

教育部教學實踐研究計畫成果報告

Project Report for MOE Teaching Practice Research Program

計畫編號/Project Number : PSK1080058

學門專案分類/Division : [專案]技術實作

執行期間/Funding Period : 108 年 8 月 1 日至 109 年 7 月 31 日

從心動到行動:實踐東瀛實習攀登知日專才高峰

日本多元文化實習

計畫主持人(Principal Investigator) : 曾秋桂

共同主持人(Co-Principal Investigator) : 江雯薰

執行機構及系所(Institution/Department/Program) : 淡江大學日本語文學系

成果報告公開日期 :

立即公開 延後公開(統一於 2022 年 9 月 30 日公開)

繳交報告日期(Report Submission Date) : 109 年 8 月 12 日

從心動到行動：實踐東瀛實習攀登知日專才高峰

一. 報告內文

1. 研究動機與目的

近年來在全世界科技、電子等產業結構快速變遷及勞動市場急遽變化的影響之下，大學畢業生除了即將面臨競爭激烈的環境之外，還必須不斷地學習及吸收新知。面對這樣的大環境挑戰，若想在職場上有所發展，就必須要培養滿足新經濟要求的專業就業能力，才能立足並活躍在職場上。

在此背景之下，世界各國的大學教育政策，為了因應全球化、國際化、產業結構的快速變遷等因素的影響，逐漸以強化課程與提供實作，培養學生的實作力、創新力及就業力來因應未來產業所需人才，藉以回應社會期待，提升國家在世界上競爭力。而教育部為了引導各大學關注教學現場，落實提升教學品質，維護學生平等受教權等，於是重新思考高教發展與資源分配的因應對策，推行並研究擬出「高等教育深耕計畫」。此計畫分為「全面性提升大學品質及促進高教多元發展」及「協助大學追求國際一流地位及發展研究中心」這兩大部份，其目的在建立涵蓋高教、技職的體系，藉以整合高等與技職教育的內容，改善教學品質及提升學習成效為核心，並鼓勵各大學在基礎上發展多元能量，增進產業與大學協力培育社會有用之人才，善盡社會責任，進而提升國際競爭力。

還有，就近年台灣和日本的交流程度來看，單看 107 年度日本來台人次為 1,969,151、國人赴日人次為 4,825,948，總計為 6,795,099 人次，創下歷年來新高紀錄¹。可見日本與台灣關係是非常緊密。不管是國人去日本觀光或者日本人來台觀光，皆是往上攀升的趨勢。在此趨勢之下，積極培養連結台日關係的專才成為刻不容緩的課題。

本團隊任教的淡江大學日文系自 107 學年度起入學新生的畢業學分由 142 學分減至 128 學分，課程設計中加入了 110 學年度全面施行大四赴日實習一學期制度。為因應變革，須更積極提供日文學子專業知識與實務見習的機會，協助學生打破學校藩籬的侷限，「從工作經驗中學習」並發展對在地環境的社會關懷素養、減少摸索期，提供就業輔導及職場經驗，提升學生國際競爭力，縮短學用落差。

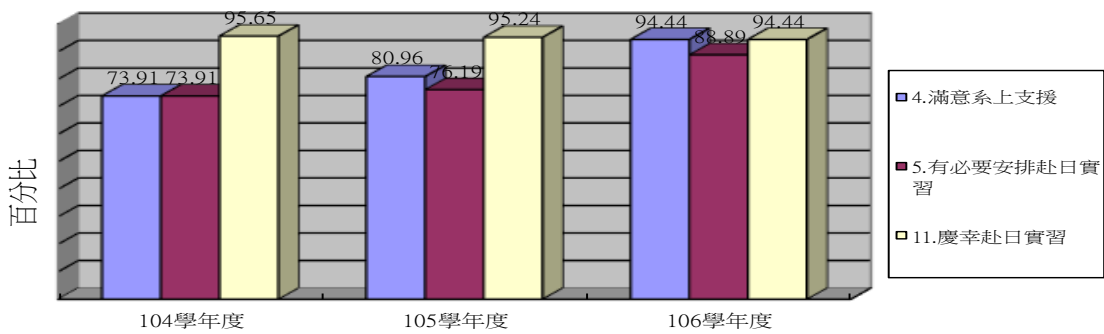
為了實踐學校 110 學年度大四學生於上學期赴日實習一學期之政策，本系在 104 學年度至 106 學年度這三年間，實施了為期 2 個半月左右赴日暑期實習。提供日文學子短期見習機會，促進學校與產業連結。同時也重視學生「從工作經驗中學習」、減少摸索期，提供就業輔導及職場經驗，縮短產學落差，以利就業。參加暑期實習的學生全是自發性參與。彙整三年間的實習學生、業者名單及工作性質，如【附件 1】所示。

在實習完後所做的問卷調查(104 學年度 23 人、105 學年度 21 人、106 學年度 18 人)的結果得知「非常同意」與「同意」的學生所占的總百分比如【附件 2】所示。(以下各個問卷題目後面的()部分是為了方便做圖表而縮短問卷調查題目的內容)

從【附件 2】的結果可以得知以下【表 1】至【表 3】所示的傾向。

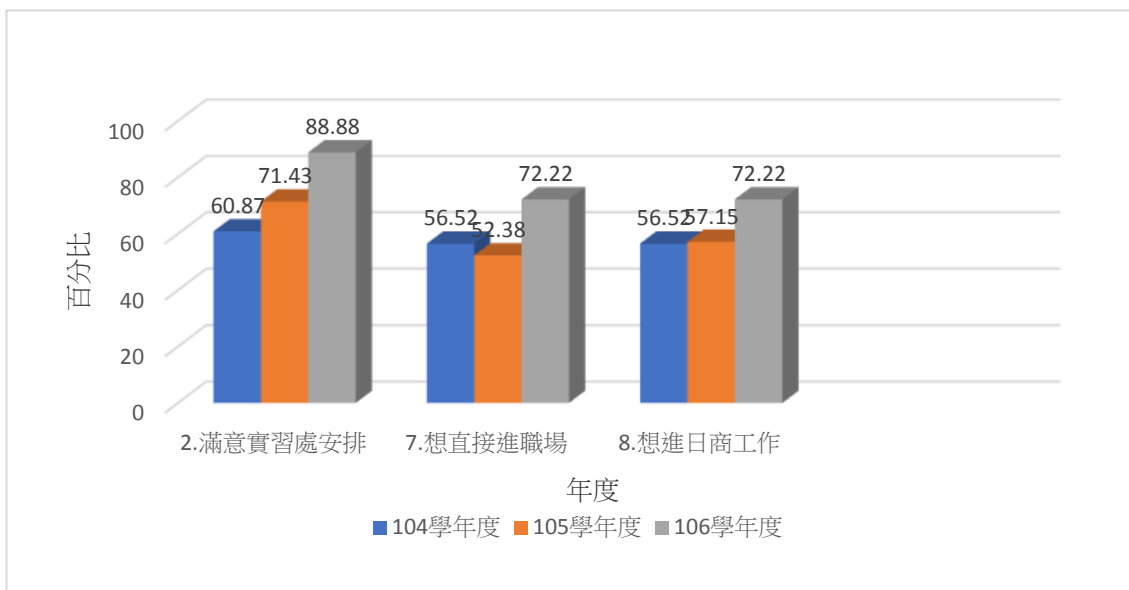
¹台灣觀光局網站 <https://stat.taiwan.net.tw/inboundSearch>(2019 年 11 月 12 日閱覽)

