様ご利用	¥13,000～		1 室 3 名様ご利用	¥11,500～

2. 溫泉設施

溫泉設備品質優良，館內施設「米塚溫泉」採用天然溫泉水，有益修身養心。

3. 高爾夫球場

提供高爾夫球愛好者一個高品質的球場服務，加入會員享有更多優惠及服務，還可以搭配飯店套房的配套，享有溫泉 SPA。

2.3 競爭力分析

五力分析：

(一)新加入競爭者： 整個日本阿蘇地區只有我們的飯店是提供住宿及高爾夫球場的服務。這一點證明了要成立這類型的飯店是多麼的難，除了資金要充裕之外，更主要的是與政府要有良好的關係才可能可以建立這麼龐大的飯店模式，因此新加入競爭者的難度很高，對我們的威脅很小。

(二)消費者的議價能力： 消費者多屬中高階層，本店屬於高級消費場所，因此飯店會提供高品質服務設備，消費者都願意花高額進行享受，因此議價能力不高。

(三)供應商議價能力： 我們飯店的供應商有很多，為了品質保證，我們都會尋找知名工廠合作，我們的商譽很好，準時還清款項，供應商都希望與我們維持長期的合作關係，因此供應商的議價能力不高。

(四)現有競爭者的威脅：KOSUGI RESORT 18 洞、COURSE GUIDE 18 洞。

(五)替代品威脅： 我們提供了全面及高品質的複合式飯店，住宿結合高爾夫球場，還有溫泉泡浴，但價格都比較高，消費者可以去日本阿蘇火山遊玩參觀，還有小龐與詹姆斯的猴子劇場以及阿蘇國立公園，這些都是知名的觀光地點，但價格都相對低，對我們造成一定的替代品威脅。

2.4 SWOT 分析

公司的內在優勢是企業龐大，每個管理者都各有專精，各司其職。飯店屬國際企業，知名度高。本飯店歷史悠久、口碑好，且能隨著消費者需求，不斷的改革創新。企業經營完善，大家有相同理念，增加旅客忠程度及回流率。飯店座落山區之中，環境佳，高爾夫球場地大，有三十六洞，可享受打高爾夫球的持久性。

公司的內在弱勢是員工嚴重不足，導致有時無法提供更全面的服務。除了高爾夫球之外，沒有其他娛樂實施可以吸引消費者。

公司的外在威脅是當遇到下雪高爾夫球場就會面臨被覆蓋的問題，因此無法提供顧客全年的高爾夫球服務。另外，若附近火山爆發，噴發的火山灰，會導致空氣嚴重受到污染，品質欠佳。

公司的外在機會是建立滑雪場，提供消費者在冬季的享樂。因應顧客需求，舉辦派對，施放大型花式煙火。飯店離熊本阿蘇火山近，可以納入住宿配套當中。

表 2-3 企業 SWOT 分析

內部優勢	內部劣勢
<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業龐大，每個管理者都各有專精，各司其職。 2. 屬於國際企業，知名度高。 3. 歷史悠久、口碑好，且能隨著消費者需求，不斷的改革创新。 4. 企業經營完善，大家有相同理念，增加旅客忠程度及回流率。 5. 座落山區之中，環境佳，高爾夫球場地大，有三十六洞可享受打高爾夫球的持久性。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 員工嚴重不足無法提供更全面的服務。 2. 除高爾夫球，沒有其他娛樂實施可吸引顧客。
外部機會	外部威脅
<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立滑雪場提供消費者在冬季的享樂。 2. 因應顧客需求，舉辦派對，施放大型花式煙火。 3. 離熊本阿蘇火山近可以納入住宿配套。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 下雪高爾夫球場會面臨被覆蓋的問題，因此無法提供顧客全年的高爾夫球服務。 2. 火山所噴發的火山灰導致空氣受到嚴重的污染。

