

出國報告（出國類別：參訪）

日本海外實習參訪

服務機關：國立暨南國際大學
姓名職稱：觀光、休閒與餐旅管理學系 曾永平副教授
派赴國家：日本
出國期間：2014/12/10 至 2014/12/14
報告日期：2014/1/1

摘要

日本是服務業發展最細緻也最值得學習的國家。在過去，本校觀光休閒與餐旅管理學系（以下簡稱本系）僅推行日本海外實習。今年欲增加同學前往日本實習的機會，推動更多元的海外工作實習體驗。本校為培育國際化人才、鼓勵海外研修及海外職場實習計劃政策，有助於各系所國際化推展，成為系所發展特色及招生利器，預計於 104 年初即開始推動本系大四學生日本海外實習。為使實習學生前往實習前能先認識日本當地文化生活並能親身接觸實習雇主了解企業文化，此次由曾永平老師規劃帶領 4 位觀光系及 3 位餐旅系學生，前往日本進行五天四夜的海外實習參訪。藉由此次參訪能讓 104 年第一次推動日本海外實習計畫順利推展，未來能吸引更多系所學生參與，實現增加本校學生海外就業競爭力的目標。

目錄

| | |
|---------------|---|
| 壹、目的..... | 1 |
| 貳、過程..... | 1 |
| 參、心得與建議 | 4 |
| 肆、活動紀錄片 | 5 |

國立暨南國際大學日本海外實習參訪報告書

壹、目的

本校將於 104 年初開始選送觀光休閒與餐旅管理學系（以下簡稱本系）大四學生赴日本海外實習，為使實習計畫推展順利並增加實習學生對日本雇主及當地文化生活的了解，在遴選 7 位實習學生後安排 103 年 12 月 10 日至 12 月 14 日由本系曾永平副教授帶領 7 位學生前往日本進行未來工作地點訪視及其他參訪行程。

未來期望能透過海外實習計畫的開展增加學生實務經驗，與未來職場就業接軌，亦強化與企業間情誼與交流以增加本校學生國際就業能力及機會。

貳、過程

12 月 10 日（星期三）

| 時間 | 行程內容 |
|----------------------------|--|
| 12:20 | GE606 班機抵達成田機場第二航廈 |
| 13:20 | GEEENMILE 公司接機 |
| 13:38-14:18- | 搭乘京成 SKYLINE 至日暮里站 |
| 14:27-14:46 | 轉乘山手線至大久保站 |
| 14:50-15:10 | 飯店 CHECK-IN |
| 15:17-15:25 | 搭乘山手線至前往東京國際大學日語學校交流 新宿區高田馬場 4-23-23 戶山口出口徒步約 3 分 |
| | 從高田馬場站搭乘山手線回飯店 |
| 住宿：新大久保國際飯店。 | |
| 晚餐：高田馬場附近居酒屋（東京國際大學金澤校長作陪） | |

12月11日(星期四)

| 時間 | 行程內容 |
|-------------------------------|---|
| 7:55 | 飯店 CHECK OUT |
| 8:00 | 從飯店出發到代代木研修中心。国立オリンピック記念センター(代々木神園町3の1) |
| 8:13-8:25 | 搭乘山手線至新宿站轉乘小田急線至參宮橋站 |
| 8:45 | 至教室 C-306 集合 |
| | 研修中心會協助住宿 CHECK IN |
| 住宿：代代木研修中心 | |
| 早餐：請自理 / 午餐：日式便當 / 晚餐：研修中心餐廳。 | |

12月12日(星期五)

當天行程為長野飯店訪視。

住宿：長野飯店。

早餐：研修中心餐廳 / 午餐：飯店 / 晚餐：飯店

12月13日(星期六)

