

崑山科技大學國際貿易系  
四技部 106 學年度畢業專題

新鶴田飯店-由員工角度出發



指導老師：鍾美芳老師  
組 員：4030P006 李季穎  
4030P025 張淨雅

中華民國一百零六年 十二月 十二 日



## 目錄

壹、前言.....	<a href="#">p. 4</a>
貳、溫泉飯店.....	p. 5
一、日本飯店簡介.....	p. 5
二、新鶴田飯店.....	p. 6
三、日本三大著名溫泉.....	p. 8
四、台灣與日本溫泉的差異.....	p. 9
1. 溫泉的形成.....	p. 9
2. 歷史沿革.....	p. 9
3. 溫泉禮儀.....	p. 10
五、工作性質與內容.....	p. 11
參、溫泉飯店實習.....	<a href="#">p. 11</a>
一、實習心得.....	p. 13
二、提出問題以及解決方案.....	p. 14
肆、結論與建議.....	p. 17
伍、參考文獻.....	p. 18

## 壹、前言

大分縣別府市溫泉數量與湧出量皆是日本第一，別府地區的湧源多達 2,000 個，占了全日本湧泉孔總數十分之一，在全世界也僅次於美國黃石國家公園，近年來許多觀光客會到日本體驗溫泉文化，由於能在日本體驗到跟臺灣不相同的溫泉種類，在享受泡溫泉之餘還能夠感受到不同風情，然而學校有了讓我們出去海外職場實習機會，更能夠擴大國際視野，增進異文化理解，提升競爭力，多元文化生活體驗，還可以協助培養國際飯店實務技能。在實習期間，我們觀察到一些覺得可更具效率處理的方法，因此針對這些問題提出一些可供改進的參考。

## 貳、溫泉飯店

台灣的溫泉歷史緣起於北投，清光緒十九年，德籍商人奧利首度在台灣北投發現溫泉，於是開設溫泉俱樂部。日軍侵台後，喜好溫泉的日本人更將台灣的溫泉資源運用得淋漓盡致。西元 1896 年，日人平田源吾在新北投設立了全台灣第一家溫泉旅館「天狗庵」（現在的光明路七十三巷口，舊建物本體已毀，只剩下當初的澡堂建築），北投溫泉至今已經有百年歲月。陽明山上的大磺嘴鍊硫場，一年產值甚至可以高達一千六百多萬日幣，是促成北投成為台北盆地往陽明山和金山轉運站，因而發達的一項主要因素。而日兵相信泡湯可以消除疲勞，將傷兵運置於此地，則是另一個讓北投溫泉快速成長的重要原因。根據上一段的歷史我們可以發現，台灣溫泉資源早已被開發。同時也可以發現：早期的台灣主要僅以四大溫泉（北投溫泉、陽明山溫泉、關子嶺溫泉、四重溪溫泉），可見當時的溫泉開發並不熱絡，頂多只是軍警或原住民發現後，陸續建構一個簡單的泡湯澡堂或露天浴池。經過幾年的變化，台灣對溫泉資源的利用卻仍然貧瘠，讓人不禁感到可惜。接著，在日本人撤離台灣後，溫泉也逐漸沒落，在現今的台灣，溫泉業的業者日漸增加，比起曾經風光一時的「四大溫泉」，現今我國許多知名的溫泉反而不是原有的四大溫泉之一，這也反映了外在的環境影響溫泉業的發展。

日本溫泉發展歷史已逾 1200 年以上，對於溫泉資源管理、設施維護、景觀環境整體規劃、運作機制及經營管理，已行之有年，溫泉產業發展及溫泉產品多元性，值得作為市府學習標竿。本市溫泉資源豐富，自 94 年溫泉法施行後，溫泉資源管理、觀光發展及帶動當地產業繁榮是目前最重要的議題。為利後續推動溫泉產業發展，特派人員實地參訪學習日本溫泉現況及溫泉產業發展，深入瞭解日本在溫泉地區整體環境規劃之作法及促進溫泉產業多元性發展之方法，期擷取經驗作為健全本市溫泉規劃之參考，以永續利用溫泉資源及振興溫泉產業發展。藉由蒐集相關資料，溫泉理療面：日本的溫泉醫療史已有 400 年以上歷史，也發展出先進的溫泉醫學及溫泉浴療法，日本政府為了讓溫泉醫療有長足的發展，致力以實證醫學為基礎的研究，並將溫泉醫療納入國家保健體制。臺灣擁有各類溫泉泉質，但並未被充分利用在醫療保健上，溫泉醫療也僅限零星的基礎研究及溫泉併發症防治，未來若要發展出一套具臺灣特色的溫泉醫療模式，日本的做法可供參考