【表 1】滿意度高(百分比超過 70%以上)的項目



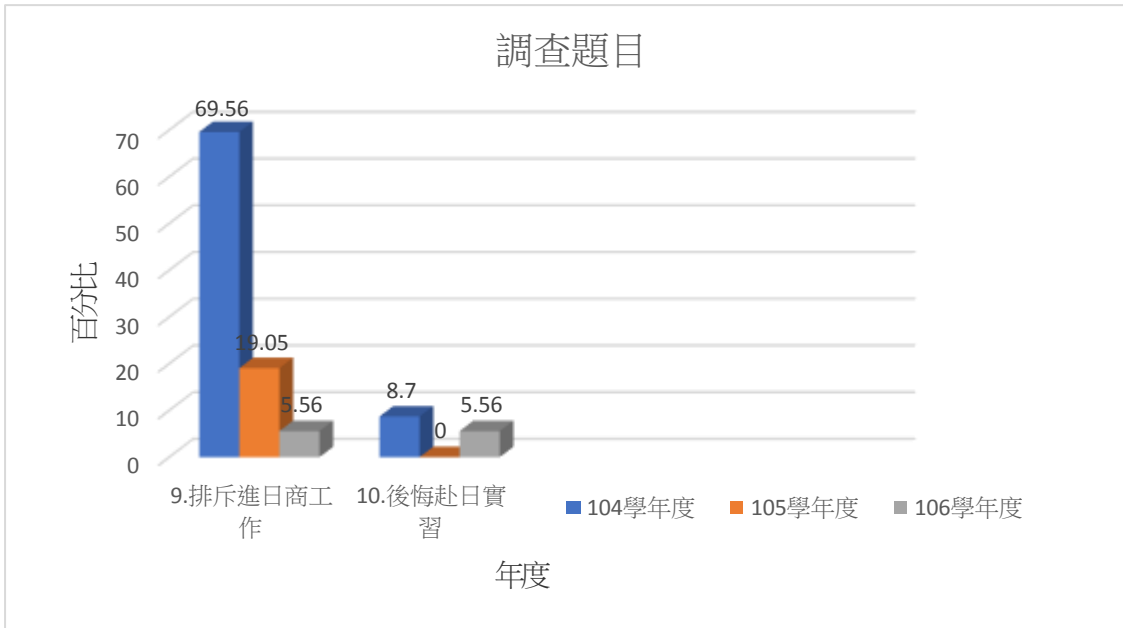
由【表 1】得知實習生對於「4.我對系上給予的支援滿意(滿意系上支援)」、「5.我認為系上安排赴日實習是有必要(有必要安排赴日實習)」、「11.我慶幸報名參加赴日實習(慶幸赴日實習)」這些項目抱持著肯定的態度。

【表 2】滿意度逐年增高項目



由【表 2】得知「2.我對實習地方給予的安排滿意(滿意實習處安排)」、「7.實習之後我更希望直接進職場賺錢(想直接進職場)」、「8.實習之後我希望畢業後進日商工作(想進日商工作)」這些項目的比例有越來越提高的傾向。相對於此，以下【表 3】中的「9.實習之後我排斥畢業後進日商工作(排斥進日商工作)」、「10.我後悔報名參加赴日實習(後悔赴日實習)」此兩個項目的比例有減少的傾向。

【表 3】百分比低的項目



還有，實習生們認為透過實習發現自己改變的地方如下：

- 除了日文的應用有進步之外，自己對日本的印象有了180度的大轉變，非常慶幸這次能來到日本，讓自己更深入了解到日本這國家的文化、民族風情和人文素養等等。
- 自己的聽力以及口說能力有進步，比較敢和日本人用日文說話了。
- 發現自己頗刻苦耐勞，變得很積極、負責任。
- 學習到如何將事情快速完成。
- 放下固執，勇於面對自己的缺點，放大自己的優點，說日語時也不再害怕會說錯，吸收新知學以致用，此外也學會職場的交流之道。
- 心態上的轉變，還有學會了一些待人處事的道理及對於事情的抗壓性也變得比之前更高，對於突發事情的應對進退也比之前好。
- 對於和日本人的相處對應有了更多的了解也比較熟練，在迅速處理客人的各種問題之下學到了對應問題的能力。在實習的過程中也遇到了各式各樣的客人，有親切會跟你聊天的客人當然也會有態度不好的客人，但這才可以更加強我們對應的態度跟能力。

在執行學生暑假赴日實習的104學年度至106學年度的三年間，學生遭遇到不少因文化、社會、國民性等背景不同而產生的摩擦，舉例如下：

- 被業者客訴有位同學髮型不合旅館規格，要求理平頭。主任和負責的老師立即向業者致歉，要學生去剪成符合業者髮型並在實習時期努力工作。
- 被業者客訴說回國前垃圾丟在房間沒有處理。後來查證業者一開始告知房間每天都會有人來掃，因此同學回國前的垃圾就以為置放在房間即可而造成誤會。

雖業者內部溝通沒做好而造成誤解，但學生沒告知清潔人員這點也不對。為避免再犯相同錯誤，往後要特別叮嚀各組組長檢查房間做好善後工作。

鑑於以上的實例，於108年度教育部教學實踐研究計畫中以「日本多元文化實習」這課程來做專業培訓，目的在於讓學生在實習前能加深了解日本社會文化及國民性，減少異國文化的摩擦。

2. 文獻探討

關於大專生實習制度的研究不勝枚舉，本研究依時間順序以吉本(2001)、董(2012)、胡·陳(2013)及佐藤(2015)為主做以下的說明。

在吉本(2001)中主張政策性推進的實習制度，比起「就業」比較強調「出社會的轉變」這個觀點，特別是有提供「活用大學知識的經驗」，開發「是否提高獲得知識欲望」這樣評價尺度的必要。還有，「打工」這樣的經驗若能和在大學所學的專業領域相對應的話，就成為結合轉變的動機而應給予再評價。也就是說，在強調高負擔的日本高等教育環境中，獲得社會性的自立經驗的活動，應該被要求對於各個活動做綜合性且適切的支援。

本系所推行的實習制度是為了讓實習生將課堂上所學的日文活用在實習地的職場上，讓他們知道自己所學的不足激發日後學習的欲望。這一點符合吉本(2001)中的「活用大學知識的經驗」，開發「是否提高獲得知識欲望」。

還有，在董(2012)中，以站在學生的立場去探討大學生活及學習對將來職場願景或增加資歷的參加行動有多大的影響這個主題。依學生的學習類型對將來的職場願景、增加資歷的參加行動、生活充實度等等之大學學習及生活造成各式各樣不同的樣態。以人格、知識養成為中心的讀書型學生主要對於研究或有關增加資歷的參加行動有顯著的參與意願且持有將來所要具備的明確職場願景。自我達成型的學生與其說致力學習或增加資歷的參加行動倒不如說重視充實享樂欲望。

相對於此，在大學學習及生活的多元化中，對目的意識薄弱型的學生來說顯現出大學生活無意義的特徵。還有，學習習慣、生活充實度、父母的參與、所屬大學或學部學科的有利性都是為了促進將來的職場願景或是增加資歷的參加行動。學生經過了大學四年的學習，透過充實的學生生活、自我耕耘、為了具備將來的就業條件和出社會而準備，最後必須符合企業所要求的能力是重要的。越早實施就業活動的學生就會有積極參與增加資歷行動的傾向。

在董(2012)中所提及的「增加資歷的行動」含蓋本系近三年所推行的暑期實習。在暑期實習完後的學生深深感覺到：

- 學校教的真的無法應付工作上的需求，也懺悔自己在課後之間暇時間不懂得充實自己的日文能力。
- 只要態度佳、肯學習，不僅在實習時能得到主管、前輩的幫助，自己也一定會獲得很多收穫。
- 要做好大三暑假是去日本實習工作而不是去玩樂的心理準備。
- 比較在實習前都待在台灣，結果變成會講但是不敢說。但是因為在日本，不說日文根本無法溝通，更何況是工作，算是逼自己一定要講日文，也因此口說和聽力都進步蠻多的。
- 希望能夠增加實作課程，讓日文不單只是考試作答，更能夠實際作應用。

從以上的實習生之聲可以得知他們為了希望能早日和職場接軌，就算實習很辛苦也能刻苦耐勞。這些學生透過實習了解到自己不足之處，除了努力加強自己的實力之外也希望系上課程做些實用性的改變。為了因應此需求本系要將「實習」和「日本多元文化實習」課程做配套政策，增加學生的就業力並且減少學用落差達到學以致用的目標。

另外，胡·陳(2013)就行政部門、技專校院、實習機構及學生，提出以下立即可行建議。

一、對行政部門之建議

- (一) 應明確釐清實習學生之身分
- (二) 完備技專校院校外實習課程相關法令
- (三) 建議提高校外實習相關法令之位階
- (四) 不宜硬性規定實習機構支薪或報酬額度
- (五) 建立實習機構之評估及考評機制
- (六) 建議將校外實習課程列為必修學分
- (七) 建議教育部建立完善的實習機構資訊，強化技專校院校外實習資訊平臺之功能
- (八) 強化技專校院辦理校外實習課程主體之意願