三、 實習內容

3.1 實習部門

我在飯店負責的工作部門是客室部，職位是清潔員，主要是負責打掃清理房間。

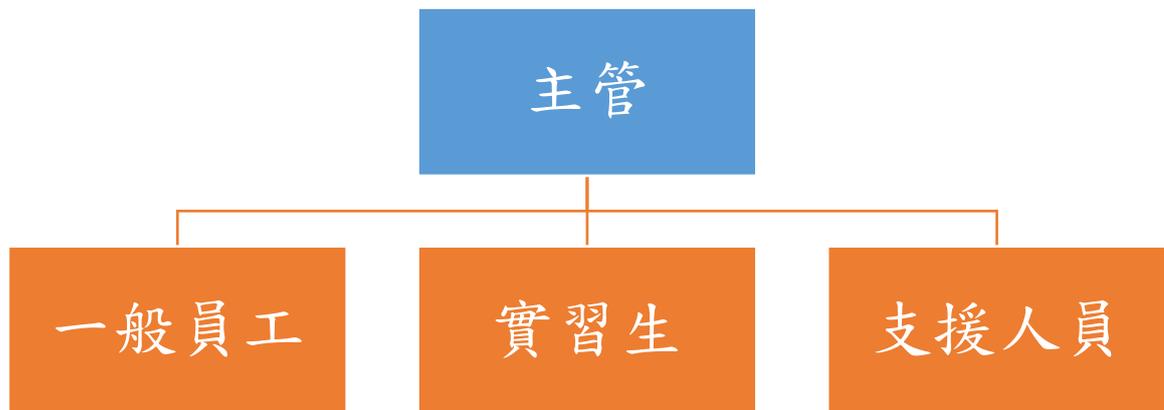


圖 3-1 實習部門組織

我的主管是岩下一誠，他主要負責我們客室部。我們所有的工作內容都是由他來安排，排班事項也是由他與我們協調。起初剛到的時候，我的日語不是很好，講的也不算流利，他都會遷就地把工作事項慢慢解釋直到我明白。他是我們的溝通橋樑，有什麼事情都可以跟他報告，他會盡量幫我們解決。他的性格直率，為人親切熱情，還記得有一次他邀請我到他家吃飯，他家人熱情的招待實在有點嚇到我了，一家人生活得很融洽，對我這個晚輩也給予很大的尊重與禮貌，我跟主管的關係很好，他也教會我很多東西，很開心能與他共事。

我的同事是月岡純子，他也是客室部成員。他知道我是來自台灣的實習生，就對我產生了許多好奇，就在這個好奇的基礎下我們成為了好同事，好朋友。他

性格開朗、樂於助人，我不會做的或遇到問題他都會義無反顧地來協助我，因為有了他我的日文也進步得很快，跟他溝通我很放心，他不會因為我的音不准而取笑我，反而覺得我很棒了，還幫我糾正發音。當工作得很乏味時，他都會實時的在休息時間跟我聊天放鬆心情，在他身上我看到了把歡樂融入進工作，對工作保持高度熱情，這是我需要學習的。

3.2 工作環境與同事

以下是我工作環境與同事的照片，除了清理飯店房間外，我們還需要清潔走道，飯店走道是用木材質製作的，所以在清潔的時候我都特別小心。飯店部門很多，我會接觸到許多不同的同事，我們之前的感情很好，平時很忙碌，所以空閒時我們都會分享一些工作經驗。公司為了慰勞員工，都會舉辦大型的尾牙以及籌劃員工旅行，好讓辛苦的員工得到放鬆的機會，也可以藉此拉近彼此的關係。



圖 3-2 客房整理



圖 3-3 櫃檯同事



圖 3-4 清理房間



圖 3-5 我的主管



圖 3-6 我的同事



圖 3-7 部門聚餐



圖 3-8 打掃走廊



圖 3-9 清洗走廊



圖 3-10 公司尾牙



圖 3-11 員工旅行

3.3 工作內容

客室部主要負責就是飯店房間整理。一個月休息八天，每天工作事件是自己管理，九點開始每天大約十間房間左右，早一點處理完成就可以提早下班。

3.4 作業流程分析

1. 值勤前的準備工作：

穿著制服、檢查名牌與儀容、簽到、參與房務早晨會報，
工作編派、領取房間整理表、精神喊話、了解住房狀況。

2. 客房清理前的準備工作：

備品車推到適當的位置、拿清掃整理房間的用具。

3. 客房清理作業流程：

客人先退房的先整理、下午客人先入住的也先整理，清掃原則：

- (a) 從上到下，由裡至外。
- (b) 先鋪後抹，先打掃後吸塵。
- (c) 先做床鋪枕頭後清理家具。
- (d) 入門處由左至右或由右至左（以順時針或逆時針方向）環形清理。
- (e) 乾溼分離、先臥室後浴室。