## 一、日本飯店簡介

日本共四個大島組成，日本九州七個縣包括福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、宮崎、鹿兒島，受惠於豐富的自然和溫暖的氣候，經濟約佔日本 GNP 的 10%，是繼東京、大阪、名古屋大都市圈的第 4 大經濟圈，自然環境複雜、多樣，因巨大的破火山口火山林立，故被稱為「火之國—九州」，其特色在擁有許多溫泉。此外，九州的地形四周環海，擁有特殊的海岸線和很多孤島，富饒的大自然所孕育而生的豐富食材，也造就了深植於各地種類豐富且各具特色之鄉土料理。因物價較便宜，深受觀光客的青睞。九州的特徵在於山，著名景點多與山有著相當的關連，其中尤以火山最為著稱。除了現在仍在冒著煙的阿蘇山和櫻島火山之外，霧島、九重連山等等，都形成了九州特殊而美麗的自然風光，九州火山自然造就了溫泉，自古以來九州便是日本住名溫泉區。優質而豐富的溫泉，如別府、由布院、黑川等都是名聞全日本的著名溫泉區，去九州絕對不可錯過的行程之一，就是泡湯！溫泉旅館不只提好的泡湯浴場，還有美食的饗宴，九州新幹線的開通，使得交通更為便捷，位於日供本南部，氣候宜人，跟台灣相去不遠，飛機航行只需要兩個小時即可抵達福岡國際機場。

別府市是位於日本大分縣中部的一個城市，是大分縣的第二大都市。鄰接城市有大分市、宇佐市、由布市及日出町，當中與大分縣縣廳所在地大分市只有一山之隔，搭乘鐵路只需 15 分鐘的時間，而別府市以溫泉產業為名，全市擁有超過 200 個公共溫泉，在日本對於溫泉性質的 11 種分類中，有「別府八湯」的別府溫泉，號稱湧泉量和湧泉數都是全日本第一，是同縣的湯布院倍數以上。地球是共有十一種泉質，光是別府就囊括十項。溫泉豐富的種類，多到相當驚人。除了一般的溫泉以外，尚有許多特殊溫泉。如砂湯、蒸湯、瀧湯、泥湯等等，簡直就是溫泉的百寶箱。

油屋熊八是別府火車站著名的雕像，許多觀光客都會慕名前來觀看，油屋熊八可以說是別府市觀光興起革命之父，當年憑他的提出「山は富士，海は瀬戸内，湯は別府」（山是富士山，海是瀬戸内海，溫泉是別府溫泉）的理念和哲學，由龜乃井酒店建成，以至龜乃井巴士交通事務，觀光案內所要聘用女性職員，全都是油屋熊八一手創出來，現在由熊本，由布院，別府的「九州橫斷巴士」亦是效法龜乃井巴士的業務方案經營，為了表揚油屋先生對別府的貢獻，這個雕像就此而落成。

## 二、新鶴田飯店

新鶴田飯店位於大分/別府市的黃金地段，飯店距離 JR 別府車站約步行 10 分鐘。從 JR 別府站正門口直走，走到底(靠近北濱公園)後右轉就可以看到飯店，從別府站直走會經過 TOKIWA 百貨公司，百貨公司前的「別府北濱」站牌有公車方便搭車到大分縣市的各地方，而飯店擁有高品質的服務以及完善的設施，在飯店中享受尊貴的服務與設施，飯店內設施有餐廳，停車場，咖啡店，商店，會議設施等設施。客房內飾優雅，方便設施齊全。飯店環境寧靜往外看出去還可以看到別府灣，及美麗的日出六樓設有大型泡湯觀景浴池，露天溫泉及桑拿，旨在為客人提供最舒適的體驗。

下榻新鶴田飯店，可方便您前往大分/別府市各區。新鶴田提供優質的住宿類型共有 58 間房間分別為和室 46 間、和洋室 4 間、洋室 8 間可供客人選擇，和室部份是傳統的榻榻米

可以讓客人體驗到不同的日本文化，洋室部份給人安靜典雅的感覺。在繁忙的一天過後，不妨到飯店的溫泉，按摩，三溫暖放鬆一下自己，位於大分/別府市的觀光溫泉地帶，是商務和休閒的熱門之選。這家 4 星級飯店離市中心不遠，僅有 0.2 km，交通方便。離機場僅有 40km 的路程，去機場也僅需要 50 分鐘。坐擁良好的自然環境，比鄰竹瓦溫泉，平野博物館，別府大樓等景點，所有這些使得這家飯店別具特色。

新鶴田飯店晚上提供的晚餐是大分縣著名的當地料理，像琉球(りゅうきゅう)是當地新鮮生魚片拌上大分縣產醬油胡麻製作而成或者是紅味噌，還有大分炸雞配上當地產柚子醬油。午餐部份多半於日式服務簡餐類型，食材也較為高檔，晚餐部份分為宴會型與旅遊團居多，以「會席料理」來說，由於是為了在宴會上飲酒同歡而衍生的料理形式，因此最先登場的會是適宜下酒的小菜和冷盤式料理，稍微墊個胃後才開始品嚐主菜（煮物或炸物等），而像是茶碗蒸等溫熱的食物則會後上。用餐時如果立刻進攻主菜是不行的，建議從前菜開始慢慢品嚐，最後才吃白飯配漬物——跟台式料理很不同，會席料理的白飯通常會在倒數第二道才出現，據說這是因為日本人認為吃飯有助於解酒！品嚐各道料理時，基本把握原則是「由左至右」。如前菜擺盤應從左至右的順序品嚐；烤魚、芋頭這類需要切小塊吃的食物，均從左邊吃起。

