

支笏湖鶴雅溫泉飯店水之詞



國立宜蘭大學 外國語文學系 胡安沂



實習場所：日本北海道支笏湖鶴雅水之詞

實習期間：114/06/19-114/09/19

一、實習公司簡介



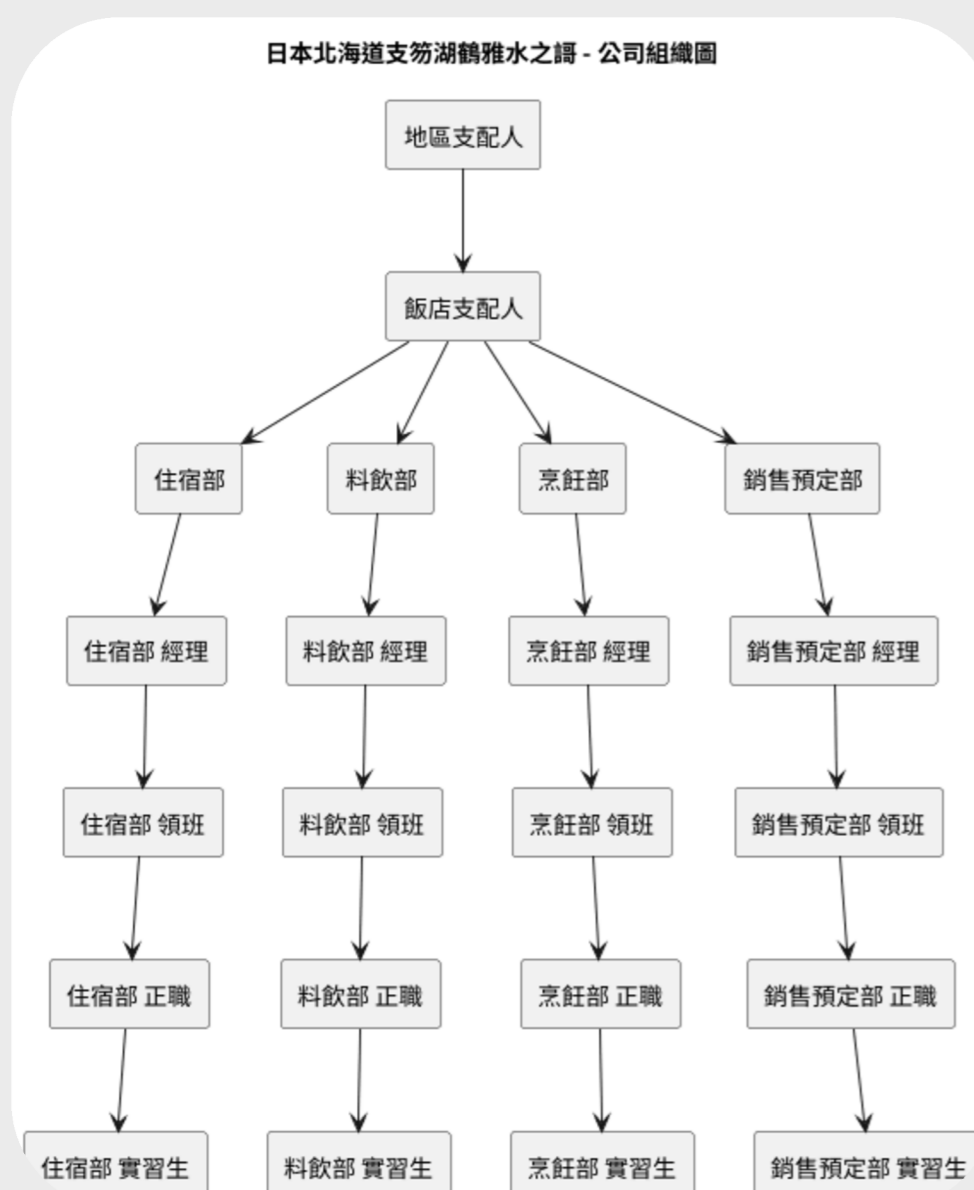
公司全名：鶴雅ホールディングス株式会社
 代表取締役社長：大西 雅之
 創辦人：大西正昭 和大西茂子
 創辦日期：昭和30年（即1955-56年左右）
 主要業務：