4. 客房清理後的檢視作業：

- (a) 填寫房務整理報告表。
- (b) 填寫客房遺留登記表。
- (c) 骯髒布巾品、客衣送洗衣房清洗。
- (d) 清潔機具清理、放置原位。

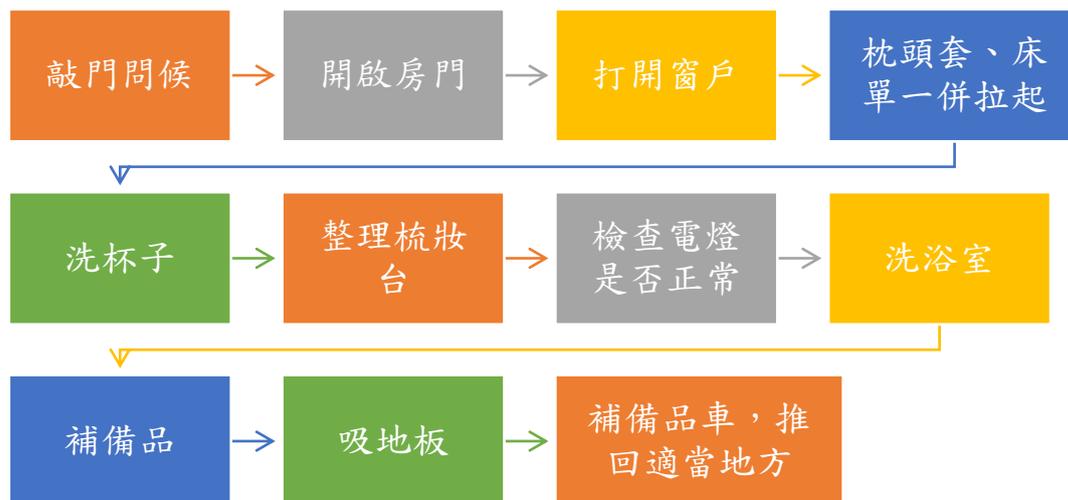


圖 3-12 作業流程分析

3.5 問題點分析

針對工作內容的標準流程，我運用觀察法找出流程的幾個問題。一般我們清理房間的 SOP 都已經制定好，我們只要照做就沒有多大的問題，但幾次下來我發現到有問題的出現。一般我們都是一次過整理所有使用完畢的房間，首先把房間的垃圾回收完畢再來把房間的床折好再來補毛巾掃廁所，然後補備品抹桌子最後吸塵。這個工作流程沒問題，但是有時候客人進房的時間會提前，然後我們就必須要馬上交出房間給顧客，這樣會打亂我們的工作流程，可能也還未清理完成。

幾次下來，我覺得不能再這樣下去，因為會造成我們清潔員的不便，也會影響房間清潔的品質，可能會收到顧客的抱怨，於是，我就把這個問題提出給主管，我希望可以跟主管一起討論這件事。主管聽了以後，很贊同我的看法，以前也許沒遇到這個問題是因為之前的員工非常熟練清潔工作，動作自然就比較快，而我們是新進員工，為了保持清潔的品質，我們必須按部就班，把每個細節照顧好，時間自然就會使用比較長。主管很欣慰我願意提出來讓他知道，我們也利用下班的時間一起討論解決方案。