二、對技專校院之建議

- (一) 技專校院應先定位校外實習之意義與目的
- (二) 訂定校外實習課程支薪與津貼問題，宜兼顧教育及經濟面向
- (三) 學生成效評估與生活表現考核機制

三、對實習機構之建議

- (一) 建議實習機構可以實習取代試用
- (二) 實習機構可透過校外實習課程的辦理機會，增加知名度及獲得良好的企業形象

四、對實習學生之建議

- (一) 建立校外實習學習檔案，以利自省及經驗積累
- (二) 應遵守校外實習機構之內部規定，並尊重智慧財產權
- (三) 建議學生應即早進行職業興趣試探

在胡·陳(2013)中，關於「對行政部門之建議」中的「應明確釐清實習學生之身分」這一點有其重要性。在本系施行實習時曾發生不需日文系學分的延畢同學參加這件事。本系當初的方針是欲給願意實習磨練的同學機會，只要來報名的話都給予通過。雖在赴日前才得知同學是為了修教育學程而延畢，但簽證等手續都已辦妥而沒有給予阻止。但此同學因不要學分而在實習時跟實習後嚴厲批評業者及系上制度而造成困擾。系上經此教訓充分檢討之後決定嚴格執行只讓大三需要學分的同學實習。另外對於「建議將校外實習課程列為必修學分」這一點在現行的學校學分法規上有其難度因此只能列為選修學分。

在佐藤(2015)中是以學生的立場來考察「實習對學生來說究竟為何?」這個主題。這個主題的結論是:學生認為若對新的時間表不安及實習經驗模糊的話，對就業是有利而參加實習這件事。還有，學生是業界和企業研究的一環，要求具體的工作內容而參加實習。但是實際上卻被指摘在實習中無法獲得的東西是「具體的工作經驗」，這使得學生無法達成實習的目的。這件事造成學生對於實習的不滿。也就是說，實習雖然可以接觸到工作的概要但卻也產生對工作內容理解不足。造成不滿的實習，學生無法看在眼裡，對「公司事業內容的介紹」等目的就算在眼前也無法充分地體驗業務的情況很多。將業務內容做介紹的企業和想體驗業務內容的學生這兩者的需求不同。這次調查是以短期實習生為主，學生追求的是:就算是短期不要是做工作的介紹，希望體驗業務內容，養成學生就業觀的軸心。

佐藤(2015)在問卷調查中有著「工作非常的單調乏味沒變化，每天都跟機器人一樣重複做同樣的事情 2 個多月」「飯店的工作內容都是乏味的體力活」這樣的聲音。此結論也是本系 104-106 學年度所實施的結果。為了改善這問題，的確要跟業者商談工作的具體內容，希望雙方都能各取所需以達成雙贏的局面。

參酌吉本(2001)、董(2012)、胡·陳(2013)及佐藤(2015)的研究結果，本研究的目的為藉由設立「日本多元文化實習」課程，給予學生實習前的教育，減少實習時因文化背景不同所導致的摩擦，進而使學生能與畢業後的求職接軌。

3. 研究問題

透過「日本多元文化實習」(2 個學分，256 小時實習)正規的專門課程，讓學生在實習前能加深了解日本社會文化及國民性，發揮高度參與實踐的精神。還有，利用此專業培訓方式讓學生在實習時，能減少異文化的摩擦和衝擊，強化其就業競爭力並培育成精通日本的專才。

4. 研究設計與方法

「日本多元文化實習」課程是赴日實習前的教育，要去實習的學生必須有一定的日語程度及服務精神等特質，以下是系上在甄選時所設的條件。

1. 本系大三(日間部、進學班)學生為優先錄取
2. 6 月至 9 月間，必須具有淡江日文系學籍者
3. 願意利用暑假期間赴日實習約 2 個月，至少 256 個小時
4. 具有日語能力測驗 N2(含 N2)以上或者對自己會話溝通能力有自信者。
5. 認同大三暑假實習學習意義者
6. 願意同進同出、遵守規定、愛護系譽以及校譽者
7. 同意依照赴日實習單位媒合結果者
8. 肯定一人只能選擇一個單位實習理念者
9. 有活力願意自我挑戰者

經兩次面試甄選出 24 名學生(22 名為日間部;2 名為進學班)，學生名單、赴日實習單位、工作性質如【附件 3】所示。

課堂講授關於日本的歷史、政治、企業經營、觀光、教育、文化、宗教、風俗習慣、飲食、國民性的特徵，配合相關影片使學生從多方面的角度來了解日本，【附件 4】為其具體課程。

另外，邀請業師演講以充實學生的實務知識。演講內容為「日式的待客之道」、「實習的態度」、「口碑行銷與大數據」、「日本職場倫理」、「日語文學系旅遊就業市場通路」、「日語出版三力:努力、財力、好眼力實務演譯」、「開創日語口譯的一片天」(如【附件 5】所示)。還有，也請有實習經驗的學生給予尚未去實習的學生做經驗分享(如【附件 6】所示)。

評量方式為用學校 i-class 系統來作業(含同儕互評)、點名、師生交流討論、繳交報告、上傳心得;評估實習計畫書的可行性(教師/同儕評量);上學期的評分比例為:報告書 50%、課程參與度 20%、影片閱讀 20%、出席率 10%;下學期的評分比例為:實習計畫書 50%、課程參與度 20%、影片閱讀 20%、出席率 10%。

最後，本研究亦進行了「107 學年度【暑期赴日】實習問卷調查」和「107 學年度【暑期

赴日】實習日文檢定調查」這兩份調查。前者分成「學習滿意度調查表」、「學習壓力調查表」、「畢業後發展調查表」各個問卷；後者是以服務業及日常生活會話為主的 50 題測驗題(如<附錄>)，將大四學生分成有去實習和沒去實習這兩組做日文檢定調查。用這兩份問卷來了解個人透過實習的自我成長及在日文專業上的成長。

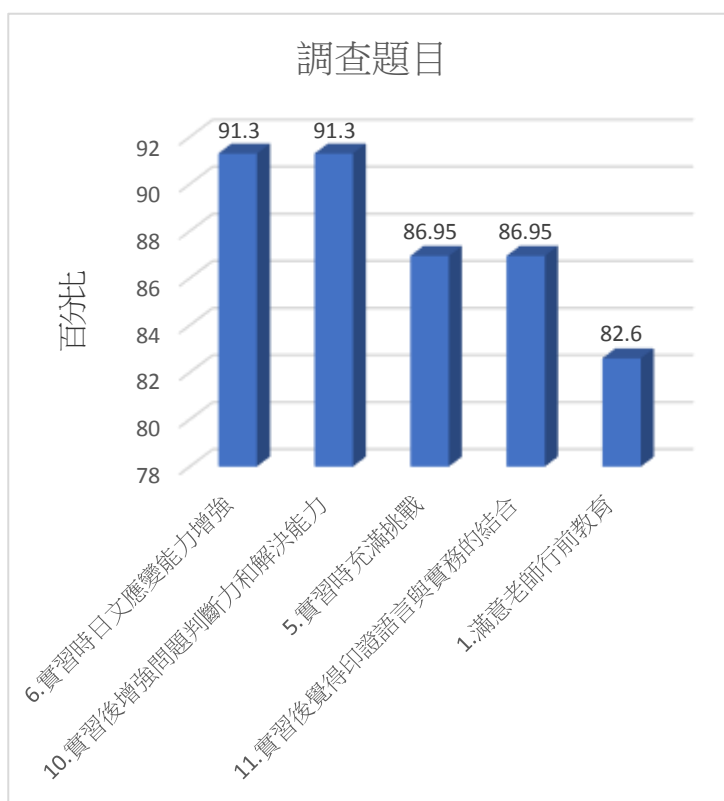
5. 教學暨研究成果

(1) 教學過程與成果

實習生在完成 2 個半月左右的實習之後，做了「107 學年度【暑期赴日】實習問卷調查」(【附件 7】)。「【附件 7】」中的「學習滿意度調查表」、「學習壓力調查表」、「畢業後發展調查表」各個問卷調查中，將 22 位學生所得的「非常同意」與「同意」的總百分比做統計而得到後述的【附件 8】【附件 9】【附件 10】的結果。

