

出國報告（出國類別：其他 -訪視實習）

## 日本海外實習訪視

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：2015/9/25 至 2015/10/1

報告日期：2015/11/1

## 摘要

以日本近幾年的發展而論，為因應舉辦東京奧運，預估日本建設需求將在未來 5 至 6 年間增溫，與奧運賽事直接相關的建設需求包括選手村及競賽場，估計達 4.55 億日圓，預計其他基礎建設及酒店重建及更新需求也將加快。在觀光業結合安倍經濟學中的成長策略，政策目標將旅日觀光人次增加 2.5 倍，以及未來東京灣開放賭場等商機，以日本觀光業目前產值 23.7 兆分析，其佔 GDP 僅 5%，相較其他國家平均的 10% 仍有大幅成長空間。

而日本是服務業發展最細緻也最值得學習的國家。在 2015 年，本校觀光休閒與餐旅管理學系（以下簡稱本系）本系將搭配教育部學海築夢計畫，選送 12 位同學前往日本進行實習。而此次先帶三位已經修完課之同學先行前往。此行主要的目的在於：1.) 帶領同學前往搭配之語言學校報到以及與日本當地人力公司商談未來同學續留日本工作的可能性、2.) 探詢其他飯店是否能接受本系同學前往實習的可能性；3.) 並與長野縣奧〇賀飯店進行學校對飯店的直接簽約。藉由此次與飯店直接簽約，未來必定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.....	3
參、心得與建議 .....	8
肆、活動紀錄片 .....	10

## 國立暨南國際大學日本海外實習訪視報告書

### 壹、目的

國立暨南國際大學觀光休閒與餐旅管理學系（以下簡稱本系），為因應六大新興產業需求之求才孔急，以及強化高教人才在校學習歷程與未來銜接職場的無縫接軌，搭配本系大四上下「專業實習」（選修）的學分，彈性規劃日本海外實習計畫。

本系的課程規劃全面整合了觀光產業對於人才的需求，重視學生國際學習及實務經驗之培養，因此在學生專業素養的養成上，著重於服務業（如：旅行業、餐飲業、旅宿業、觀光遊樂業…等）。而此次規劃日本海外實習計畫實為配合課程規劃中多元業態課程分流計畫而來，以利學生國際視野與專業能力的養成。本計畫將規劃同學前往日本長野縣的旅宿業（長野県・奥〇賀高原ホテル）進行為期半年的國際實習。

此外，日本為因應即將到來的 2020 年東京奧運會，因此已經開始積極地吸納人才，而台灣同學具備的英文能力、國際視野、中文優勢、以及台日長期以來的友好關係，再再地都增加了同學赴日本實習之後，續留日本工作的可能性。因此，為積極地準備同學成為國際移動人才的可能性，本計畫之具體目標為：透過此一海外實習機會，培

育觀光旅遊產業一流之國際接軌人才，落實國際化菁英之培育。並將著重於學生日語能力之提升，強化學生面對不同國家文化之容受力，並透過海外研習為手段，接軌國際，深化觀光國際產業之連結，活絡學生交換，使學生具備有日本細緻服務之產業經驗。

本系的日本海外實習計畫設計機制中，蘊含之特色與計畫目的為：

(一)強調學生在校之學習歷程與職場經驗之無縫接軌，學生實習產業將與系上未來就業業態無縫接軌。

(二)於學生參加國際化菁英培訓與海外實習計畫前，即在校內開設產業實務參與教學課程以及鼓勵同學大量修習日語相關的課程，加強學生產業及實務經驗，促進專業領域產學合作及學生未來留在日本就業的可能性。

(三)在產學聯結方面，學生經過大一下後之暑假400小時見習，本系學生將於大四上或下參與海外實習計畫（各五學分設計），強調完整與無縫的海外工作經驗，強化本系學生續留海外工作之競爭力。

