



惠州学院
HUIZHOU UNIVERSITY

实习手册

姓名 吴文燕

学号 1302050207227

专业班级 13日语2班

指导教师 _____

实习单位 鹤雅别荘 生の抄

教务处制

实习手册填写须知

1、实习手册“实习工作记载”由实习学生填写，如实记下实习内容及实习体会，每周作一次工作小结；“实习总结和实习报告”由实习学生在实习结束时撰写；“实习成绩评定表”由实习生所在实习单位和指导教师、学生所在系填写。

2、实习手册填写须认真、翔实。

3、实习工作记载、实习总结、实习报告等作为评定实习成绩的依据之一。

4、实习工作结束后将此手册交回系办公室存档。

实习任务书

| | | |
|---------|--|-------------------------------|
| 实习内容 | <p>1. 客人的送行 2. 欢迎饮料的准备 3. check in 4. 温泉大浴场的测温、清扫 5. 客室引导</p> | <p>6. 餐厅服务员 7. 小卖店的收银</p> |
| 实习进程安排 | <p>7月4日 ~ 7月28日 客人的送行, 欢迎饮料, 温泉大浴场</p> <p>7月31日 ~ 8月30日 check in, 客室引导</p> <p>9月4日 ~ 9月26日 小卖店收银</p> | |
| 实习的基本要求 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 随身携带能放入口袋的笔记本, 记录学到的事情或体验到的事情等 2. 上班前10分钟换好制服到达工作现场 3. 必须注意和其他人的打招呼, 4. 研修时有不懂的日语时, 明白地告诉对方不懂, 不能不懂装懂 5. 使用敬语 6. 不得无故缺勤、迟到 7. 实习中了解的私人信息和酒店隐私, 不得向第三方透露 | |
| 任务 | 下达时间: 年 月 日 | 指导教师(签名): |

实习工作记载

实习开始的第一天，酒店相关负责人为我们进行了相关培训，包括日本旅馆基本问候方式和对客人的行礼方式，以及酒店相关知识等等，之后便投入了正式工作。首先从早上开始的工作是为退房离店客人的送行。对经过大厅的客人露出朝气蓬勃的笑容并且精神地打招呼，“早上好！”。当客人要到前台办理退房清算手续时，引导客人到前台，并帮助客人将行李搬送到车上。要及时确认客人的房间号准备好鞋子，若多间房的客人同时办理退房手续必须将行李区别开，避免出现客人办好手续离店时，没有摆出鞋子，放置在一旁的行李不知道是哪个房间客人的。

下午的工作主要是引导客人到酒店大堂，为客人准备欢迎饮料。这家日本酒店的登记入住手续办理，与其他酒店不同，并不在前台进行。而是把客人引导到大堂，让客人坐下稍作休息，由前台工作人员上前为客人登记入住。欢迎饮料的做法和上法也各有讲究。准备饮料之前，还得准备小湿毛巾，供客人擦手。根据客人的人数，毛巾的摆法各不相同。只有一位客人时，用银色铁制品摆上毛巾。二个或三个时，整齐地摆在木制容器中间；四个毛巾时，为了美观便利，其中两个放置在偏左边的部分，另外两个垂直斜搭在其之上。五个毛巾时，三个摆放在下面，两个微微呈斜角状摆在上面。木制板最多只能放五个小湿巾，无论哪种摆法要求必须整齐。饮料分为三种，番茄汁，苹果汁和野草番茶。番茄汁用小高脚玻璃杯装，倒入七八分满即可，苹果汁也相同。野草番茶用专门的茶杯，二分满即可。但如果客人里有小孩，准备番茄汁和苹果汁时要换成另一种圆润可爱的玻璃杯，并附上长度适宜的吸管，方便孩子饮用。

本周小结：

虽然送行和准备欢迎饮料的工作听上去很简单，但由于酒店对所能提供的服务要求严格，每一个细节都认真做到尽善尽美。即使是小小的工作也十分讲究。刚开始为繁多复杂的细节烦恼，习惯后希望自己能做得更好，更好，锻炼自己注重细节的能力。