晚餐會客廳名思義就是用來宴客料理。源自十七世紀江戶時代的宴會料理，是武士請客所享用的料理，席間大家一邊品嚐美食美酒，一邊吟詩作賦，氣氛非常歡樂。演變至今，因為價格較貴的宴會料理，並不是每日生活飲食，一樣是在某些慶祝場合犒賞自己或招待客人時食用，如日本人所說的冠（職場升遷）、婚（結婚喜慶）、葬（喪禮）與祭（特別節日，如台灣的春節）等場合。

中餐簡餐類型則是，懷石料理非常講求精緻，無論餐具還是食物的擺盤都要求很高，但食物的份量卻很少，因此被一些人視為藝術品，主要乘裝食物的器具有陶器、瓷器、漆器等。而「懷石」指的是禪僧在冬天為了取暖而塞在懷中的熱石頭。因為一塊小石頭是無法讓全身暖和起來，因此「懷石料理」的量也很少，並非用來充飢的料理，主要是請客人到茶室享用茶湯、茶道時，點茶之前送出的簡單料理。茶道的基本精神是佛教禪學，一切以簡素為宗旨，因此懷石料理原本也排斥葷菜，以素食為主。不過現代的懷石料理早已脫離禪學精神，不再拘泥於簡單、素食，變成以味道為主豪華套餐。所以，真正茶會上的料理稱為「茶懷石」，一般料亭的日式豪華套餐則稱為懷石料理。

別府除了可以在飯店體驗到日本文化之外，更可以在周邊嘗試更多當地特色，像是鄰近的鐵輪地獄蒸，所謂「地獄蒸」是利用溫泉蒸氣來烹調食物，為鐵輪當地自古就有的傳統料理方法，以將近 100 度的高溫蒸煮食材，除了去多餘的油脂，更濃縮了食材的鮮美，保持了食物原狀原味，非常養生。更可以到附近的商店街走走，著名的地獄蒸布丁是來自一間名作岡本屋的店家，以溫泉蒸氣純手工製作而成運用富含硫磺的溫泉地熱蒸熟做出來到當地是非嚐不可。

除了美食之外還有熱門景點由布院(湯布院)，從村到町、從農村到鄉鎮，一直在變與不變中徘徊前進。在這裡，老式旅店與別致的洋式私人旅館、極具個性的美術館與小型展覽室、高級餐廳與茶室、咖啡館相處並存，構成一種優雅、靜謐的氣氛。據說，這裡是動畫大師宮崎駿畫龍貓時的靈感發源地，因此湯布院有一家架設著龍貓公車站牌的龍貓專賣店，湯布院溫泉是一條分布在由布岳西南麓、由布院車站附近的溫泉街，這裡建有多家溫泉旅館。

泉水無色透明、溫和穩定，據說對類風濕和神經痛等症狀有療效。風格獨特的由布院站建於1990年，設計師是大分縣出生的世界級建築大師磯崎新。在由布院站的1號月台旁邊設有足浴處。旅客在等待列車期間，可以用「足湯」來消除旅途的疲勞。車站前可搭乘「街頭馬車」和英國製造的老爺車「史加堡」，做一次別樣的湯布院半日游，坐著馬車穿越由布岳山脊，欣賞山中美景，從繁忙的日常瑣事中解脫，心情愉悅。除了徒步，坐「史加堡」或馬車外，也可以租一輛自行車去郊遊，在稍微離主街道有點遠的地方，可以看到古樸蜿蜒的石垣，佛山寺周邊、杉樹林、美麗的宇奈岐日女神社等，仿佛置身於日本的原始風景中。

### 三、日本三大著名溫泉

1. 草津溫泉(くさつおんせん) 別名“藥出湯”，以自然環境優美，療效極高而著稱，自古便作為治病健體的著名溫泉而遠近聞名。草津溫泉的自然湧出量為每分鐘約4萬立昇，位居日本溫泉之首。草津溫泉鄉街中有一“湯田”，終年熱氣蒸蒸的高溫泉水流淌不斷。草津溫泉還有一項傳統活動，便是使用長木板攪拌溫泉浴池中的泉水，以達到使溫泉中藥物元素混合均勻，降低溫度和提高療效的目的，成為溫泉街的象征。

所在地-日本群馬縣 泉質-含硫化氫酸性泉、酸性硫酸鹽・鹽化物泉 水溫-攝氏 50~96 度  
療效-風濕性疾病、神經痛、慢性皮膚病、創傷、糖尿病等 觀光點-湯田、熱湯、白根山、草津町溫泉資料館、光泉寺、草津熱帶園等