從長野回東京。

住宿：GREENMILE 田端宿舍。

早餐：飯店 / 午餐：高速公路休息站 / 晚餐：自理

12/14日(星期日)

| 時間 | 行程內容 |
|-------------|--------------------------|
| 10:00 | 從田端宿舍出發 |
| 10:19-10:22 | 從田端站搭乘山手線至日暮里 |
| 10:45-11:32 | 從日暮里轉乘 SKYLINE 至成田機場第二航廈 |
| 13:20 | 成田機場第二航廈起飛回國 |
| 早餐：請自理。 | |

第一天(12/10):

第一天抵達東京成田國際機場之後，即由 Green Mile Co.,Ltd 代表取締役蔡翠文小姐前往接機。隨即轉搭山手線至前往東京國際大學日語學校交流新宿區高田馬場站戶山口出口，與東京國際大學日語學校黃經理碰面，進行交流並安排專業和服老師，向所有同學展示日式

和服的穿法，並實際體驗。晚上則由黃經理安排至高田馬場附近居酒屋晚餐，席間東京國際大學金澤校長亦前來與同學交流，並洽談接下來的雙方合作事宜。

第二天(12/11)：

早上 8 點在大廳集合，出發前往代代木研修中心。同學提著大包小包的行李，趕搭星期四早上上班時間的電車。想當然爾，早上上班時間的電車異常的擁擠，全部同學分三批搭乘了擠滿像是沙丁魚的電車，於 9:10 抵達代代木研修中心。開始進行一整天的課程之前，距離原本規劃上課的時間已經晚了約 15 分鐘。一開始，負責日本接待的株式会社プラン・ドゥ・インターナショナル林平社長，一開頭即非常嚴肅的宣告第一件事：「在日本守時是非常重要的事情！！」讓同學在抵達日本參訪的第二天就感覺到日本人工作的嚴謹與守時。

隨後，社長即開始進行一整天的課程說明，以及讓同學瞭解日本近期飯店的概況與未來展望，並在最後說明日本海外實習的注意事項和各項叮嚀與勉勵，下午請到了一位在擁有十分豐富的旅館工作經驗的老師，來指導同學在旅館工作的基本知識和技巧，包括招呼語還有接待客人…等等許多實務上的技巧。尤其微笑是最重要的，隨時保持微笑以及親切的態度是服務業的不二法則，對於旅館業更是不在話

下。

第三天(12/12)：

今天前往長野縣的山上，首先抵達蓼科飯店，也是同學未來前往日本實習，也會安排至該飯店。這間飯店主要是避暑為主，冬季客人少，所以他們會有休館日，這個在日本是滿普遍的旅館經營方式，因為季節變化分明而產生的經營模式。而且房價是浮動的，像是冬季去的話價格就會比較便宜，也會因為下雪而降低房價。蓼科飯店內也收藏了不少古物以及文學作品，以文藝氣氛為特色。在我們搭車離開時，我們特別觀察到了，該飯店的服務人員站在門口跟我們道別，微笑揮手，直到我們的車子消失在他們的眼前後才會回到飯店內。也讓同學見識了不同文化的細緻服務。

接著到車山高原飯店，也是一間避暑飯店，所以也相同的有休館日。看完飯店內的環境後，有兩位也在那邊實習的臺灣學生跟同學分享他們在日本實習經驗。再和兩位同學談完之後，同學也發現，不論本身的語言程度到哪邊，積極上進及樂於學習的心態，所謂態度決定你的人生高度，就算日文還不成氣候，拿出正確的態度，日本人也是會願意教你的！

隨後參觀實習生的宿舍，三餐都有專人幫你料理好，有一位料理長專門負責，生活空間也十分寬敞，兩人一間可以說是十分難得的大

空間，同學也發現，在日本實習，只要好好認真工作，生活方面倒是不用特別擔心什麼。

第四天(12/13)：

第四天前往也是位於長野縣的奧志賀飯店。與日前參訪的兩間飯店不同，該飯店位於高山上，雪季可以長達五至六個月，是以滑雪場為經營模式，目前剛換了經營者，所以飯店的一切還在整理中，老闆是日本人，英文十分流利，而老闆娘是法國人，英日語都沒問題，在這間飯店實習的話不僅可以訓練日文，英文也能作為輔助使用，讓要實習的同學至少可以先用英文溝通不了解的事情。宿舍為兩人一間，並有大澡堂可以使用，用餐的話則是在飯店內，會有員工食堂。