实习工作记载

第二周的工作在上周的基础上增加了一些,包括免费饮料区的准备,烤棉花糖工具和材料的准备,温泉大浴场的测温,清扫及用品更换和补充等。免费饮料区的准备要在下午3点,即正式入住手续办理前完成,下午的热饮有红茶和咖啡,冷饮包括橙汁,红茶和黑咖啡。为了维持冷饮的温度,需要将冷饮放入装有冰块的冷水中,并在一旁备好毛巾,让客人取饮料时避免被带出的水溅到。另外由于天气原因,时不时确认冰块是否溶化,倒入新的冰块是必要的。热饮用烛火保持温度,经过饮料区时也要注意蜡烛是否已经燃尽。

下午五点左右是烤棉花的准备时间,看似简单的工作深蕴着服务人员的思考和技巧。火炉的周边呈六角形。用具包括烧烤用叉子,看板,栅托盘,食用银叉和湿毛巾。一系列的工具摆放时,要考虑到客人的立场,怎么摆客人使用起来更加方便。这些问题不思考清楚不行,只有反复琢磨,找到更适宜的摆放方法,才能让客人更能享受到烤棉花糖的乐趣。

温泉大浴场的工作由给酒店的三个温泉测温开始。测量过程中若发现温度计显示温度异常,无论过高过低都要报告上级,避免客人泡温泉时被烫伤或有不愉快的回忆。其次,浴巾、毛巾、梳子、洗漱用品、棉签等等的使用情况也要检查,替换补足到足够的数量。除此之外,地板的清洁与否、镜子的干净与否,洗手台的清理、吹风机与椅子的摆放情况等等,整个过程都需要细心对待。

本周小结:

对酒店等服务行业来讲,服务质量是企业的核心竞争力。于细微处见精神,于善小处见人情。虽然在工作中我是一名普通服务员,却也代表着酒店的形象。用乐观积极的心态面对每一天,认真完成自己的工作,学习日本式服务的重视细节精神,才能更好地提升自我。

实习工作记载

第三周的工作内容在之前的基础上增加了餐厅的相关工作,包括早餐摆台,料理的运送和客人的引导等等。首先是客人的引导,快到客人预约晚餐时间时,要到餐厅看板前,等待迎接客人的到来。客人一出现,必须以微笑主动迎接来客,用敬语询问客人的房间号和名字,到餐厅前台确认席位后,引导客人入席。其中要求配合客人的步调,带路时要随时回头招呼,不能自己径自在前走。到达席位后,欢迎客人的到来后,施礼离开,立即找到该餐桌负责人,与之交接工作。

日本酒店餐厅的摆台是十分讲究的,分为早餐摆台和晚餐摆台两种。本周学习了早餐的摆台。首先要拿出摆台的用具,对应餐桌人数点清用具是否齐全。检查用具的干净程度后才正式开始摆台。首先,木制托盘为中心,底端和桌边水平相隔约一指宽,托盘通体六角形,放置烛火的木台的下端须与托盘左边第一个角呈水平,相隔约为一指宽。托盘的正下部摆上筷子和筷架,筷子两边紧贴边缘,尖端露出筷架约二厘米长,整体与托盘水平。托盘右上角放置印有酒店标志的纸杯垫,方向要正面朝向客人的位子。右下角放置乘湿巾用的长条盘,整体要求摆放整齐美观,不能有用具倾斜的情况出现。

料理的运送也颇多讲究。端菜放上台车时,要确认是否已经将料理拿稳放好,不会翻倒,确保自己的手指没有碰到料理。送到对应餐桌时,途中如果遇见了离席的客人,也要热情地跟客人打招呼。细心观察客人的举动,在适当的时机主动为客人提供服务。

本周小结:

这一周再一次加深了我对日本服务行业注重细节的体会。从小小的引导工作便有数不尽的注意事项,连摆台也是如此严格要求,真正做到了站在客人的角度,为客人着想。许多事情都很细微,用心做好后,总能令客人满意,为客人提供优质服务。