將【附件 8】中佔有極高比率(80%以上)的項目整理的話，如【表 4】所示。

【表 4】滿意度高(百分比超過 80%以上)的項目



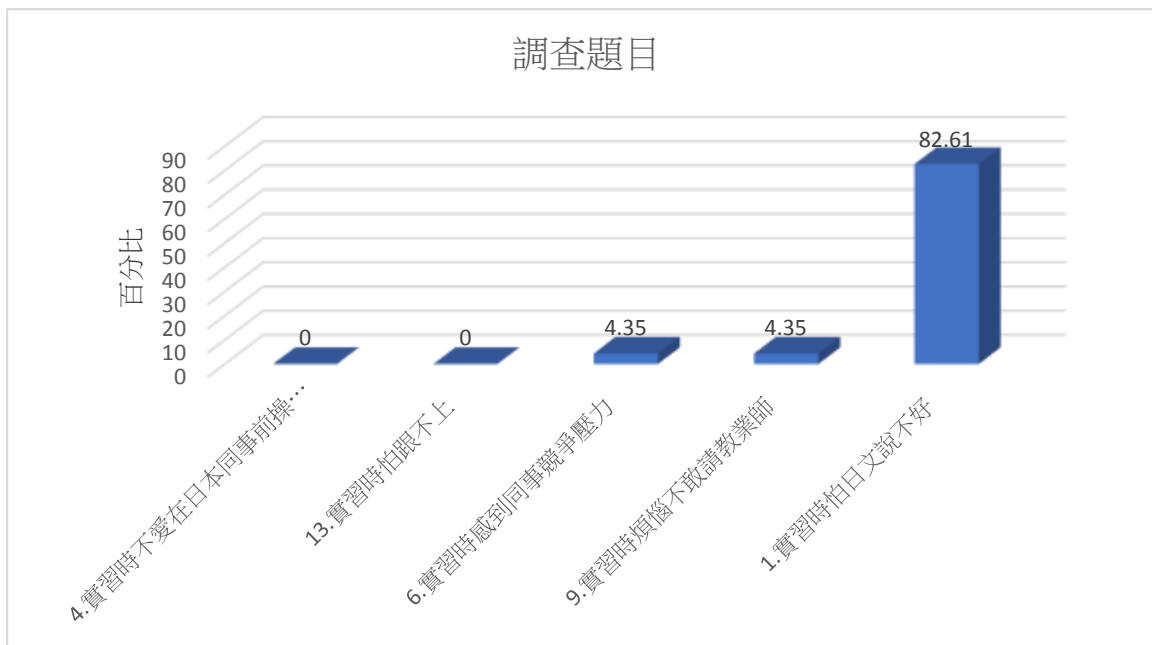
【表 4】的「6. 實習時，用日文應變的能力增強(實習時日文應變能力增強)」(91.30%)、「10. 實習後，增強對事情問題的判斷力和解決能力(實習後增強問題判斷力和解決能力)」(91.30%)、「11. 實習後，印證語言與實務的結合而覺得獲益良多(實習後覺得印證語言與實務的結合)」(86.95%)、「5. 實習時，內心充滿挑戰(實習時充滿挑戰)」(86.9%)、「1. 實習前滿意老師講解的實習學習內容和注意事項(滿意老師行前教育)」(82.60%)這五項的百分比都佔有 80%以上的比率。

由此傾向得知實習學生認為藉由實習不論在專業或是在自我成長上都有極大進步。而老師的行前教育減低

了同學對日本文化的衝擊。

其次為「學習壓力調查表」的結果。將【附件 9】中百分比率低的和高的做比較的話，其結果如【表 5】所示。

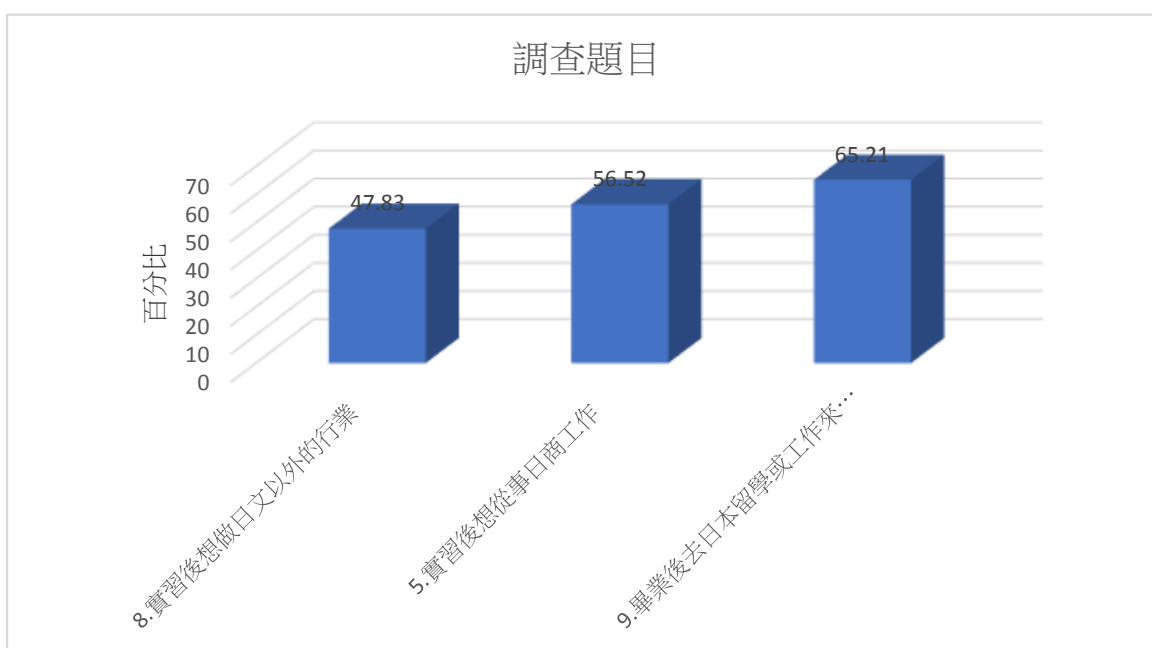
【表 5】實習時反應兩極端的項目



如【表 5】所示，「4. 實習時，不喜歡在日本同事面前操作實務(實習時不愛在日本同事前操作實務)」、「13. 實習時，業師的要求過高過嚴，有跟不上的無力感(實習時怕跟不上)」等兩項的百分比率都為 0%，得知實習學生的抗壓力是沒問題的。還有，「6. 實習時，對同事之間的競爭感到壓力(實習時感到同事競爭壓力)」、「9. 實習時，有問題不敢請教業師而感到煩惱(實習時煩惱不敢請教業師)」等兩項的百分比率都為 4.35%，得知實習學生對實習環境適應良好。另外，「1. 實習時，擔心日文說不好會丟臉(實習時怕日文說不好)」此項的百分比率為 82.61%，得知實習學生對自我日文程度的期許甚高。

最後，「畢業後發展調查表」的結果如【附件 10】所示。將畢業後是否從事與日文專業相關的工作的項目整理後如【表 6】所示。

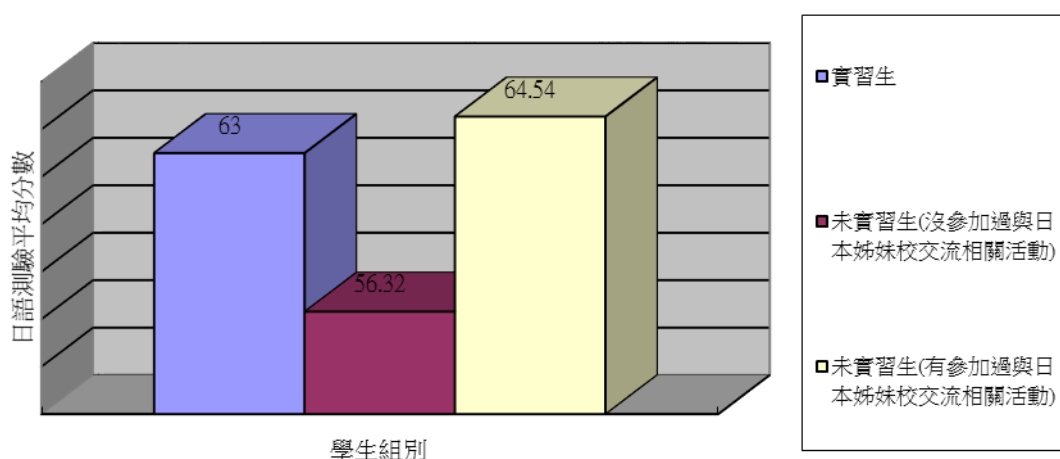
【表 6】畢業後是否從事與日文專業相關的工作



如【表 6】所示，「8. 實習後，想嘗試日文以外的行業(實習後想做日文以外的行業)」(47.83%)、「5. 實習後，願意從事日商工作(實習後想從事日商工作)」(56.52%)、「9. 實習後，想畢業後去日本留學或工作，把日文練好(畢業後去日本留學或工作來把日文練好)」(65.21%)這三項，得知透過實習，可以讓實習學生及早察覺自己是否適合從事的日文專業工作。