2. 下呂溫泉鄉(げろおんせん) 是飛驒山群山環抱的日本岐阜縣最大的溫泉勝地。下呂溫泉與有馬溫泉和草津溫泉並列為日本三大著名溫泉之一。下呂一帶溫泉遍佈，其中以養顏潤膚，具有美容作用的“美人湯”最為著名。飛驒山兩岸青山綠水之間的山腹地帶，眾多的大型溫泉旅館鱗次櫛比，除溫泉設施外，下呂溫泉街內還有專供遊客購物的旅遊購物中心等，可買到當地豐富特產。

所在地-岐阜縣 泉質-鹼性單純泉 水溫-泉口溫度=攝氏 84 度 療效-有助於風濕性疾病、運動器官障礙、神經麻痺、神經痛、病後療養、疲勞恢復 觀光點-下呂溫泉合掌村、溫泉神社、湯鎮雨晴公園等

3. 有馬溫泉(ありまおんせん) 位於神戶市北部，歷史悠久，素有「神戶之腹地」之稱，是日本三大名泉(下呂、草津)之一。有馬溫泉中含有約為海水2倍濃度的鐵鹽，泉色鐵秀紅的「金泉」和無色透明碳酸泉「銀泉」尤為著名，對風濕病和神經痛具有一定療效。有馬溫泉街中有30多處溫泉設施，在這裡可享受溫泉一日遊。

所在地-兵庫縣 泉質-金泉:含鐵強鹽泉 銀泉:碳酸泉和放射能泉 水溫-金泉:攝氏 90 度以上 銀泉:攝氏 50 度左右 療效-金泉:風濕病、神經痛、婦女病、腸胃病、慢性消化系統疾病、慢性便秘、痛風 觀光點-溫泉寺、湯泉神社、太閤之湯殿館、瑞寶寺公園、鼓瀧公園等



## 四、臺灣與日本溫泉的差異

台灣雖有協會，但卻是互相攻擊，日本泡湯文化是團結，台灣泡湯文化比較被動，台灣的溫泉認知須加強宣導，張榮南：『台灣溫泉發展與日本最大差異在於，日本有專業性，它的地方協會會共同推展溫泉文化，台灣雖有協會，但卻是互相攻擊。若把餅做大，讓國外人數和泡湯人數增加，培訓專業人才，讓溫泉產業發展個別的特色，就不會互相攻這是首要任務，並由學者專家提出看法，溫泉協會近期也在培訓人才，區域作教育訓練，培養專業經理人和溫泉認證人員，教遊客如何泡湯！』在日本有些溫泉區，甚至明文規定「排黑條款」，拒絕黑道進入，這台灣的文化就有所不同了。

### 1、溫泉的形成

大略有兩種類別，一種是地殼內部的岩漿作用所形成，為火山噴發所伴隨產生，火山活動過的死火山地形區，因地殼板塊運動隆起的地表，其地底下還有未冷卻的岩漿，均會不斷地釋放出大量的熱能由於此類熱源之熱量集中，因此只要附近有孔隙的含水岩層，不僅會受熱成為高溫的熱水，而且大部份會沸騰為蒸汽，多為硫酸鹽泉；另一種則是受地表水滲透循環作用所形成。也就是說當雨水降到地表向下滲透，深入到地殼深處的含水層形成地下水，〔砂岩、礫岩、火山岩、這些良好的含水層〕。地下水受下方的地熱加熱成為熱水，深部熱水多數含有氣體，這些氣體以二氧化碳為主，當熱水溫度升高，上面若有緻密、不透水的岩層阻擋去路，會使壓力愈來愈高，以致熱水、蒸氣處於高壓狀態，一有裂縫即竄湧而上。熱水上升後愈接近地表壓力則逐漸減少，由於壓力漸減而使所含氣體逐漸膨脹，減輕熱水的密度，這些膨脹的蒸氣更有利於熱水上昇。上昇的熱水再與下沉較遲受熱的冷水因密度不同所產生的壓力（靜水壓力）反覆循環產生對流，在開放性裂隙阻力較小的情況下，循裂隙上升湧出地表，熱水即可源源不絕湧昇，終至流出地面，形成溫泉，為碳酸鹽泉。然而，因台灣的地理位置特殊，正好符合以下天然溫泉的形成必備條件：（一）地底下擁有熱水的存在。地底下熱水形成的因素，是由於地下水經過地底加熱所形成的。造成熱源也就是造成溫泉的原因有以下兩種：1. 因地溫梯度所造成—這種溫泉所在的地方旁邊會有一座山，地下水從山頂上漸漸往山下流，經過地溫梯度的加熱，冒出地表就變成溫泉，如台南關子嶺。2. 地底下存在著岩漿庫所造成—若某地區過去曾經發生過火山爆發的活動，地底下會存在著岩漿庫，地下水被高溫的岩漿庫所加熱，冒出地表之後就形成溫泉，如陽明山的馬槽溫泉。（二）必須有靜水壓力導致熱水上湧。（三）岩石中需有深長裂隙供熱水通達地面。