实习工作记载

这周由于顾客十分多，餐厅几乎应接不暇。庄内先生详细讲解了各类料理的上法，教导我们如何正确上菜。如果餐桌上只有两位客人，一般从右手边上菜，面带微笑说：“失礼いたします。”后，向客人说明料理的名称。多名客人的情况可视场合随机应变，从左手边上菜。第一道前菜和第二道料理由于配有勺子，端上桌子上时双手端着，确认勺柄朝右，方便客人取取。第三道通常为鱼片刺身，附有芥末的一端朝左，上菜时手指不能碰到盘子里面。同时还要摆上酱油、盐和味噌调味料。需要注意的是，连位的客人只需要摆上酱油和盐，因为调味料是根据当天客人总人数准备好的。如果用错了，会导致其他席位客人供应不上，重新准备也浪费时间。接下来的鲍鱼和牛肉也讲究上菜盘子的方向，通常附有酱汁的一边为正面。最为讲究的是素抓饭。素抓饭配有三角器皿装盛的腌渍菜和味噌汤，非常容易混淆摆法。抓饭的碗要放在左边，味噌汤在右边，腌渍物的器皿呈倒三角形，尖端朝下，摆在碗和味噌汤正上方。最后是甜品，上甜品前酒店提供绿茶、咖啡、红茶三种饮料供客人选择，无论哪种，杯子把手朝右，勺子水平放在杯托上，勺柄朝右。除此之外，关于上菜时机也十分讲究。客人聊得天欲正浓时，不能生硬打断客人谈话，需要找准时机。时时还要注意客人桌上的空碟，及时撤下吃完的料理和食具。

本周小结：

本周让我重新认识了日本的服务精神。酒店的优质服务来源于用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求。通过工作，锻炼了我的服务意识，增强了我的观察能力。

实习工作记载

这一周也和之前一样,在已有的工作内容上,相关负责人教导了我晚餐的摆台。与早餐的摆台相较,晚餐的摆台的复杂程度毫不逊色。在我的工作时间出现要进行晚餐用具摆台的情况,通常是因为紧迫的时间内必须腾出空席为下一桌即将到来的客人准备。因此动作必须迅速,不能拖沓。这大大挑战了我的反应能力和动手能力,既要及时发现离席的餐桌,撤下桌上所有餐具,也要迅速摆好摆台。

晚餐的摆台与早餐的摆台相似,都是以六角形托盘为中心进行。托盘左边放置装有蜡烛的木板,上面还要摆上小锅。小锅的摆放尤其需要技巧,因为需要点火加热,稍有倾斜,小锅内汤汁沸腾时容易溢出,可能会烫伤客人。需要反复确认小锅摆放的平衡。木板与托盘中间要留出位置放木勺及木托,方便客人享用。托盘的酒店标志图案还要正面朝向客人,在客人右手边方向,筷子水平放在托盘正下部,筷架在筷尖2厘米处下方。最后是餐巾,也需要确认干净与否,有酒店标志的方向朝下紧贴筷子上方,放在托盘正中央。若两名客人的位子相对而坐,还要两边摆台正对,不能不在水平线上。

本周小结:

随着在日本生活的适应,对工作环境的熟悉,工作难度也一点点上升。从最初的送行工作开始,无一不体现日企重视细节,对“思ひやり”的重视。我深切体会到要勇于尝试,尽力做自己能做的事情的重要性。只有敢于尝试,发现自己的不足,才能在工作中不断进步。

实习工作记载

这一周是有重大突破意义的一周，前台的领班古道先生把我之前的努力练习看在眼里，在他的鼓励和支持下，我不再仅仅是跟着见习，而是以研修生的身份独当一面，为客人办理完整的登记入住手续，并介绍馆内各种设施和房间内部构造。首先是将客人引导到大堂，为客人准备完欢迎饮料后，请客人写相关信息后，接着询问客人想要预约的用餐时间和对食物的过敏情况。食物过敏情况十分重要，攸关生命，必须确认清楚。例如对猪肉过敏的顾客，必须问清楚否完全过敏，是否连含有猪肉汤汁的食物也无法食用，对鱼卵过敏的客人，需要仔细问清日式料理中常出现的盐渍鲑鱼子和鳀鱼子是否都不能食用等等，不仅要求对日本的食物有一定了解，还要求服务员对餐厅菜式熟悉，对客人提出的食物举一反三。登记入住完毕，接下来是介绍馆内各种设施和房间内所提供的服务。这也是一个具有挑战性的工作。因为要用日语对话，还要注意保持自然、得体的微笑，营造出能使客人安心的氛围。光是全程对日语的对话就已经让我有些焦头烂额，脑海中思考各种说法。除此之外，还要配合客人的步调，为客人提供个性化的服务，关注每一位客人的需要。比如客人是上了年纪的夫妇，就要尽量放大声量，一字一句地介绍，详细清晰地说明。途中经过楼梯也要搀扶或提醒客人注意脚下。