3.6 改善方案

經過討論，我提出一套解決方案，就是不要一次把所有房間按照 SOP 整理，應該一間一間房間整理完成再換到別間，這樣一來可以避免顧客來到還未整理完畢的狀況，二來也可以保證房間的品質，三來我們可以集中精力在其中一間，不至於分散注意力，因為一次性解決所有房間其實是會混亂的，有時候會出現重複的工作項目，這樣會拖慢進度。

主管聽了我的解決建議，覺得很贊同，而且經過思量這個是絕對可行的，只要大家配合，事請將能更順利的完成。但在那之前，主管必須先規劃好清潔房間的順序，還要配合櫃檯的安排，這樣才可以讓顧客順利入住品質好的房間。雖然我覺得這個建議沒有很完整，但是主管也稱讚我有把問題提出來已經很好了，而且還給了解決方案，這對部門的改進是有很大的幫助。我會繼續努力試著尋找更多的細節問題，幫助飯店更進一步。

3.7 工作日誌

表 3-1 工作日誌 (一)

班級：行流四甲	學號：BZ101004	姓名：楊三禾	撰寫日期：104/09/01
撰寫期間：104/07/09~104/08/31		期間總實習時數：208 小時	
實習機構(含分店名)：熊本縣阿蘇市赤水米塚溫泉飯店			
部門(單位)/職稱：房務/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事</p> <p>剛進入飯店實習，我是在客室部門擔任清潔員，我每天的工作都是負責打理好房間的衛生整潔。可能是之前沒有類似的經驗，起初我一直不會折床，怎樣折都折不好，有時我甚至會惱羞成怒，不願做，過程是辛苦的。</p> <p>2. 反省</p> <p>因為以前沒有折過床，所以折的不好，感覺很累。但回去思考下，我來日本實習的目的是什麼？不就是要體驗一些我沒有做過的嗎？我不會折床，所以這個是很好的機會讓我學會折一張床。過程很累很辛苦，但是應有的態度還是要拿出來。</p> <p>3. 學習</p> <p>在此次事件中我學到凡事都要經過練習，沒有一件事不需要練習，有的人很快上手，有的人很慢，有的人什麼永遠不會，這不是藉口，只有不斷的反覆練習，總有一天你會學好，最重要還是心態。我學到不要再去埋怨，因為埋怨是不會讓自己進步的，只有放下姿態才可以衝破自我。</p> <p>4. 行動計畫</p> <p>因為真的不會，我就只好請教前輩指導，他叫我多看同事怎麼做，先用眼睛觀察，再用手練習，最重要是用心行動。聽了前輩的一番話，我決定每一天都在同事身邊觀察練習，不會不明白做不好的都會請教同事，有時空閒時我也會繼續幫忙折床，我相信我一定成功。</p>			

表 3-2 工作日誌 (二)

班級：行流四甲	學號：BZ101004	姓名：楊三禾	撰寫日期：104/11/01
撰寫期間：104/09/01~104/10/31		期間總實習時數：258 小時	
實習機構(含分店名)：熊本縣阿蘇市赤水米塚溫泉飯店			
部門(單位)/職稱：房務/實習生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事</p> <p>主管分配我們三人把自己的工作完成後，要負責二樓的走廊整理，可是有一位同事郭先生幾乎每次工作完就打卡下班，根本沒有整理走廊。他也沒有跟主管報備，也沒有跟我們兩位交代就這樣一走了之，原本可能三個人整理使用半小時可以完成的工作，現在因為少了他，而導致須要花我們一個小時的時間，我真的覺得太不公平了。</p> <p>2.反省</p> <p>這件事反應一個人的態度以及群體意識很重要。他沒有遵照主管的指示完成工作，他的離開也沒有向主管報備，他沒有向我們同事交代，這是對我們三個人的不尊重。他沒有群體意識，因為原本一起完成的工作變到兩個人，這會花費我們更長的時間，所以他直接性的剝奪我們的寶貴時間，這是他不合理的虧欠我們，而且不止一次而是很多次的一犯再犯。</p> <p>3.學習</p> <p>讓我學到多做多得，自己有能力就多幫助弱勢。我們在主管指示額外工作時都沒有任何不滿反而覺得能讓我們多做是件好事，因為可以從中提升自己的能力。雖然這件事我是打抱不平，但不是因為工作本身而是他人的態度讓我受不了，我沒有任何意思只是要提醒自己不要不小心做這種自己也不喜歡事。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>我不斷要求自己，管好自己，要嚴以律己，不要埋怨多出來的工作，這是一次很好的學習機會，也是一次很好的表現機會，我工作認真別人是看在眼裡的，其他人不做沒關係，我都很正面的去想可能他真的有緊急的事情要處理，寬以待人是我宗旨。</p>			