### 2、台灣溫泉歷史沿革

從歷史的角度來看，日本對北投溫泉產業的影響，這點是無庸置疑的。雖然，第一個發現北投溫泉的療效與功用的並不是日本人（1894年德國硫磺商人 Quely 發現了北投溫泉並開設臺灣第一家溫泉俱樂部），但真正將北投溫泉發揚光大的，卻無疑是日本。1896年，大阪人平田源吾來到北投，在北投開設了臺灣第一家溫泉旅社「天狗庵」，正式開啟了北投的溫泉發展史。隨著1901年起日本政府在北投地區開始了一連串的交通建設，北投對外的連繫變得更便利，北投的發展也逐漸起步。1905年日本當局在北投設立陸軍療養院（今八一八醫院現址），1913年將湯瀧浴擴建為北投溫泉公共浴場，同時也增設北投公園，促進北投溫泉鄉的繁榮。同年，市區至圓山間的公共汽車開通，路線包括臺北-北投、臺北-基隆，北投對外的交通道路更加便利許多。1923年，為迎接日本皇太子裕仁的到來，日本政府前前後後進

行了許多建設,對北投地區造成極大的影響,迎奉前的建設包括:北投溫泉公共浴場增建、北投-草山道路改修工程、北投-草山道路鋪設砂礫工程;事後的影響包含:北投公共浴場的名氣大增、溫泉旅館及酒店隨之增加。而日據時代日本對北投溫泉的影響當然不只如此,除了各種建設,日本所帶來的文化影響,更是不容小覷的重點。其中最首要的,莫過於日據時代所帶來溫泉概念的轉變,日本所帶來的溫泉文化影響,完全推翻當地人視溫泉為毒水的印象,自此毒水成了益水,成了支持北投地區不可或缺的泉源。日本導入了將溫泉視為一種具有療傷與保養功能的概念,尤其用於軍人療傷的能效上,1905年,日本政府在北投成立「陸軍療養所」,日俄戰爭期間,療養不斷被運送來臺的日本傷兵。戰爭使當時的北投溫泉發揮了療養的功能,卻也因戰爭因素所帶來的慰安,帶來了影響北投歷史深遠的情色文化。溫泉產業發達後,以「性服務」維生的女性階層也逐漸形成,使得北投的色情產業不斷地被擴充,於是北投發展出「限時專送」、「那卡西」等消費行為的主客關係,也成為北投特色之一。此點也影響了日據時期之後的北投,更在國民政府時期蓬勃地發展至高峰。除此之外,北投當地的建築特色也受到的當時日本殖民的影響,有著特別的日式風格建築,1913年6月,仿照日本靜岡縣伊豆山溫泉的方式,興建了「北投溫泉公共浴場」,這是日本文化對北投帶來建築上的影響。日本為北投帶來的影響,以溫泉為主軸,發展了交通建設、日式建築、還有各種文化影響,這些影響不單單只影響了日據時代的北投,更影響到了國民政府時期的北投,還有現今的北投,國民政府時期,北投地區延續了日據時代溫泉旅館的經營模式,溫泉產業合併情色產業,使北投地區的經濟發展到最高峰,帶來了極大的經濟效益及就業機會。現今的北投,雖然沒有國民政府時期的北投那樣繁榮,但已脫離了情色的陰霾,回歸單純的溫泉觀光,捷運開通後,到北投更加便利,更促進了北投地區的觀光發展。

### 3、溫泉禮儀

日本溫泉禮儀首先,入浴時需要脫掉全身衣服。在日本,一般禁止圍着浴巾或穿着泳裝浸泡。如果在別人前裸體感到難為情的話,可以使用另外收費的專用浴室。為了保持公用溫泉的清潔,在進入浴池前一定要先洗淨身體。此外,請注意不得跳入浴池或在浴池裏游泳,亦不得大聲說話等,以免給他人造成不便。從浴室出來時,務必用毛巾把身上的水擦乾淨,以免弄濕更衣室的地板,令人容易滑倒,非常危險。此外,請注意在飲酒、劇烈運動後,或是飯前或飯後不要馬上浸溫泉。全天浸溫泉的次數也不要超過3次。浸溫泉30分鐘所消耗的體力相當於快跑1,000米,因此,建議您入浴後充分休息和補充水分。

	台灣人泡溫泉的習慣	日本人泡溫泉的習慣
習慣順序	並不習慣先行沖洗，少部分的人會有先沖洗的習慣。	先把身體沖乾淨 泡第一次湯 洗澡、洗頭 泡第二次湯 起身
結論	這樣很容易就會污染泉質，因為沒有先沖洗身體，會導致溫泉水變髒。	首先把身體沖乾淨，能夠維持溫泉水的品質，如此一來溫泉才不會很髒。
一天習慣泡湯次數	在一天當中很少人會泡很多次溫泉。	一天習慣泡三次以上。
結論	台灣人泡溫泉很多當作是觀光遊玩，放鬆疲勞。並沒有特定的細節分類。	三次中分為： (1)醒目湯：早上起床時泡 (2)消除疲勞湯：傍晚五點以前，消除疲勞用 (3)寢前湯：睡前泡
習慣穿泳衣	是	否
結論	台灣人習慣穿泳衣泡溫泉，但是泳衣的材質並不適合泡溫泉，泡久了反而會破壞材質，也容易傷到皮膚。	在日本不會有人穿著泳衣入池，日本人習慣裸浴，這樣一來對身體比較好，同時也不會破壞泉質。