本周小结：

让身为外国人并且还是研修生的我尝试挑战客室引导和登记入住这十分有难度的工作，既是对我的信任也是对我工作能力的考验。希望自己能继续努力，取长补短，提高自身能力。

实习工作记载

继上周古道先生让我独自引导客人后,虽然刚开始独立工作,和客人的长时间相处让我有些紧张不安。随着一二次的实践,即使遇到问题,我也能镇定地选择相对妥当的解决方式。感谢同事们对我提出各种建议,鼓励和支持我,使我有信心和勇气去完成工作,完成自己原本以为不能的事情。

这一周仍然是不平凡的一周,古道先生在经理的授意下,又教会了我酒店小卖店的收银工作。收银时主要分为两种,一种是尚未进行退房清算手续时,可记帐在房间号下,待清算时一起结帐的付款方式。另一种则是直接用现金或卡进行支付的付款方式。之前在国内我曾打过好几份工,但从来没有接触过收银工作,何况是日本的收银工作。我反复在脑中模拟练习收银的步骤和说法。首先是第一种,需要在特殊的收据上进行登记,将金额、房间号等信息详细记录在上,并请客人签名确认,然后保留特殊收据收纳入收银机,由专门负责清算工作的员工整理。另一种现场支付的步骤则相对简单,但因为关系到金钱的问题,也必须十分谨慎,避免出现差错。

本周小结:

实习中不断学到新的东西是一件非常快乐的事情。工作难度加大带来的各种挑战,不仅提醒了我更应加强日语的学习,也提醒了我要抓住机会,全面发展自身。

实习工作记载

我的工作时间基本从早上9:30分开始，换上制服戴上铭牌便开始了早上的送行工作。通过一段时间的工作，熟悉了工作流程和内容，和酒店的日本员工之间也开始有了默契，有时一个眼神或微小的动作就能理解对方的意思。虽然比起正式员工，仍缺少一些干练和服务意识，但相较实习刚开始的时候，我相信有了很大进步和提高。

常常有放完连休回来上班的日本员工吃惊地说，你已经会做XX工作了吗。尤其下午的前台工作，现在依旧并不那么十分完美。但我仍在努力尝试着，一点点进步，试着找到最适合自己的，能令客人满意的方式。

晚上的工作主要在餐厅帮忙，虽然能做到的事情有限，听到同事们，或者是来自客人的“ありがとう”，看到其他人对自己露出的笑容，也有种努力工作很值得的感觉。

本周小结：

每一天都是新的一天，每前进一点点都是未来的一大步。在这次海外实习十分难得，我了解了自身的不足，也希望其中得到的经验在我未来的生活熠熠生辉。

实习总结

(一) 实习收获

1. 勇于尝试，不怕失败的态度

要有一颗敢于挑战，勇于尝试的心。我们平时常常可以听到这句话，道理我们是懂的，但只有自己亲身体会过，在原地踌躇不安，止步不前过，最终决定踏出那一步，才算真正知道说的是那么回事。这次海外实习过程中，工作时我曾无数怀疑过自己，身为一个只学习了3年日语的半吊子，我做得到吗？内向不善交流的我，可以顺利完成这项需要与客人进行沟通的工作……惶惶不安地硬着头皮上了，却意外地发现，难的不是踏出之后的那一步，而是踏出之前的一步。