(四)本計畫使得國際連鎖產業與學生直接接軌，更能讓學校走入產業發揮國際影響力，創造「學生出路」、「校院價值」、「國際培訓」之三贏局面。

(五)透過本計畫可以培養具備四大業態專業與管理知能，以及兼備具

備國際視野與產業關懷之管理人才。

## 貳、過程

### 9月25日(星期五)

時間	行程內容
07:00-11:10	IT-200 搭乘虎航班機抵達成田機場第二航廈
11:10-12:30	搭乘 NEX-Express 機場-東京快線前往東京
13:00-15:00	搭乘山手線至前往東京國際大學日語學校洽談後續合作方案 新宿區高田馬場 4-23-23 戶山口出口徒步約 3 分
15:00-	從高田馬場站搭乘山手線回飯店 check in
住宿：東京塔王子飯店	
晚餐：高田馬場附近居酒屋（東京國際大學金澤校長與守屋副局長作陪）	

### 9月26日(星期五)

時間	行程內容
9:00	飯店早餐
10:00-12:00	與飯店代表洽談未來同學至王子飯店實習的可能性
13:00-14:20	搭乘北陸新幹線 563 次班車往金澤方向前往輕井澤
15:00-17:00	參訪星野集團虹夕諾雅輕井澤飯店
住宿：APA 輕井澤飯店	

### 9月27日(星期六)

時間	行程內容
9:00-12:00	與飯店洽談同學至該飯店實習的可能性
12:00-17:00	單車探訪輕井澤地區民宿、腳踏車路線、觀光設施規劃、以及未來同學可能至輕井澤地區實習的機會探索
住宿：APA 輕井澤飯店	

### 9月28日(星期日)

時間	行程內容
9:00-12:00	返回東京與前來東京實習的三位同學碰面
13:00-17:00	協助同學前往語言學校安排的宿舍進行安頓
住宿：東京地區民宿	

### 9月29日(星期一)

時間	行程內容
9:00-14:00	前往長野縣奧〇賀飯店，預備晚間進行簽約 路線：東京—上野（北陸新幹線）--長野—湯田中—志賀高原

	全程車程約 4 個半小時
16:00-19:00	抵達長野縣奧〇賀飯店並與該飯店 CEO 進行簽約
住宿：奧〇賀飯店	

**9 月 30 日 (星期二)**

時間	行程內容
9:00-14:00	由長野縣奧〇賀飯店返回東京 路線：志賀高原東京—湯田中--長野—上野（北陸新幹線）—東京 全程車程約 4 個半小時
16:00-17:00	前往東京國際大學附屬語言學校會見日本人力資源公司代表，探詢未來同學可能續留東京的就業規劃
住宿：東京大塚車站附近櫻之民宿	

**10/1 日 (星期三)**

時間	行程內容
8:00	從大塚宿舍出發
8:00:8:20	從大塚站搭乘山手線至上野站
8:30-10:00	從上野轉乘 NEX-Express 至成田機場第二航廈
11:55	搭乘酷航 TZ201 班機由成田機場第二航廈起飛回國

**第一天 (9/25)：**

9/25 當天前往桃園機場即巧遇本系應屆畢業生陳〇甄於長榮航空地勤服務，此為此次訪視尚未出發前的一段插曲。意外地也順道訪視了本系應屆畢業生的工作環境與工作狀況。

隨後，大約於中午左右抵達東京成田國際機場之後，隨即搭乘 NEX-Express 機場快線前往東京。隨後，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〇理碰面，洽談後續同學「實習+語言學校」或是「語言學校+實習」方案的可行性。晚上則由黃經理安排至高田馬場附近居酒屋

屋晚餐與該校金澤校長以及守屋副局長碰面洽談後續合作事宜。

### **第二天(9/26)：**

第二天一大早，因為住宿先前早已規劃好要拜訪王子系列飯店的聯繫，因此在用完早餐之後，隨即和東京塔王子飯店的代表進行會晤與碰面。透過翻譯，我們得知王子飯店確實和台灣的幾個學校有進行實習的合作與交流，但是重點在於在東京地區，該飯店對於同學語言的要求相對嚴格，表示必需要具備 N2 以上水準的同學，才能夠有機會進入該飯店實習。但對於本校同學來說，這樣的門檻確實有難度。因為本校並無日語相關的科系，而僅有初級、進階兩個階段的日文課程，因此在學校即欲通過日語 N2 的檢定，確實會限縮本系同學至該飯店實習的可能性。