另外，以實習生和未實習生為對象做「107 學年度【暑期赴日】實習日文檢定調查」(題目如【附件 11】所示)，其結果為【附件 12】所示。將【附件 12】的內容用圖表整理的話如【表 7】所示。

【表 7】107 學年度【暑期赴日】實習日文檢定調查的成績



從【表 7】得知實習生的平均成績(平均 63 分)，比沒參加過與日本姊妹校的交換生、寒暑假短期研修活動的未實習生成績(平均 56.32 分)高。

(2) 教師教學反思

參加過與日本姊妹校的交換生、寒暑假短期研修活動的學生，成績是比參加過實習以及未實習的學生更高。其原因在於姊妹校交換生長期的正規課程，而寒暑假研修雖為短期，但均為密集正規課程。此兩者對於提升學生的學習日文效益是有幫助。因本次觀察重點在於曾參加實習與未實習之間的差距，對於姊妹校交換生長期的正規課程、寒暑假短期密集研修的課題，將另闢單元擇機探討。

另外，測驗中與服務業相關問題之實習生和未實習生的正確答率之分析為今後課題。

(3) 學生學習回饋

實施了「日本多元文化實習」課程，將學生反映的意見，彙整成以下兩點：

- (1) 本次實習全程下來因為有了老師們給予的心理建設，所以到日本的實際環境與預想的差異並沒有太大。
- (2) 主導老師們去日本實習之前很仔細地告訴我們注意事項和日本的生活，所以到日本都沒有感覺到很困難。

由上述的報告顯示日文系有舉辦學用無落差之實境學習(實習)及實施「日本多元文化實習」行前教育課程的必要。實踐之後，驗證得知學用無落差之實境學習，可符合社會的期待。

6. 建議與省思

從「107學年度【暑期赴日】實習日文檢定調查」來看的話，日後在教材的設計和教學的流程上，除了教實習生台日的文化差異之外，還必須在行前加強商用日語的課程以提升專業能力。

二. 參考文獻

【中文(依作者姓氏筆劃順序排列)】

王麗斐、喬虹、郭欣榆(2015)「大專校院職涯輔導單位現況與需求探究」台北市：國立台灣師範大學。

何秀菊(2015)「學生參與校外實習之學習壓力、學習滿意度與職涯發展之相關研究—以科技大學學生為例」雙溪教育論壇，3，101-114。

胡茹萍、陳明印(2013)「落實學生校外實習縮短學用落差之研究期末報告」台北市：國立台灣師範大學工業教育學系。

孫志麟(2001)「學校實踐知識管理的策略」台北市：國立教育資料館主辦之現代教育論壇—知識管理與教育效能研討會，442-456。

趙志成(2015)「推行自主學習的進路、策略與再思」香港：香港中文大學教育研究所，1-10。

【日文(依 50 音順序排列)】

阿部彩(2007)「日本における社会的排除の実態とその要因」『季刊・社会保障研究』43(1)，27-40。

小杉礼子、堀有喜衣、中島ゆり(2006)「大学生の就職・募集採用情報等実態調査結果Ⅱ」日本：労働政策研究、研修機構。

佐藤広夢(2015)「学生にとってインターンシップとは何か、～学生の立場からの考察」日本：株式会社ディスコの企業情報サイト。

董莊敬(2012)『教育の職業的レリバンスとキャリア形成—キャリア形成の現状と問題点』致良出版社。

董莊敬(2014)「大学の専門科目を通じた社会人基礎力の育成—文藻外国語大学日本語学科の「日本的経営」の授業を中心に」『台湾日語教育学報』23，166-195。

平沢和司(2005)「大学から職業への移行に関する社会学的研究の今日の課題」『日本労働研究雑誌』542，29-27。

平野恵子(2011)「企業からみた学力問題—新卒採用における学力要素の検証」『日本労働研究雑誌』614，70-89。

安田雪(1999)「大学生の就職活動—学生と企業との出会い」日本：中央公論新社。

吉本圭一(2001)「大学教育と職業への移行—日欧比較調査結果より」『大学・知識・市場高等教育研究』4，113-133。

三. 附件

【附件 1】歷年赴日暑假實習一覽表

年度 要項	104 學年度 (2016)	105 學年度 (2017)	106 學年度 (2018)
學生 名單 ²	1. 江○慈等 6 名 2. 呂○駒等 3 名 3. 蔡○涵等 2 名 4. 吳○霽等 2 名 5. 陳○君等 2 名 6. 周○萱 7. 吳○晞 8. 陳○羚 9. 陳○瑜等 2 名 10. 蔡○ 11. 陳○云 12. 李○雅	1. 黃○佑等 10 名 2. 洪○輝等 5 名 3. 洪○菱等 2 名 4. 許○敏等 2 名 5. 曾○文等 2 名 6. 吳○捷	1. 吳○宏等 8 名 2. 范○琪等 4 名 3. 李○禎等 2 名 4. 丁○柔等 2 名 5. 張○瑜等 2 名
赴日實 習單位	1. 池の平ホテル 2. 白馬樅の木ホテル 3. 齊藤ホテル 4. 伊東園ホテル稻取 5. 伊東園ホテル別館 6. 伊東園ホテル土肥 7. 伊東園ホテル松川館 8. 伊東園ホテル熱川 9. 西伊豆松崎伊東園ホテ ル 10. 下田伊東園ホテルはな 岬 11. ホテル大野屋 12. ニューフジヤホテル	1. 池の平ホテル 2. 札幌グランドホテ ル 3. 齊藤ホテル 4. 荻観光ホテル 5. オキナワマリオッ トリゾート&スパ 6. ロイヤルホテル河 口湖	1. 池の平ホテル 2. 札幌グランドホテ ル 3. 齊藤ホテル 4. ホテル日航アリビ ラ 5. ロイヤルホテル河 口湖
工作性 質	遊樂園設施操作/ 餐廳服務/ 櫃台服務等	遊樂園設施操作/ 餐廳服務/ 櫃台服務/ 便利商店等	遊樂園設施操作/ 餐廳服務/ 櫃台服務等

²因個資關係以此方式呈現，另有確切名單可供備查。以下名單，同樣以此方式標示。

【附件 2】104 至 106 學年度問卷結果一覽表

學年度	104	105	106	3 年 平均數
調查題目				
1. 我對我的工作表現滿意 (滿意自己表現)	91.31	85.71	77.78	84.93
2. 我對實習地方給予的安排滿意 (滿意實習處安排)	60.87	71.43	88.88	73.73
3. 我對於勞動與薪資所得滿意 (滿意勞動與薪資所得)	34.78	61.91	55.56	63.71
4. 我對系上給予的支援滿意 (滿意系上支援)	73.91	80.96	94.44	83.10
5. 我認為系上安排赴日實習是有必要 (有必要安排赴日實習)	73.91	76.19	88.89	79.66
6. 實習之後我更喜歡回學校念書充電 (喜歡回學校念書)	86.96	47.62	66.66	67.08
7. 實習之後我更希望直接進職場賺錢 (想直接進職場)	56.52	52.38	72.22	60.37
8. 實習之後我希望畢業後進日商工作 (想進日商工作)	56.52	57.15	72.22	61.96
9. 實習之後我排斥畢業後進日商工作 (排斥進日商工作)	69.56	19.05	5.56	31.39
10. 我後悔報名參加赴日實習 (後悔赴日實習)	8.7	0	5.56	4.53
11. 我慶幸報名參加赴日實習 (慶幸赴日實習)	95.65	95.24	94.44	95.11

【附件 3】107 學年度赴日暑假實習一覽表

學生名單	赴日實習單位	工作性質
1. 駱○汝等 6 名	1. 池の平ホテル	遊樂園設施操作/餐廳服務 /櫃台服務等
2. 廖○涵等 3 名	2. みち潮ホテル	餐廳服務
3. 陳○廷等 2 名	3. 齊藤ホテル	餐廳服務/櫃台服務
4. 曾○娟等 2 名	4. 魚恵ホテル	餐廳服務
5. 蔡○妍等 2 名	5. ホテル日航アリヒラ	遊樂園設施操作/餐廳服務
6. 連○筠等 2 名	6. モアナマカイ珊瑚礁	餐廳服務
7. 郭○宇等 2 名	7. 新潟高半ホテル	餐廳服務/櫃台服務
8. 許○灼等 2 名	8. 片瀬館ひいな	餐廳服務/櫃台服務
9. 李○耀等 2 名	9. シェラトン北海道キロ	餐廳服務/櫃台服務