2. 化被动为主动

在日本酒店实习刚开始的时候，常常出现一种情况，酒店其他服务员忙得团团转，但身为研修生的我却闲得只能在原地发呆。起初认为是因为刚进入酒店，懂得的事情和能够做的事情不多，等其他员工教导了我们之后就会忙起来。可是后来发现，这种情况依旧没有改变。尝试着询问领班后，虽然他立即委托了工作给我，我才后知后觉地察觉到，其实我能做到的事情应该还有很多很多。不管酒店客人多不多，都不能让自己闲下来。永远只是呆呆地站在原地等待别人的指令，

实习总结

能学到的东西很少。这一点，我认为不管身处何地，位处何职都是一样的。要多想想自己能做些什么，所谓工作也就是这么一回事，需要化被动为主动，才能更多提升自己。

3. 日语应用能力的提高

由于这次实习是在日本进行的，与国内全然不同的环境，以及周围全是外语等等带来了相当大的挑战。虽然学习了3年日语，直接接触到来自日本各地的游客，耳边全是或带方言口音的日语却是第一次。有时候在词语的表达上并不那么地道自然，但大多日本人会认真地听，努力理解我想表达的意思，一来一回中，我也学会了许多在教科书上看不到的知识，学会一些正确的表达方式和日本地道的说法。~~通过这次实习~~，以前仅仅是课堂上与老师用日语交流，在实习中和真正日常的对话常常令我有恍然大悟的想法，原来用日语是这么说的呀。通过这次实习，日语应用能力得到了大大提高。

4. 工作能力的提高

通过这次实习，我深切地体会到自己有能力做的事情必须自己做。只有不断培养自己的独立处事能力，才能踏出新的步伐，让原本认为不能的事情变成可能，才能更好地锻炼自己，成为独当一面的大人。另外，在工作上，有不懂的地方应该大胆地请教同事和领导。在日本实习中，由于一直用日语交流，很多东

实习总结

西我不懂得在日本的用法和日语里的说法,即使如此,也不能不懂装懂,自以为是。应不耻下问,问清楚,让对方得知你确实不明白。不懂装懂的事情积累得越多,最终会变成什么也不懂。独立思考的能力也十分重要。认真总结经验教训,经过自己的思考做出判断这一过程必不可少。积极学习,主动寻找机会,及时改正错误,虚心接受来自他人的批评和意见,最后得到的才是最让自己成长的东西。

(二) 实习体会

通过这次海外实习,我发现了自身的许多不足之处。首先是应该加强对英语和日语的学习。虽然我是日语专业的学生,很多时候都会遇上说英语的客人。由于自身的英语口语能力并不十分好,很多情况都是听明白了客人在说什么却不知道用英语怎么表达自己的意思。日语方面也是如此,身为专业生的自己更应该学会更加地道的日语表达方式。

其次,本次实习给了我一个很好的了解社会的机会,是踏入社会前的一次重要经验。这次实习遇到了很多以前从未没有遇到过的问题,看到的听到的体会到的,实在太多太多。即使中日是两个有许多不同的国家,但这次赴日实习给我非常大的触动。在在の抄里,我做到了很多以前想都不敢想的事情,看到了存在自身的许多问题,也看到无限可能性。

实习总结

由于自身的酒店工作经验有限，有时候不知道如何应对客人提出的要求，为同事带来许多不便。但做错事并不是终结，及时改正并引以为戒，积累经验教训，努力提高自己的应变能力和~~沟通~~沟通能力，^{这样的话}相信将来无论我做什么，都会成为重要的应对能力。

附 1:

毕业实习成绩评分标准（非师范类）

| 评定内容 | 分值 | 评分标准 | 得分 |
|-----------|----|---|----|
| 实习态度与思想表现 | 10 | 实习目的明确，态度端正；尊重实习单位领导、指导教师与职工，虚心向他们学习；在实习工作中能互相学习，取长补短，团结协作，助人为乐，团队精神好 | |
| 纪律表现 | 10 | 自觉遵守学院和实习单位的各项规章制度；实习期间严格遵守实习单位的作息制度，出勤正常，无旷课现象 | |
| 解决问题与动手能力 | 40 | 熟练运用所学专业知识发现、分析和解决实际问题，做到理论联系实际；熟练掌握基本技能，各项操作正确而熟练，动手能力强 | |
| 实习日志与实习总结 | 20 | 坚持写实习日记，实习工作记载认真、翔实，能反映实习工作状况；实习作业完成良好；实习总结全面、客观，对实习中存在的问题有较深刻的认识 | |
| 实习报告 | 20 | 实习报告内容全面、系统，并能运用所学理论知识对某些理论或工程实际问题加以分析 | |
| 合计得分 | | | |