晚間參訪完後返回東京後，晚間讓同學自由活動前往禦徒町體會商店街熱鬧的氛圍與日本獨有的文化氣息。

第五天(12/14)

該日為返國日，下午 13：20 搭乘 GE-605 的班機回臺灣。領取行李時我們與學生們一一叮嚀要回覆確認明年是否前往日本實習。道別後就各自回家，結束這五天四夜的日本參訪行程。

參、心得與建議

以下針對本次參訪提出幾項建議：

- 一、 此次參訪前人力仲介公司所公布的參訪及面試行程與實際抵達日本時進行的行程不一樣，雖然實地參訪及面試難免會有需要調整的部分，但這些應該在出發前或是行程中就應該事先告知，以免讓學生們心存疑慮，產生不信任感。
- 二、 比較可惜的是這一次的參訪，無法涵蓋未來同學所有的實習飯店。因為東京-長野-靜岡之間的距離並非這五天四夜行程就能跑完的。未來在行程規劃上，可以安排其他為參訪的區域，以瞭解同學未來實習飯店的位置、服務、等級、以及與管理階層晤談，以確保未來同學前往實習的安全與福利。
- 三、 此次前往日本參訪後，同學普遍發現日文能力無法勝任。因此，建議未來欲前往日本實習的同學，在校期間應多修習日文相關的語言課程。並且，未來規劃實習時，應該加強與日本對接端單位合作規劃線上語言課程，以確保同學前往日本生活與溝通上無虞。
- 四、 有關與東京國際大學語言中心合作的模式，未來可以規劃半年語言課程（與該校簽訂交換學生的備忘錄，並洽談提供全額獎學金的可能性），另外半年搭配企業實習的方案，以提升未來同學日語精進的機會。
- 五、 此次參訪之飯店大多為日本鄉村的溫泉飯店，等級雖高，且

地處偏遠，雖然可以讓同學充分地沈浸在日文的環境中。但相對地，生活條件與交通便利上，將對於日文程度不佳之同學，造成障礙。未來同學實習飯店地點的選擇，還是建議應該鎖定在東京市區的飯店，讓同學有機會在較為便利的環境中感受日本的生活與文化，以避免與臺灣生活型態落差太大，產生調適與文化震撼的問題。

肆、活動紀錄片

| 照片 | 活動說明 |
|---|--|
|  | <p>時間：103 年 12 月 10 日 說明：抵達東京成田國際機場，東京對接單位前往接機</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 10 日 說明：前往東京國際大學日語學校交流，並試穿和服，體驗日本文化</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 11 日 說明：由日本方面準備的教材，內容包含赴日實習的基本權利與義務、服務精神、旅館概況、服務單位、基礎服務業日文訓練</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 11 日 說明：日籍講師教導餐廳、旅館必備之服務精神、技巧、態度、與所使用的日文</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 12 日 說明：第一間實習單位- 蓼科飯店參訪與房間介紹</p> |

| 照片 | 活動說明 |
|---|---|
|  | <p>時間：103 年 12 月 12 日 說明：蓼科飯店基礎設施，餐廳介紹</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 12 日 說明：於第二間參訪飯店，車山飯店的臺灣實習生交流、請益，藉以更進一步瞭解於日本實習的概況。</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 12 日 說明：於雪地中，參訪車山飯店的員工宿舍。</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 12 日 說明：車山飯店的員工餐廳。</p> |
|  | <p>時間：102 年 12 月 13 日 說明：參訪奧志賀飯店，並與總經理對談。</p> |
|  | <p>時間：103 年 12 月 13 日 說明：與日本對接單位用餐，並討論後續和做事宜。</p> |