## 五、飯店工作性質與內容

飯店的工作內容分別有客房清潔以及早午晚餐服務人員

- 客房清潔：在日本非常講究細節所以對於房務整理也需要非常細心，主要清潔項目有收被套、摺床、擦桌子、更換水壺裡的水、擦式冰箱、清潔陽台、放置飯店浴衣、基本洗澡用品還有浴室及廁所清潔，較費力的項目是更換床被單以及搬運的過程，較困難的是須將浴衣摺放整齊，並且需要牢記房間內固定的用品數量和位置，有時候還需要去不同樓層像是較高樓層的房間就是和室洋室合併提供的毛巾也就不相同，所以一旦有任何過失對於日本人來說會是一件非常不禮貌的事情，相對的我們會非常細心在客房清潔這份工作上。

- **早餐服務**：飯店早餐每天都有提供各式各樣的餐點，大多都是以日本最傳統食材為主，除了要知道每道食品名稱之外還需要知道擺放位置這樣才能清楚解答客人的疑問，日本的早餐不同於台灣的是沒有稀飯，而主要以米飯以及味噌湯、麵包和優格，還有一點更特別的是日本沒有所謂的素食，還有特別飲食方式，把飯加上他們的半熟溫泉蛋再加上醬油如果個人口味可以接受明太子或是當地產海苔把全部拌在一起混著吃，也是有別於不同風味，另外一種吃法是，在熱騰騰的白飯上面放滿了納豆，灑上蔥花，淋上日式醬油跟黃芥末，打上一顆生雞蛋，是傳統日本家庭的早餐吃法。
- **午餐服務**：提供的午餐大致上分為洋、和式，選擇洋式的以麵包和抹奶油搭配、冷濃湯為主，主食的話就像是拼盤類型甜至鹹各種搭配，吃飯時還能選擇紅酒享受中午的愜意時光，吃飽後還會附上甜點與咖啡才告一段落，選擇和式的話會提供有榻榻米的房型以及精緻的擺盤，讓客人能有更舒適的用餐空間，餐點的部分，會有桌上型小火鍋，和其他冷食的搭配，每種餐型都會附有餐前酒以及飯後甜點，甜點部分會以季節的不同去做變動，把午餐類型也變得多樣化。
- **晚餐服務**：晚餐部分多半都是服務宴客以及旅行團客人居多，當然也是會有些許散客，但不論是什麼類型的客人，都會給予最好的服務，晚餐的會席料理以及宴客料理是最為複雜的，有多數的餐點並且都有擺放的順序，餐點裡面有日式涮涮鍋及鐵板鍋，讓客人一次能享用兩種不同煮法的料理，除了這些還有其它前菜的冷食料理、熟食料理，但是客人往往沒辦法吃完所有食物，因為一餐下來的份量頗多，但卻能讓客人體驗到真正的日本餐點以及吃法。

# 叁、溫泉飯店實習

## 一、實習心得

在新鶴田溫泉飯店 11 個月的實習期間，我們在餐廳、客房及澡堂間服務，實習心得如下

### 李季穎

心得: 在這一年裡面，從一開始的什麼都不了解到可以完全掌握工作，語言方面也有明顯的進步，雖然過程一定是艱辛但卻覺得很值得。然而惟一遺憾的是不太能適應這裡的食物，每樣食物都是重口味，但吃久了也就慢慢習慣了，雖然別府是一個離市區較遠的地方，但這種鄉村生活其實還不錯，這一年裡也去了很多地方，唯一最不能接受的就是什麼都好貴，但至少這一年我體會到了很多事也學到了更多體驗，不管是工作上的，還是語言方面，都讓我成長了很多。日本的文化真的跟台灣有著大大的不同，對待客人的方式也不太一樣，讓我學習到更多的待客之道，日本人真的對於客人的禮儀非常的重視，也有很多種對待客人的方式，讓我覺得日本的文化真得很不可思議，而日本人其實都還蠻熱於工作，每天的工作時數都很長，真得很佩服他們這種熱愛工作的精神，也是我來日本這一年學習到最多的，對於這一年，真得很充實也很棒。