表 3-3 工作日誌 (三)

班級：行四甲	學號：BZ101004	姓名：楊三禾	撰寫日期：105/01/01
撰寫期間：104/11/01~104/12/31		期間總實習時數：268 小時	
實習機構(含分店名)：熊本縣阿蘇市赤水米塚溫泉飯店			
部門(單位)/職稱：房務/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事</p> <p>飯店房間洗手間使用屁股機，我們需要使用專用的清潔劑進行清理，但沒有使用正確清理乾淨，因為清潔劑會對氨產生反應出現白色泡泡，客人又在不對的地方小號，導致客人有抱怨和櫃台有反應。</p> <p>2. 反省</p> <p>清理屁股機的清潔劑沒有使用正確，也沒有洗乾淨，這是我的疏忽，這讓我有點內疚，因為這件事讓飯店收到顧客的抱怨，也麻煩到了櫃檯一直抱歉，也盡量為我說好話，我真的需要改進。</p> <p>3. 學習</p> <p>每次的清潔工作都會花很長的時間，在這過程會很疲倦，精神也會很累，所以很多時候會不注意細節，我學到做事跟做人一樣不能走捷徑，要 100% 確定所有事項都已完成，而且完成的品質是好或壞，這是需要我自己進行檢視的，沒有人能替我做這件事。</p> <p>4. 行動計畫</p> <p>多項反覆的工作，還是得注意品質，所以以後要整理清潔完成之後都要好好進行檢查，檢查的這個步驟很重要，它是決定一個品質的關鍵，花了這麼長時間在清潔上，我也不想出來的結構是給顧客抱怨，那我的付出就付諸流水了，所以一定要認真的檢查才可以放心。</p>			

表 3-4 工作日誌 (四)

班級：行四甲	學號：BZ101004	姓名：楊三禾	撰寫日期：105/03/01
撰寫期間：105/01/01~105/2/28		期間總實習時數：321 小時	
實習機構(含分店名)：管平國際飯店			
部門(單位)/職稱：房務/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事</p> <p>我換了新的工作環境，說實在有點不習慣，也因為這個不適應讓我在工作上出錯了。在餐廳服務時我居然把盤子的位子放錯，讓作業員無法順利完成流程，拖慢了整個進度，顧客也因此受到遭殃，一個簡單的動作盡然影響了整條供應鏈。</p>			
<p>2. 反省</p> <p>剛換到新環境工作內容完全不一樣，我真的無法適應，這是我自己的問題，適應一個新環境本來就需要時間及變換能力，但我發覺我的適應能力還真的蠻差勁的，我根本無法集中精神在工作上，整個人無精打采，這是我需要盡快解決的，找回當初的態度及熱情。</p>			
<p>3. 學習</p> <p>在此次事件中學到如何去適應新環境，人會因環境而改變，但在這個改變當中需要時間的洗禮，我經過好一段時間但還是不怎麼能適應，這就是我的問題了，所以我學習到要集中精神，投入更多的熱情，接觸更多的同事，讓自己快點融入其中，我也提升了自己的適應能力。</p>			
<p>4. 行動計畫</p> <p>針對工作的部分，我的行動就是該放在哪裡的位子先用手機拍下來再利用下班時間背起來。這是最簡單也最直接的方法，為了避免重蹈覆轍，我每次下班後都會打開手機的照片把它背熟，隔天上班再進行模擬練習，每天反覆的練習，讓我進步了不少，要進步還是要付出時間的。</p>			

表 3-5 工作日誌 (五)

