

致理科技大學圖書館



237170

# 致理科技大學應用日語系

104 學年度畢業實務專題報告

## 日式服務業精神研究

— 以飯店業為例

指導老師：安井伸介

組員：10122117 楊茜茹

10122135 鄭雅文

10122176 王婕如

10122151 陳珮媛

2016 年 01 月

## 目錄

中文摘要.....	2
日文摘要.....	3
第一章、研究動機及目的.....	7
第二章、日本度假型飯店介紹.....	10
第一節 飯店基本介紹.....	10
第二節 客房服務及餐廳供應餐點.....	13
第三節 房間的物品設置.....	17
第四節 附近導覽地引導事項.....	18
第三章、飯店業貼心服務例舉.....	22
第四章、日本度假型飯店訪問.....	31
第五章、總結日式服務業.....	43
第六章、日本服務業實習心得.....	44
參考文獻.....	46
組員工作分工表.....	48

## 圖表目錄

表 1-1 各國服務水準指標調查.....	7
表 1-2 2008 年至 2016 年新修建旅館統計.....	8
圖 2-2-1 日式餐廳.....	14
圖 2-2-2 中式餐廳.....	14
圖 2-2-3 酒吧.....	15
圖 2-2-4 貴賓休息室餐廳.....	16
圖 2-2-5 結婚餐廳.....	16
圖 2-3-1 標準房型.....	17
圖 2-3-2 豪華房型.....	18
圖 2-3-3 總統套房.....	18
圖 2-4-1 紀念品店.....	19
圖 2-4-2 教堂.....	19
圖 2-4-3 運動場所.....	20
圖 2-4-5 體驗-香蕉船.....	20
圖 2-4-6 體驗-玻璃船.....	20
圖 2-4-7 體驗-潛水.....	21
圖 2-4-8 體驗-騎馬.....	21
圖 3-1 盥洗用品.....	22

圖 3-2 緊急藥品及生活用品.....	23
圖 3-3 緊急藥品及生活用品.....	23
圖 3-4 免費國際電話.....	24
圖 3-5 冰的啤酒杯.....	24
圖 3-6 印有名字之餐券.....	25
圖 3-7 玻璃標籤貼紙.....	25
圖 3-8 冰箱內飲品.....	26
圖 3-9 雨傘電子鎖.....	26
圖 3-10 益智玩具.....	27
圖 3-11 菓子.....	27
圖 3-12 專員引導.....	28
圖 3-13 鋪床.....	28
圖 3-14 使用說明小卡.....	29
圖 3-15 婚禮照片沖洗.....	29
圖 3-16 現煎蛋.....	30