而下午則搭乘北陸新幹線，驅車前往位於輕井澤，也是日本目前星等最高星野集團虹夕諾雅輕井澤飯店進行參訪。透過和該集團人力資源部門矢島明音小姐的說明，得知該飯店的要求更高(N1)，並當場探詢有沒有可能開放 N3 以下程度至該飯店集團實習的可能性，矢島明音詢問了北海道以及沖繩的分館後，均獲得語言能力必須符合 N1 等級，否則將無法提供實習的機會。

### **第三天(9/27)：**

昨天因為抵達輕井澤的時間已經晚了。所以，今日趁著白天待在

輕井澤的機會，參觀了沒有對外人開放的星野集團虹夕諾雅輕井澤飯店，有幸一睹目前全日本目前最高檔的飯店。星野集團是日本著名的旅館及度假村，旗下有三個主要系列：虹夕諾雅，界以及 Risonare，其中的虹夕諾雅輕井澤可說是日本頂級度假村的代表。虹夕諾雅輕井澤，原名為星野溫泉，第四代經營者星野佳路於 1991 年接捧後，在 2005 年重新開幕，尊重大自然原有的地理環境,依原有地型,將日本與西洋文化結合，成就了日本頂級度假屋代表，由建築師東利惠所設計，共有 24 棟建築 77 間房。

#### **第四天(9/28)：**

今天主要的任務是返回東京前往機場等待從台灣前來的三位同學（劉○、蔡○容、李○媽）。大約下午 13：30 左右，順利接到他們之後，我隨即帶領他們搭乘公車，前往葛西的宿舍進住。車程大約一個多小時左右抵達了東京國際大學位於東西線(Tosai Line)的葛西車站附近的宿舍。

宿舍是為在七樓的三人一間的房間，室內非常寬敞，共有一個單人床，以及一個上下鋪。室內還有小型的電爐子可以進行簡單地烹煮。房間非常乾淨、明亮；二樓為住宿生住宿時用餐的餐廳，星期一到五供應早餐以及晚餐，週六日不供應餐食。菜色豐富，每天都會有讓同學期待的驚喜。

## 第五天(9/29)

本日為移動日，將帶領三位同學走一趟長野縣，為 12 月自行前往長野之實習飯店進行準備。本日由東京車站出發，經上野站，搭乘北陸新幹線前往金澤方向的列車，前往長野。抵達長野之後，前一年的實習生鍾 O 諺已經等在長野新幹線站的出口，引領著我們搭乘長野電車前往湯田中車站。大約又過 1 個小時，我們抵達志賀高原山腳下的湯田中車站。這裡也是同學唯一可以購得日常用品的地方（有一間 Lawson 便利商店）。

之後，我們繼續搭乘前往志賀高原的公車，又花了大約一個小時左右的路程，在大雪紛飛的傍晚，我們抵達了奧 O 賀飯店。當天晚上，本系與該飯店的 CEO Mr. Tadashi 碰面，並進行合約的簽訂。因為合約的內容牽涉到薪資與福利，未免造成其他學校實習方案的比較，以及避免飯店的困擾，故在此不公開合約的內容。

## 第六天(9/30)

該日為移動日，因為與東京國際大學附屬語言學校的校長有約，要洽談未來同學實習完畢之後，續留日本工作的可能性。因此，一大早，所有同學與我即動身返回東京，並於下午一點以前回到高田馬場的學校會議室，進行與東京都人力資源公司的會議。

會議中談到，因 311 地震之後，日本人對台灣人來說，普遍友善。且日本有許多以觀光為手段的區域振興計畫，例如：岡山縣觀光振興協會，目前計畫招募台灣人擔任女將，並預計花 3 年的時間進行培訓。完成培訓之後，將全權由台灣人來經營在小型的旅館。期望以日本的服務、中英文的語言能力、以及台灣人的親切有禮，為已經沒落的日本二線觀光地區，注入新的活水。此一計畫，為未來本系會繼續持續關注的一個方案。