- 經營高檔溫泉度假飯店與度假村
- 飲食店經營
- 土產／伴手禮銷售
- 旅行代理店經營

深耕北海道旅遊市場，用地產地銷、自然體驗、在地文化做差異化

二、實習單位組織簡介

組織圖



各職位及人數 以料飲部為例

職稱	人數
經理	2
領班	2
正職	4
實習生	7
派遣、暑期實習	6

實習單位主要業務



營業前準備



補充備品

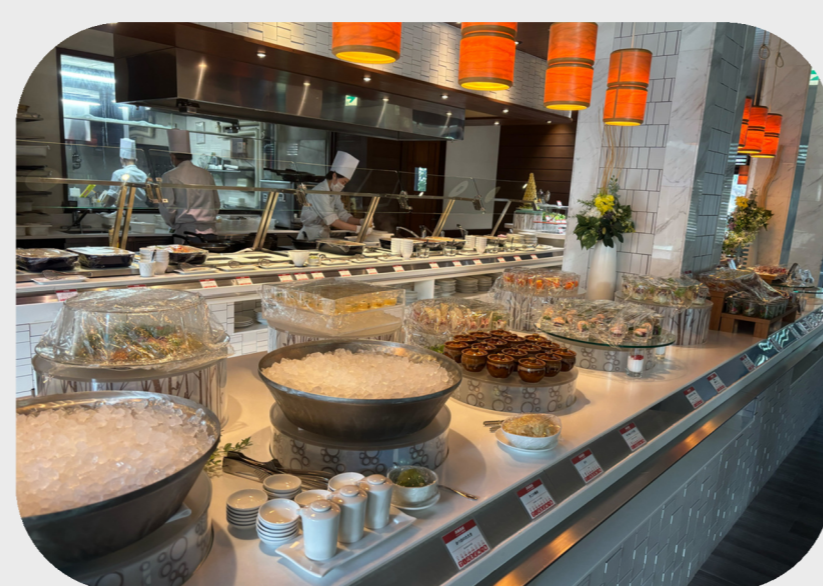


接待、點餐送餐

- 提供飲品與酒水服務
- 維持顧客桌面整潔與餐廳環境氛圍
- 處理顧客反應與突發狀況

三、實習工作職掌及內容

早餐班：7:00~11:00（含30分鐘休息）
 晚餐班：17:00~21:45（含30分鐘休息）
 每天工作7小時45分鐘



維持環境整潔

時間	狀態	工作內容
7:00~10:00	早餐供應	補自助吧、維持環境整潔、整理桌面
10:00~11:00	整理	打掃環境、擦洗餐具及器皿
17:00~18:00	晚餐營業前準備	備餐、整理環境
18:00~21:00	晚餐時間	帶位、點餐送餐、補自助吧、整理桌面
21:00~21:45	整理	打掃、擦洗餐具及器皿；準備隔日早餐布置