### 張淨雅

心得: 在來別府之前，只知道最基本的平假名片假名，以及補習時背的一些日常單字，能聽懂的不多，而一開始接觸到的工作是飯店的房務部，不需要太多言語的交談，除了和房務部阿嬤的休息時間會聊天之外基本上都是出勞力的，但是很神奇的是房務部的阿嬤們她們都會特地放慢講日文的速度訓練我們聽力，不懂的還會用其他更簡單的單字加上比手畫腳想辦法讓我們理解，記在筆記本上讓我們回去的時候唸得更熟，之後就開始了早上服務還有晚上的餐廳服務，其實在一開始接觸到的時候真的壓力蠻大的，畢竟懂得還不夠，而只能接收到幾個單字，而主管也只能在比較空閒的時候解釋，但是急的時候真的會呆呆站在那邊不曉得自己該做什麼事情，但是飯店還有一些來自太平洋大學的打工生會講英文，可以更快的用英文解釋，所以每次有搭到班的時候都會像小跟班一樣的跟在旁邊，別人講什麼就做什麼，直到慢慢熟悉才可以更深入的服務到日本客人，當天飯店的入住客人的晚餐還有大型宴會場或是公司聚會都是不可避免的一定會服務到的客人，但是新鶴田飯店其實接的旅遊團數量很多尤其是臺灣的和韓國的比例佔最多，能說國語的機會也很多，但是最讓我印象最深的是日本人在吃飯的時候真的是非常講究時間，尤其是餐點都是一定要熱，冷的一定要到一段時間才會拿出來，還有基本上都會配上酒，跟臺灣人比較不相同的是臺灣人想要趕快吃飽，日本的話是慢慢來享受吃飯的時刻，中餐的聚會也會比較特別還有西式料理只使用刀跟叉，跟一般想像的不相同，來到這邊體驗了各國的習慣還有風格。

## 二、提出問題以及解決方案

在實習過程中難免會發現問題，需要適宜及顧慮到客人立場的狀況下想出合適的處理方式。為了讓客人能夠享受到最優質的服務，飯店從業人員總是在不斷嘗試與改變，期望創造出最理想的狀態。

### 問題一、

早餐：

- (一) 飯店的員工大多都是年紀較大的長輩，除了本國語言日語之外，較少人知道如何用其他言語和外國住客溝通，尤其是住客享用早餐時不曉得食物名稱，讓外國住客選擇稀少或是選擇到自己不能食用的食物。
- (二) 遇到飯店準備食物不充足時，就像是飯店當天晚上有兩至三團旅遊團，造成飯店比平時需要準備更多的時候以便讓住的客人都能享用到早餐。

解決方案：

- (一) 語言部分可以利用電腦的翻譯程式把食物相關資訊翻譯過來，更可以簡單明瞭的客人清楚知道自己可以選擇什麼樣子的食物來享用，也不會造成在繁忙時，不能解決住客需求。
- (二) 如果遇到食材準備不足的時候，可以前天晚上告知廚房需要多準備，或者是請廚房另外準備可以隨時替補的方便食材。

### 問題二、

晚餐：

日本飯店最重視的就是準時，所以一定會在規定時間內把食物擺放在規定位子，常常會有早到的旅遊團客人都想要趕快進到裡面好奇今天吃些什麼，但是這樣可以就會造成搬運食物的食物撞到客人或是發生一些危險，還有遇到遲到半個小時以上的團，原本擺好的食物都已經涼掉，生魚片也不新鮮的問題。

解決方案：

跟團的導遊可以跟飯店做好準確的聯繫，如果遇到早到的客人也請客人可以在外面稍等片刻，晚到的客人在要出餐前希望可以在跟導遊確認一下時間。

### 問題三、

房務：

- (一) 房間出水量較弱，讓想在房間裡面洗澡放鬆的住客造成不便，雖然飯店強烈推薦住客如果沒有不適的話都希望能到澡堂去體驗看看九州別府著名的溫泉。
- (二) 飯店有些許房間並沒有提供吹風機，如果需要的話需要到櫃台去借，可能會讓沒有去澡堂或者是住客沒有自行帶吹風機感到困擾，而且要到櫃台去借又可能會有語言不通的問題。

解決方案：

- (一) 可以建議飯店讓房間水壓大一些，讓住客可以自行選擇想在房間內洗澡

或是到澡堂內沖洗。

- (二) 像是沒有吹風機的房間就可以擁有一張如果需要吹風機就可以去櫃檯借的卡或者是提供比較小型吹風機比如說黏在房間牆壁上的那種。

#### 問題四、

澡堂：

- (一) 進到澡堂內，都會有一個更換衣服的地方，常常會有第一次到澡堂，直接換洗衣物都還沒有脫掉就直接走進去洗澡跟泡湯的地方，有些是穿著鞋子到裡面的，這樣會讓在沖洗和泡湯的客人感覺到不舒服，還有客人下去泡湯之前並沒有清洗身體，直接泡進去溫泉裡面，飯店可能需要做一些泡湯須知的訊息，提供一些比較少接觸溫泉的客人知道。

解決方案：

- (一) 在更衣室的地方可以貼一些關於進入澡堂之前須知的圖片，搭配簡單的翻譯，這樣可以顯而易見又不會讓人有不舒服的感覺。

#### 問題五、

櫃台：

- (一) 招待旅遊團的時候常會有大廳爆滿或是櫃檯人員需要招呼到每個團體，而櫃台就會是沒有人占守的，比如說是有自助旅行或是一些日本客人在等待著入住這樣就會沒有辦法兼顧客人。
- (二) 日本最常就是聚餐後都會喝酒聊天，有些酒量不太好的客人，就會比較熱情想要跟外國人聊天開著玩笑，沒有想到有時候會讓人覺得不知道該怎麼應對，反而會反感。