### **第六天(10/1)**

該日為返國日，中午 11:55 搭乘酷航 TZ201 的班機回臺灣。這一次，只有我一個人返回台灣。預計 2016 年 1 月，還會帶 9 名同學前來日本，進行半年的海外實習。

### **參、心得與建議**

以下針對本次參訪提出幾項建議：

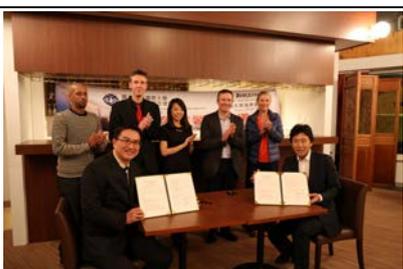
- 一、 基於先前參訪日本的觀察。我們發現，本系同學日文能力普遍不佳。因此，此次與日本東京國際大學附屬日本語學校合作規劃參加三個月的語言學校課程，之後再前往實習的模式，普遍會讓本系的同學更能夠適應實習的工作狀況。對於實習單位來說，也無須花費太多的心力，教導同學基礎的日文，也避免雞同鴨講

的紛擾。

- 二、 有關與東京國際大學語言中心合作的模式，此次規劃 3 個月的語言課程（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），另外在 12 月中搭配半年的酒店實習的方案，以提升未來同學日語精進的機會。
- 三、 本次亦前往東京王子飯店以及星野集團虹夕諾雅輕井澤飯店進行合作的探詢。但基於本系同學的日文程度較差，未來恐怕無法直接和高檔次的飯店進行實習的接軌。建議未來，可以開發遠離東京的度假飯店、或是溫泉酒店的實習機會。因為在其他區域，求才孔急，將會有較多的工作簽證核發的機會。
- 四、 東京的飯店對於國際人才的需求較低，因此建議未來在較偏遠的飯店實習時，能夠積極鼓勵同學爭取畢業後留任的機會。如：本系的鍾○諺同學，即成功地爭取到原實習飯店的青睞，預計在 2016 年年初，成為該飯店的正職員工。
- 五、 展望 2020 東京奧運，日本將會有大量的人力需求，因此未來可以積極地透過日本本地的觀光振興計畫，並與人力資源公司配合，積極開拓未來同學畢業之後，續留日本的機會。

## 肆、活動紀錄片

照片	活動說明
	<p>時間：104 年 9 月 25 日</p> <p>說明：在桃園國際機場時，巧遇本系 103 學年度的應屆畢業生陳○甄，於長榮地勤工作。</p>
	<p>時間：104 年 9 月 26 日</p> <p>說明：於東京塔王子飯店，洽談合作事宜。</p>
	<p>時間：104 年 9 月 26 日</p> <p>說明：搭乘北陸新幹線前往輕井澤，洽談星野集團，虹夕諾雅輕井澤飯店合作事宜</p>
	<p>時間：104 年 9 月 27 日</p> <p>說明：參訪星野集團虹夕諾雅輕井澤飯店</p>
	<p>時間：104 年 9 月 28 日</p> <p>說明：前往成田機場接機，並引領同學前往語言學校的葛西宿舍</p>

照片	活動說明
	<p>時間：104 年 9 月 28 日 說明：抵達葛西車站，同學魚貫地前往宿舍報到</p>
	<p>時間：104 年 9 月 28 日 說明：東京國際大學附屬日本語學校葛西宿舍實景。</p>
	<p>時間：104 年 9 月 28 日 說明：2F 住宿生住宿時用餐的餐廳，星期一到五供應早餐以及晚餐，週六日不供應餐食。</p>
	<p>時間：104 年 9 月 29 日 說明：搭車前往奧〇賀飯店，於途中湯田中車站所有學生，以及在日本工作的學姐合影。</p>
	<p>時間：104 年 9 月 29 日 說明：與奧〇賀飯店 CEO 簽約。從此刻起，建立了飯店與本系的合作基礎。</p>
	<p>時間：104 年 9 月 30 日 說明：與日本人力資源公司討論同學後續留日本就業的可能性。席間金子校長與守屋副部長均在場作陪。</p>