实习生守则

一、实习生应按学校规定时间参加全部的实习工作，按照实习计划的规定完成各项实习任务，积极认真地做好实习工作，刻苦钻研业务，努力克服实习中的困难，团结互助，争取获得优良的实习成绩。

二、自觉遵守我院有关实习的规定和实习单位的规章制度。工作时间要专心致志，不得擅自离开实习岗位。

三、尊重实习单位领导与职工，虚心接受指导教师和实习单位指导人员的指导，严格遵守请示汇报制度。对实习单位的干部职工要有礼貌。如要对实习单位的工作提出建议，应与指导教师商量，由指导教师转达。

四、艰苦朴素、爱护公物，节约水电、粮食、办公和实习材料。注意言行举止。

五、注意积累实习材料，坚持撰写实习日记。

六、认真填写有关表格，不允许弄虚作假，不允许向实习单位有关人员和指导教师打听实习成绩，更不允许以不正当的手段骗取成绩。

七、必须按实习单位的要求保守秘密。向实习单位借用的各种资料和物品，应认真保管，不得遗失，外传，并要依时归还，不得损坏物品。

附 2:

惠州学院毕业实习成绩评定表

| | | | | | |
|--|----------|-----------|--------------|------------|----------------------|
| 姓 名 | 吴文燕 | 学号 | B02050207227 | 专业年级 | 13级日语 |
| 实习单位 | 鹤雅别荘 李D抄 | | | 实习起 止时间 | 2016年7月13日 ~10月3日 |
| 实习单位指导教师评语: (实习表现、主要完成任务、工作态度、专业水平、工作能力等方面评价) 通过每周的工作总结,能看到你的成长。你始终用积极、谦虚的态度去学习新的工作,企业也放心地给你安排更重要、难度更大的工作。你在三个月的海外实习中认真努力,与同事相处融洽,能顺利完成工作任务,体现出扎实的日语基础和较强的工作能力。 单位指导教师: 周珊 2016年 月 日 | | | | | |
| 实习单位意见: 该生认真完成了三个月的日本北海道鹤雅企业的实习。 表现优异。  | | | | | |
| 建议成绩 (百分制): 95 | | 负责人 (公章): | | 年 月 日 | |
| 校内指导教师评语: 校内指导教师: 年 月 日 | | | | | |
| 系实习领导小组意见: 复评成绩: 负责人 (公章): 年 月 日 | | | | | |

备注: 实习综合评定成绩 = 实习态度与思想表现 × 10% + 纪律表现 × 10% + 解决问题与动手能力 × 40% + 实习日志与总结成绩 × 20% + 实习报告成绩 × 20%。(采用百分制)

惠州学院毕业实习成绩评定表

| | | | | | | |
|--|----------------|----------|---------------|---|-----------------------|--|
| 姓名 | 吴文燕 | 学号 | 1302050207227 | 专业年级 | 13日语2班 | |
| 实习单位 | 二工昆布温泉鹤程别荘 李の抄 | | | 实习起止时间 | 2016年7月13日 ~10月13日 | |
| 实习单位指导教师评语：(实习表现、主要完成任务、工作态度、专业水平、工作能力等方面评价) | | | | | | |
| | | | | 单位指导教师： | 年 月 日 | |
| 实习单位意见： | | | | | | |
| | | | |  | | |
| 建议成绩(百分制)： | | 负责人(公章)： | | 年 月 日 | | |
| 校内指导教师评语： | | | | | | |
| | | | | 校内指导教师： | 年 月 日 | |
| 系实习领导小组意见： | | | | | | |
| 复评成绩： | | 负责人(公章)： | | 年 月 日 | | |

备注：实习综合评定成绩=实习态度与思想表现×10%+纪律表现×10%+解决问题与动手能力×40%+实习日志与总结成绩×20%+实习报告成绩×20%。(采用百分制)