班級：行流四甲	學號：BZ101004	姓名：楊三禾	撰寫日期：105/03/28
撰寫期間：105/03/01~105/4/01		期間總實習時數：187.5 小時	
實習機構(含分店名)：管平國際飯店			
部門(單位)/職稱：房務/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事</p> <p>換了工作環境，一切都好像不一樣了，上次是盤子的位子放錯，現在是擺放菜的位子擺錯。我到底在做什麼，我很懊惱，這個動作我之前背起來了，但還是做錯，日本人對於餐桌禮儀都很注重，我既然可以犯錯，真的無法原諒。</p> <p>2. 反省</p> <p>這已經不是第一次犯錯了，知錯能改善莫大焉，但是這麼重要的事情我也可以弄錯，真的很糟糕，我真的得記得好菜應該擺在哪裡，不容許再犯錯了，不然這會影響飯店的品質聲譽，簡單的餐桌禮儀也訓練不好，肯定會讓顧客打折。</p> <p>3. 學習</p> <p>日本是個主要禮儀的國家，不管什麼時候，什麼身份，大家之間的禮儀絕對少不了。這次我學習到菜擺錯會影響一個人對你的看法，間接影響飯店的一切，看似簡單的錯誤卻是很致命的傷害，我會銘記於心。</p> <p>4. 行動計畫</p> <p>我覺得可能是我真的沒有用心在認真學習，擺放方式我已經用手機拍下來然後利用下班時間背起來，方法我已經有了現在缺少的是心態，我必須馬上振作，把失去的熱情與信心找回來。</p>			

表 3-6 工作日誌 (六)

班級：行流四甲	學號：BZ101004	姓名：楊三禾	撰寫日期：105/05/09
撰寫期間：105/04/01~105/5/15		期間總實習時數：277.5 小時	
實習機構(含分店名)：管平國際飯店			
部門(單位)/職稱：房務/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事</p> <p>學生團的老師帶領學生校外教學，我是負責照顧學生們的安全，還有幫忙一些事物，但我晚上工作結束後卻跑去買飲料，而且還被學生團的老師看到。</p>			
<p>2. 反省</p> <p>由於學生團的老師帶領學生校外教學，對於學生們的人身安全要負責，所以我不應該要晚上跑去買飲料，雖然他知道我是誰，我一時沒顧慮到學生的安全，可能就因為我一時的不在導致什麼事情發生，我真的會後悔一輩子。</p>			
<p>3. 學習</p> <p>這件事我學到，因為我個人認為沒有什麼的小事，結果會對飯店造成無法挽回的後果。因為有可能學校會投訴飯店，飯店在任何人都可以出入的情況下會對學生的人生安全造成威脅，導致以後沒有辦法合作等嚴重的後果。</p>			
<p>4. 行動計畫</p> <p>以後再做任何事的時候都必須多方面設想，不能因為我覺得沒有什麼而去做，要三思而後行。</p>			

四、 結論與建議

4.1 結論

出國前看到飯店的網站就覺得應該是一間不錯的飯店，後來到了阿蘇看到飯店之後，還真的是一間不錯的飯店。出國前非常的想要去日本期望值非常的高，但是一直告訴自己不要抱著太大的期待，後來到了阿蘇發現其實真的不錯。

在日本實習最讓我不能適應的事就是每天要工作，因為我在台灣都沒有工作過，所以非常的不適應，實習最大的收穫就是讓我學習到怎麼講日文，讓我了解日本的文化，到各個地方深度的旅遊，體驗日本的人情風俗，以及他們的祭典文化，還結交到了很多很好的日本朋友們，最重要的是得到了一次很不錯的日本實習經驗。有苦、有淚、有歡笑，不管怎樣一切都非常的值得，最大的收穫是學會了日文，以後想開一家仲介公司。

4.2 建議

一、薪水改成時薪制。

二、海外實習的報告希望可以跟國內實習的報告格式內容不一樣，希望可以把重點著重於工作內容、工作技巧、問題解決辦法、文化差異，一些能夠幫助下一批學弟妹有用的資訊。