【附件 4】課程進度一覽表

週次(堂次)	上學期課程主題	下學期課程主題
1	日本地理	日本文化
2	日式的待客之道	日本暑期實習的現況
3	日本歷史	日本宗教
4	敬語的用法	日本職前教育
5	日本政治	日本風俗習慣
6	口譯的秘訣	北九州市的產業介紹
7	日本社會	日本人的生活
8	日本服務業的基本禮儀	日本人的生活
9	日本產業	企業實習的潮流
10	期中考週	期中考週
11	日本產業	日本人飲食
12	日本企業經營	日本商用書信
13	日本書信應用	日本國民性
14	日本觀光	實用商用會話
15	日本禮儀	被誤解的日本人
16	日本教育	被誤解的日本人
17	日本教育	日本職場的潛規則
18	期末考週	期末考週

【附件 5】業師演講實況

(圖 1)為池平旅館董事矢島佳代子女士所演講的「日式的待客之道」。



(圖 2)為由池平旅館經理石川泰治先生演講「實習的態度」。



【附件 6】實習經驗分享實況

(圖 1)為三重縣的滿潮旅館實習生所做的經驗分享。



(圖 2)為富山縣的魚惠旅館實習生所做的經驗分享。



(圖 3)為北海道的喜來登飯店實習生所做的經驗分享



(圖 4)為神奈川縣的珊瑚礁飯店實習生所做的經驗分享



(圖 5)為沖繩的日航度假村大飯店實習生所做的經驗分享



(圖 6)為群馬縣的高半旅館實習生所做的經驗分享



(圖 7)為長野縣的池平旅館實習生所做的經驗分享



(圖 8)長野縣的齊藤旅館實習生所做的經驗分享



【附件 7】107 學年度【暑期赴日】實習問卷調查

學習滿意度調查表					
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1. 實習前滿意老師講解的實習學習內容和注意事項。 (滿意老師行前教育)	9	9	3	1	0
2. 滿意勞動與薪資所得。 (滿意勞動與薪資)	3	8	9	2	0
3. 實習時,滿意業師與實習生的互動及實習指導。 (滿意業師實習指導)	4	11	7	0	0
4. 實習時,滿意將所學的日文活用在實務上。 (滿意實習時活用所學的日文)	7	6	6	2	0
5. 實習時,內心充滿挑戰。 (實習時充滿挑戰)	13	6	2	1	0
6. 實習時,用日文應變的能力增強。 (實習時日文應變能力增強)	14	6	1	1	0
7. 實習後,滿意實習所學的內容及實用性。 (滿意實習所學實用性)	9	7	5	1	0
8. 實習後增加學習自信心。 (實習後增加自信)	8	7	7	0	0
9. 實習後,增加回校充電念書及日後學習日文的意願。 (實習後增加日後學習日文意願)	12	5	5	0	0
10. 實習後,增強對事情問題的判斷力和解決能力。 (實習後增強問題判斷力和解決能力)	11	9	2	0	0
11. 實習後,印證語言與實務的結合而覺得獲益良多。 (實習後覺得印證語言與實務的結合)	13	6	2	1	0
12. 對系上給予的支援滿意。 (滿意系上支援)	6	7	6	1	2
13. 認為系上安排赴日實習是有必要。 (系上有辦赴日實習的必要)	9	8	4	1	0
14. 我後悔報名參加赴日實習。	0	1	8	2	11

(後悔參加赴日實習)					
15. 我慶幸報名參加赴日實習。 (慶幸參加赴日實習)	13	3	6	0	0
16. 我對自己的工作表現滿意。 (對自己工作表現滿意)	8	8	6	0	0
學習壓力調查表					
	非常 同意	同 意	尚 可	不 同 意	非常 不 同 意
1. 實習時，擔心日文說不好會丟臉。 (實習時怕日文說不好)	10	8	2	2	0
2. 實習時，害怕回答日本客人的問題。 (實習時怕回答日本客人的問題)	3	7	9	2	1
3. 實習時，對日本同事努力的工作態度感到緊張焦慮。 (實習時對日本同事努力的態度感到緊張)	2	2	12	3	2
4. 實習時，不喜歡在日本同事面前操作實務。 (實習時不愛在日本同事前操作實務)	0	0	11	5	6
5. 實習時，怕跟同事之間的人際關係不好。 (實習時怕人際關係不好)	4	6	5	4	3
6. 實習時，對同事之間的競爭感到壓力。 (實習時感到同事競爭壓力)	0	1	7	7	7
7. 實習時，會受到同事的干擾或霸凌。 (實習時受同事的干擾或霸凌)	1	1	2	3	15
8. 實習時，業師的評量標準不一。 (實習時業師評量標準不一)	0	2	9	3	7
9. 實習時，有問題不敢請教業師而感到煩惱。 (實習時煩惱不敢請教業師)	0	1	4	9	8
10. 實習時，對於業師的要求標準感到壓力很大。 (實習時對業師要求感到壓力)	0	2	8	7	5
11. 實習時，覺得要學習的內容太多而身心無法負荷。 (實習時覺得學習的內容太多而無法負荷)	0	2	7	6	7
12. 實習時，聽不懂業師的(日文)指導而感到焦慮。 (實習時不懂業師的(日文)指導而焦慮)	0	7	11	2	2

13. 實習時，業師的要求過高過嚴，有跟不上的無力感。 (實習時怕跟不上)	0	0	8	7	7
14. 實習時，對日本學習環境和作業方式不熟悉而焦慮。 (實習時會因不熟學習環境和作業方式而焦慮)	0	5	6	5	6
15. 實習時，多為自己無法作主的事而感到不知所措。 (實習時對自己無法作主的事感到不知所措)	3	7	3	4	5
16. 實習時，擔心工作做不完而焦慮。 (實習時擔心工作做不完)	0	2	6	4	10
17. 實習時，擔心自己工作程序不正確而造成業者損失。 (實習時擔心自己造成業者損失)	2	5	8	1	6
18. 習慣實習工作內容為止花了很多時間。 (花很多時間在習慣工作內容)	0	4	7	6	5

畢業後發展調查表

	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1. 實習後，喜歡從事實習內容的行業，想為實習行業盡一份力。 (實習後想為實習行業盡一份力)	2	4	10	6	0
2. 實習後，認同實習行業有發展性，應受重視。 (實習後認同實習行業有發展性)	2	5	12	2	1
3. 實習後，對實習之行業深具信心。 (實習後對實習之行業有信心)	2	7	9	2	1
4. 實習後，對實習之行業感到憂心。 (實習後憂心實習之行業)	1	0	12	8	1
5. 實習後，願意從事日商工作。 (實習後想從事日商工作)	5	8	8	1	0
6. 實習後，不願意從事日商工作。 (實習後不想從事日商工作)	0	2	10	5	5
7. 實習後，覺得自己個性不適合日本社會。	1	4	9	4	4

(實習後覺得自己不適合日本社會)					
8. 實習後，想嘗試日文以外的行業。 (實習後想做日文以外的行業)	2	9	4	5	2
9. 實習後，想畢業後去日本留學或工作，把日文練好。 (畢業後去日本留學或工作來把日文練好)	8	7	7	0	0

【附件 8】學習滿意度調查表(「非常同意」及「同意」所共占百分比)

1. 實習前滿意老師講解的實習學習內容和注意事項。 (滿意老師行前教育)	82.60%
2. 滿意勞動與薪資所得。 (滿意勞動與薪資)	52.17%
3. 實習時，滿意業師與實習生的互動及實習指導。 (滿意業師實習指導)	69.57%
4. 實習時，滿意將所學的日文活用在實務上。 (滿意實習時活用所學的日文)	60.86%
5. 實習時，內心充滿挑戰。 (實習時充滿挑戰)	86.95%
6. 實習時，用日文應變的能力增強。 (實習時日文應變能力增強)	91.30%
7. 實習後，滿意實習所學的內容及實用性。 (滿意實習所學實用性)	69.56%
8. 實習後增加學習自信心。 (實習後增加自信)	65.21%
9. 實習後，增加回校充電念書及日後學習日文的意願。 (實習後增加日後學習日文意願)	73.91%
10. 實習後，增強對事情問題的判斷力和解決能力。 (實習後增強問題判斷力和解決能力)	91.30%
11. 實習後，印證語言與實務的結合而覺得獲益良多。 (實習後覺得印證語言與實務的結合)	86.95%
12. 對系上給予的支援滿意。 (滿意系上支援)	60.87%
13. 認為系上安排赴日實習是有必要。 (系上有辦赴日實習的必要)	78.26%
14. 我後悔報名參加赴日實習。 (後悔參加赴日實習)	4.35%
15. 我慶幸報名參加赴日實習。 (慶幸參加赴日實習)	69.56%