四、核心能力

溝通與人際互動能力 ★★☆☆☆ 日語能力不足

外場人員是顧客接觸的第一線，必須能夠清楚、禮貌、自然地與顧客交流，理解顧客需求並即時回應。同時也要能與廚房、櫃檯或其他同事協調，避免出錯。

危機應變與問題解決能力 ★★☆☆☆ 無餐飲經驗

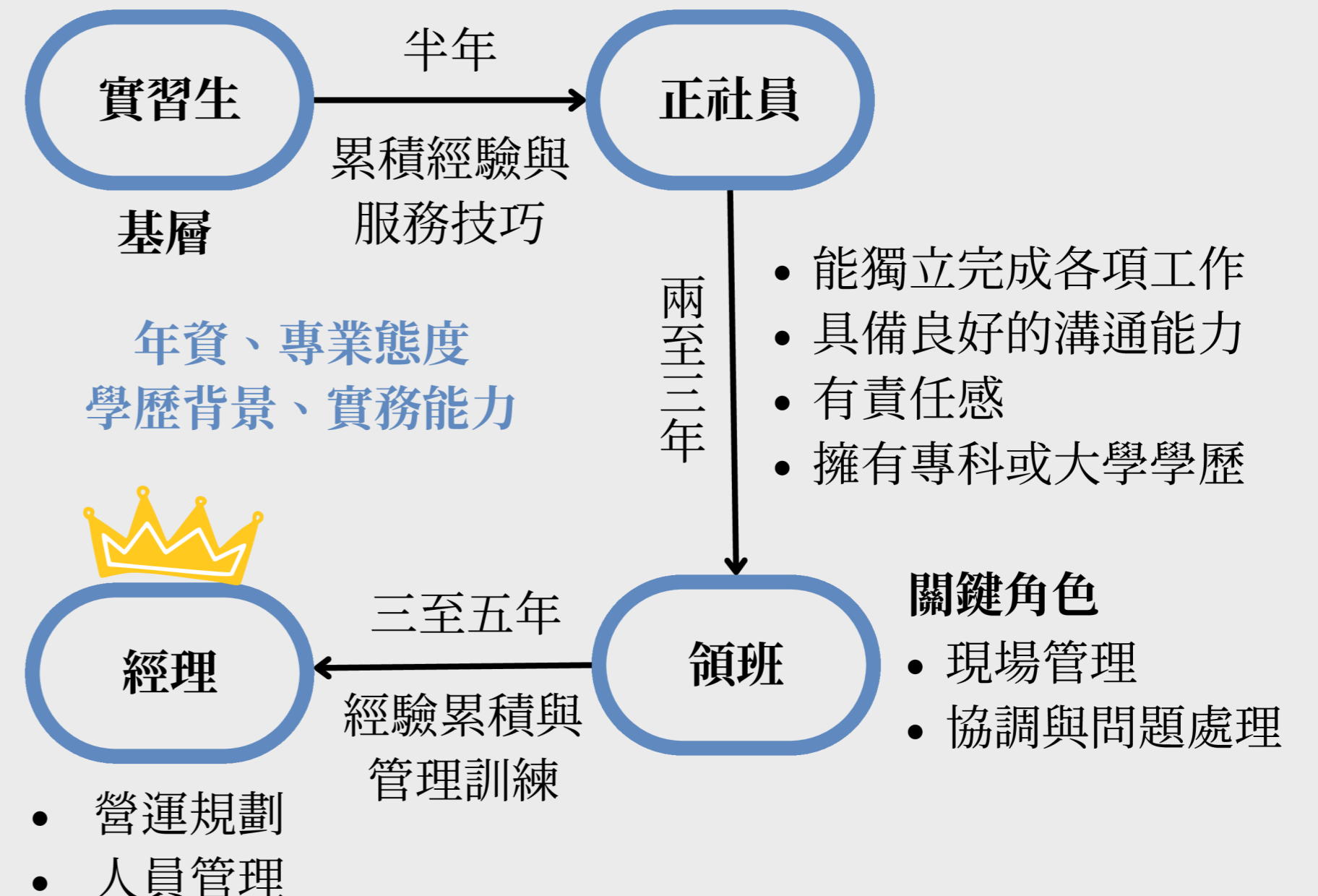
外場環境變化快，顧客臨時換位、菜品出錯、突發狀況（如飲料灑出、客人抱怨）都需要即時反應與靈活處理。

專業服務態度與細節意識 ★★☆☆☆ 熱情細心

服務業的核心是「顧客體驗」。態度、儀態、語氣、動作、桌面整潔、上菜順序等細節都會影響顧客滿意度。

實習結束後增長最多的核心能力？危機應變與問題解決能力
 應變能力變強。面對臨時狀況時，我不再慌張，會快速判斷優先順序並立即行動。例如在高峰時段遇到客人有複雜要求（如臨時更換餐點），也能保持冷靜、條理分明的處理。

五、晉升



六、工作關係與感謝的人

對我影響最深的主管是平田悠哉。剛到水之詞料飲部時，他非常照顧我，主動帶我認識同事。隨著我逐漸熟悉工作，他會直接給予鼓勵與讚美，讓我更有動力工作；在我有疑問時，他也總是耐心傾聽、給予回應與支持，讓我相信自己能做到。對我影響深遠的同事是來自緬甸的フーさん。她的英語很好，在我剛開始實習、語言不通又與朋友被拆開的情況下，主動關心與指導我。從備餐、喊餐到與客人互動、點餐等細節，都是她一步步教會我的。實習結束時，我特別寫了一張小卡片向她表達感謝，感謝她的陪伴與教導，讓我在異國的工作環境中不再感到孤單。同時，我也想感謝爸媽和妹妹，感謝他們一直以來的鼓勵與支持，讓我有勇氣踏出舒適圈挑戰新環境。在青森旅遊時，我特別買了蘋果御守送給他們，象徵我的感謝與愛意，謝謝他們始終在背後支持我，讓我能安心實習。

七、結語

在異國他鄉生活工作，讓我踏出了自己的舒適圈，從一開始的陌生與不安，到逐漸能獨立完成工作任務，我不僅學會適應新環境，也更了解我的潛能與成長方向。透過這次實習，我感受到服務業的專業精神與團隊合作的重要性，也培養了跨文化溝通與應變能力。