解決方案：

- (一) 在忙碌時段，可以請辦公室裡面熟悉櫃檯辦理事項的員工出來幫忙。
- (二) 盡量請一些比較能應對喝酒醉客人的員工來和他們對談。

#### 問題六、

洗碗：

- (一) 清洗碗盤的地方是在一個比較密閉式空間，空氣不流通，而且洗碗的時候需要用非常高溫的熱水來清洗，有洗到太熱缺氧缺水的時候，洗碗槽的高度也較低，長時間彎腰的時候都會有腰痠痛的狀況出現，空間也不太足夠，因為清洗的量是一個晚上的全部碗盤累積起來相當驚人。
- (二) 穿著的鞋子是有點像是雨鞋的那種，大小沒有辦法選，走路時可能會不太穩，地板是一塊一塊小磁磚飯店歷史悠久，一些磁磚已經掉了地板凹凸不平，常常會有打滑跟差點跌倒的情形。

解決方案：

- (一) 建議飯店加裝冷氣或是電風扇，或是可以打開窗戶讓空氣流通。
- (二) 建議飯店可以盡快請人來補磁磚，如果鞋子可以改成止滑走起路來搬盤子也比較好走。

## 問題七、

### 宴會-大型活動:

- (一) 年底常有近百人的大型公司聚會，八樓有大型宴會場但是場地大小有限，預約人數就是那麼多，飯店只能犧牲服務員的走道，通道已經窄到過不去了，但還是需要一桌一桌慢慢上菜，還需要注意餐點不能靠近客人，導致都需要繞一大圈才能送餐到每桌。
- (二) 飯店也有接學生的畢業旅行，日本的合宿，但是每間學校預定的吃飯時間不相同，上菜時間也都會依照學生要來吃飯前 5-10 分鐘前才上菜，就會有上錯桌，或是學生提早到桌上卻沒有食物，只能等到服務員把時間到的學校都送好之後才能接下去送。

### 解決方案:

- (一) 希望飯店可以提供二樓和八樓分配一些員工可以在不同地方用餐，讓服務可以更好，食物也可能更早吃到。
- (二) 可以先擺好不影響新鮮度的餐點，之後在上一些生鮮食物、火鍋類配菜、甜點。

## 問題八、

### 電梯:

- (一) 飯店內只有兩台電梯，一台到六樓，另外一台到八樓，但是早餐地點大多設在八樓宴會場，導致住客都須等待到八樓的電梯，還會遇到八點就需要退房的跟團團客，讓要到八樓享用早餐的住客需要等很久。

### 解決方案:

- (一) 希望飯店可以讓到六樓的電梯再加設兩層樓，就能減少住客的一些不便。



## 肆、結論與建議

日本真的是一個風景與文化都具備人文知識的國家，今年來也越來越多人造訪這個美麗的地方，春夏秋冬都有不同的美景特色，無論是在食或是娛樂等方面，皆可以讓來過日本的人留下深深回憶，愛上這美好的文化風情，光是日本人的禮儀就足以讓各個國家都敬佩，對待每件事情都可以讓我們感受到他們的細心，在工作上永遠都扮演著強者的風範，不會因為勞累而想要減輕肩上重擔，總是把微笑掛在臉上，不輕易透露出疲憊的倦容，光是這幾點就值得我們學習了。

相對的來到日本也必須習慣不同的文化差異，像是溫泉禮儀就必須遵守當地文化，入境隨俗表現出尊重日本當地文化以及規矩，表現出臺灣人的水準和素養，或是讓有機會到日本當地打工遊學的人，把臺灣和日本的文化互相交流，學習到屬於各國的異文化。

## 伍、參考文獻

1. 10 大不可錯過溫泉  
<https://www.skyscanner.com.tw/news/cant-miss-japan-10-hot-spring-201609>
2. 九州必遊超人氣名湯:別府、由布院  
<https://solomo.xinmedia.com/japan/84789-kyushu>
3. 日本溫泉泉質  
<http://www.e-japannavi.com/onsen/kiso2.shtml>
4. 日本溫泉入浴須知  
<https://m.mobile01.com/tourdetail.php?id=433>
5. 必去 10 大推薦旅遊景點全攻略  
<http://tw.seeing-japan.com/4376>
6. 別府溫泉鄉  
[http://www.zipangguide.net/travel/sight/oita/beppu\\_hotspring.html](http://www.zipangguide.net/travel/sight/oita/beppu_hotspring.html)
7. 別府推薦觀光景點  
<https://www.google.com.tw/amp/s/matcha-jp.com/tw/3102%3famp=true9>
8. 周遊別府地域以及暢遊附近有名景點  
<http://tw.visit-oita.jp/course/halfday01.html>
9. 當地超人氣必去 10 大推薦天然溫泉設施  
<http://tw.seeing-japan.com/4712>
10. 溫泉種類  
<http://www.welcome2japan.hk/kaishin/000014.html>