16. 我對自己的工作表現滿意。 (對自己工作表現滿意)	73.91%
---------------------------------	--------

【附件 9】學習壓力調查表(「非常同意」及「同意」所共占百分比)

1. 實習時，擔心日文說不好會丟臉。 (實習時怕日文說不好)	82.61%
2. 實習時，害怕回答日本客人的問題。 (實習時怕回答日本客人的問題)	47.82%
3. 實習時，對日本同事努力的工作態度感到緊張焦慮。 (實習時對日本同事努力的態度感到緊張)	21.74%
4. 實習時，不喜歡在日本同事面前操作實務。 (實習時不愛在日本同事前操作實務)	0%
5. 實習時，怕跟同事之間的人際關係不好。 (實習時怕人際關係不好)	47.82%
6. 實習時，對同事之間的競爭感到壓力。 (實習時感到同事競爭壓力)	4.35%
7. 實習時，會受到同事的干擾或霸凌。 (實習時受同事的干擾或霸凌)	8.70%
8. 實習時，業師的評量標準不一。 (實習時業師評量標準不一)	8.70%
9. 實習時，有問題不敢請教業師而感到煩惱。 (實習時煩惱不敢請教業師)	4.35%
10. 實習時，對於業師的要求標準感到壓力很大。 (實習時對業師要求感到壓力)	8.70%
11. 實習時，覺得要學習的內容太多而身心無法負荷。 (實習時覺得學習的內容太多而無法負荷)	8.70%
12. 實習時，聽不懂業師的(日文)指導而感到焦慮。 (實習時不懂業師的(日文)指導而焦慮)	30.43%
13. 實習時，業師的要求過高過嚴，有跟不上的無力感。 (實習時怕跟不上)	0%
14. 實習時，對日本學習環境和作業方式不熟悉而焦慮。 (實習時會因不熟學習環境和作業方式而焦慮)	21.74%
15. 實習時，多為自己無法作主的事而感到不知所措。 (實習時對自己無法作主的事感到不知所措)	43.47%
16. 實習時，擔心工作做不完而焦慮。 (實習時擔心工作做不完)	8.70%
17. 實習時，擔心自己工作程序不正確而造成業者損失。 (實習時擔心自己造成業者損失)	30.44%

18. 習慣實習工作內容為止花了很多時間。 (花很多時間在習慣工作內容)	17.39%
---	--------

【附件 10】畢業後發展調查表(「非常同意」及「同意」所共占百分比)

1. 實習後，喜歡從事實習內容的行業，想為實習行業盡一份力。 (實習後想為實習行業盡一份力)	26.09%
2. 實習後，認同實習行業有發展性，應受重視。 (實習後認同實習行業有發展性)	30.44%
3. 實習後，對實習之行業深具信心。 (實習後對實習之行業有信心)	39.13%
4. 實習後，對實習之行業感到憂心。 (實習後憂心實習之行業)	8.70%
5. 實習後，願意從事日商工作。 (實習後想從事日商工作)	56.52%
6. 實習後，不願意從事日商工作。 (實習後不想從事日商工作)	8.70%
7. 實習後，覺得自己個性不適合日本社會。 (實習後覺得自己不適合日本社會)	21.74%
8. 實習後，想嘗試日文以外的行業。 (實習後想做日文以外的行業)	47.83%
9. 實習後，想畢業後去日本留學或工作，把日文練好。 (畢業後去日本留學或工作來把日文練好)	65.21%

【附件 11】107 學年度【暑期赴日】實習日文檢定調查

題號	題目	選項
1	A: 申し訳ございませんが、小野さんは只今席をはずしておりますが。 B: そうですか。_____	① 外出ですか。 ② ご外出ですか。 ③ お出かけですか。 ④ 出かけていますか。
2	A: あ、高橋さん、ご無沙汰しております。 B: _____	① こちらこそ、おひさしぶりです。 ② おひさしぶりで、失礼しました。 ③ 何年ぶりでしょうか。 ④ こちらこそ、ご無沙汰しております。
3	A: 今日は暑いですね。 B: _____	① そうですね。暑いですね。 ② 本当に暑いですか。 ③ いいえ、そんなに暑くないですよ。 ④ 台湾ほど暑くないですよ。

4	A:ぼく、お兄さんのクラスメートの小川です。どうぞよろしく。 B: _____	①あなたとは、会った覚えはないわよ。 ②そうですか。いつも兄がお世話になっております。 ③まあ、お久しぶり。お元気でしたか。 ④ああ、思い出した。元気でしたか。
5	A:お客様、お待たせいたしました。こちらが、弊社の新商品のパンフレットでございます。 B: _____	①じゃ、拝見しますよ。 ②では、拝見させていただきます。 ③じゃ、見てさしあげますよ。 ④じゃ、ご覧になりますよ。
6	A:先日、御社の新商品のプレゼンでお目にかかりましたね。 B: _____	①あの時は、いろいろお世話になりまして、どうもありがとうございました。 ②はい、その時、お会いしましたね。すみませんでした。 ③そうですよ。確かに会いました。ありがとうございました。 ④その時は、ありがとうございました。
7	A:あらら、部屋にこんなに洗濯物をためちゃって、どうすんの？ B: _____	①うん、毎日洗ってるからね。 ②いや、なかなかたまらないよ。 ③毎日洗っているけど、仕方がない。 ④ご心配なく、あとで自分で洗うから。
8	A:はじめまして。佐藤の家内です。 B: _____	①ごぶさたしております。いつもありがとうございます。 ②はじめまして、ご主人にはいつもお世話になっております。 ③はじめまして、よろしくお願ひ致します。 ④はじめまして、お目にかかって嬉しく思います。
9	A:もしもし、御社の電子レンジを買ったんですが、どうも取扱説明書に書いてあることがわからなくて…。 B: _____	①あ、う、取扱説明書をよくお読みくださいましたか。 ②お客様、取扱説明書はもうお読みですか。 ③恐れ入りますが、型番と商品名を教えてくださいませんか。 ④どこがご理解できないのでしょうか。
10	A:失礼いたします。10時に高橋部長とお約束を頂いております西山でございます。 B: _____	①はい、お約束の通りで、よろしくお願ひ致します。 ②大変失礼いたしました。どうぞおかけください。 ③お待ちしておりました。どうぞ、おかけにな

		<p>ってお待ちください。</p> <p>④高橋部長が部長室で待っていますよ。</p>
11	<p>A: 山田旅館じゃないですか。</p> <p>B: _____</p>	<p>①あいにく、違いますが…。</p> <p>②違います。</p> <p>③こちらは大和旅館でございませが…。</p> <p>④すみませんが、お間違いでした。</p>
12	<p>A:そこを何とかできないで しょうか。</p> <p>B: _____ (責任者ではないとき)</p>	<p>①そうですね。持ち帰って、検討してみますが。</p> <p>②どこでしょうか。</p> <p>③何とかします。大丈夫です。</p> <p>④そうですね。何とかできるように頑張ります。</p>
13	<p>A:母さんが出かけているから、 今日は外食するか。</p> <p>B: _____ (子供の 立場で)</p>	<p>①そうね。お母さんは、留守番ね。</p> <p>②そうだね。何が食べたいの？</p> <p>③お父さん、おかず、何を作るの？</p> <p>④ううん、何か作ってくれるのか。</p>
14	<p>A:店長、どうでしょう。今日 突然パートに休まれちゃっ て、人手が足りないんです よ。</p> <p>B: _____</p>	<p>①どうしてこんなことになっちゃったの？</p> <p>②その人には何かあったのかな。</p> <p>③しょうがないな。今更代わりを探せないしな。</p> <p>④あなたに頑張ってもらわないと。</p>
15	<p>A:来週、台湾から大事なお客様 が見えるんだけど、通訳をや ってくれませんか。</p> <p>B: _____</p>	<p>①はい、けっこうです。</p> <p>②わかっております。</p> <p>③はい、かしこまりました。</p> <p>④はい、もちろん。</p>
16	<p>A:わざわざお時間を割いて頂 きましたのに。</p> <p>B: _____</p>	<p>①じゃ、お話を始めましょうか。</p> <p>②時間がないので、すみません。</p> <p>③お気になさらないでください。</p> <p>④いいえ、どういたしまして。</p>
17	<p>A:お荷物重そうですね。お席、 代わりましょうか。</p> <p>B: _____</p>	<p>①すみません。</p> <p>②代わるしかないですね。</p> <p>③手伝いましょうか。</p> <p>④助かりました。ありがとうございます。</p>
18	<p>A:困ったことがあったら、いつ でもお声をおかけください。</p> <p>B: _____</p>	<p>①はい、その時は必ず声をかけます。</p> <p>②はい、声をおかけいたしました。</p> <p>③はい、その時はよろしく願ひいたします。</p> <p>④はい、その時は何でも教えてください。</p>
19	<p>A:みんな夜遅くまでイベント の準備お疲れさま。</p> <p>B: _____</p>	<p>①部長、いろいろご苦労さまでした。</p> <p>②部長こそ、お疲れでは？</p> <p>③部長こそ、ご苦労様でした。</p> <p>④部長のほうが大変ですよ。</p>

20	A: 来週早々に会議にかけるんですが、その前に一度、打ち合わせをさせていただきたいと思ひまして…。 B: _____	①わかりました。いいですよ。 ②今週中に打ち合わせでもいいですか。 ③かしこまりました。来週早々に会議にかけるため、今週中に打ち合わせをなさりたい、ということでしょうか。 ④了解しました。必ず出ます。
21	A: このたび、転勤することになりました。 B: _____	①そうですか、ご栄転ありがとうございます。 ②そうですか、ご栄転おめでとうございます。 ③そうですか、転勤いたしますか。 ④それはよかったですね。どこに転勤しますか。
22	A: 昨日、君の案内はすばらしかったよ。 B: _____	①申訳ございません。 ②すみませんでした。 ③おそれいります。 ④それはもちろんです。
23	A: この着物、もう要らないんだ。ちょっと古いけど、よかったらどうぞ？ B: _____	①それはちょっと…。使わないんです。 ②いいんですか。遠慮なくいただきます。 ③わかりました。じゃ、誰かにあげます。 ④それはうれしいけど、ちょっと…。
24	A: 今のお仕事への不満は何でしょうか。 B: _____ A: つまり、人を相手にするような仕事があなたに向いているということでしょうか。	①毎日机に座って変化がない仕事をしていることです。 ②毎日人間関係に振り回されている仕事をしていることです。 ③毎日外回りばかりしている仕事をしていることです。 ④毎日取引先などを回って歩く仕事をしていることです。
25	A: 「みどりの窓口」って、定期券とか、旅の案内とか、色々なことを扱っているんですよ。 B: _____	①時間なんかもそこで詳しく教えてくれますか。 ②すごいですね。いつか行ってみます。 ③何でも聞けてよかったですよ。 ④そうですか。列がよく並んでいますか。
26	A: お客様、何かお探しですか。 B: _____	①どうぞ、気にしないでください。 ②あ、見ているだけなので…。 ③ええ、いい品物、探させていただいています。 ④ほっといてください。
27	A: 実習生活に慣れて、最近いい仕事をするようになったそうですね。 B: _____	①ええ、もうすぐ。 ②大変です。 ③おかげさまで。 ④それはそうだけど、ちょっと…。

28	A:新製品の開発はどうなってる? B: _____	①心配ないんじゃないでしょうか。 ②開発したほうがいいでしょう。 ③どうもしません。心配ありませんよ。 ④進んでいるけど、大変だよ。
29	A:お忙しそうですね。私でよかったら、お手伝いします。 B: _____	①あなたでいいです。助かります。 ②よかった。助かります。 ③あなたでもよかった。お願いします。 ④はい、ぜひ手伝って。
30	A:(食器が片付けてないのを見て)食堂のあとの片づけは新人に任せる、っていうことになっている。聞いてなかったかな。 B: _____	①すみません。知りませんでした。 ②ごめんなさい。気をつけてやります。 ③お知らせ、ありがとうございます。 ④お知らせは分からなくもないですが。
31	A:林さん、実習の仕事はうまくいったんですか。 B: _____	①うん、いい仕事だ。 ②いい経験になりました。 ③うん、すぐ行くよ。 ④ううん、まだ頑張っているよ。
32	A:お口に合いましたか。お代わりいかがでしょうか。 B: _____	①もう、十分口に合いました。 ②じゃ、もう一杯、お願いいたします。 ③お代わりはもういらないです。 ④もういいです。
33	A:旅行は来月の下旬でいいわよね。 B: _____	①うん、15日頃だね。 ②うん、1日頃だね。 ③うん、10日頃だね。 ④うん、25日頃だね。
34	A:今日は楽しみにしていたキャンプだけど…。 B: _____	①はい、楽しみですね。 ②はい、参加者が少なくて。 ③大雨で中止になっちゃって。 ④はい、いい天気ですね。
35	A:温泉、熱くなかった?これから入りに行くんだけど。 B: _____	①うん、きれいだったよ。 ②うん、熱くてたまらないよ。 ③そうだね、涼しくはなかった。 ④うん、ちょうどいい加減だったよ。
36	A:プレゼンが中止になるのって、明日だったよね? B: _____	①ううん、たぶん明後日だったと思うけど。 ②そのことなら、もう知ってたよ。 ③うん、プレゼンが中止になるって珍しいよね。 ④うん、確かに中止になってしまった。
37	A:出張のお土産だけど、イチゴ	①甘いものは食べたくないもんで。

	<p>ケーキ、いかが？</p> <p>B: _____</p>	<p>②甘いものは嫌いなんです。</p> <p>③甘いものはちょっと…。</p> <p>④甘いものはあまり好きではないもんで。</p>
38	<p>A:そういうことは早く言って くれなくちゃ困りますよ。</p> <p>B: _____</p>	<p>①以後気をつけます。</p> <p>②今後お気をつけます。</p> <p>③これから気をつけさせていただきます。</p> <p>④これから気をつけておきます。</p>
39	<p>A: _____</p> <p>B: ゆかたを探しているが。</p>	<p>①お客様、何か欲しいですか。</p> <p>②お客様、何かお探しですか。</p> <p>③お客様、何か求めているのでしょうか。</p> <p>④お客様、欲しいものは何でしょうか。</p>
40	<p>A: _____</p> <p>B: コーヒーをお願いします。</p>	<p>①お飲み物は紅茶になさいますか。またはコー ヒーになさいますか。</p> <p>②お飲み物は紅茶になさいますか。あるいはコ ーヒーになさいますか。</p> <p>③お飲み物は紅茶になさいますか。またコーヒ ーになさいますか。</p> <p>④お飲み物は紅茶になさいますか。それともコ ーヒーになさいますか。</p>
41	<p>A:チェックアウトはカードで 払いたいんですが、このカー ドは使えますか。</p> <p>B: _____</p>	<p>①はい、いいです。今お計算致しますので、少々 お待ちください。</p> <p>②はい、けっこうです。今計算致しますので、 少々お待ちください。</p> <p>③はい、かまいません。今ご計算致しますので、 少々お待ちください。</p> <p>④はい、大丈夫です。今計算するので少々お待 ちください。</p>
42	<p>A: _____</p> <p>B: ハム・エッグとパンをくだ さい。</p>	<p>①お客様、朝食は何がいいでしょうか。</p> <p>②お客様、朝食は何にしますか。</p> <p>③お客様、朝食は何を召し上がりますか。</p> <p>④お客様、朝食は何でしょうか。</p>
43	<p>A:日本での実習や生活に慣れ ましたか。</p> <p>B: _____</p> <p>A:そうですね。これからも頑張 ってください。</p>	<p>①ええ、もちろん。</p> <p>②お陰様で、ずいぶん慣れてきました。</p> <p>③ええ、楽しかったです。</p> <p>④お陰様で。またよろしく申し上げます。</p>
44	<p>A: _____</p> <p>B: そうですね。そのほうがい いでしょう。</p>	<p>①遅刻しないように、今後はお気をつけくださ い。</p> <p>②遅刻しないように、今後は気をつけます。</p>

		<p>③遅刻しないように、今後はお気をつけてください。</p> <p>④遅刻しないように、後は気をつけておきます。</p>
45	<p>A: _____</p> <p>B: どうしたんですか。</p>	<p>①課長、午後から早退させていただきますが。</p> <p>②課長、午後から早退します。</p> <p>③課長、午後から早退させてもらいたいんですが。</p> <p>④課長、午後から早退させていただきたいんですが。</p>
46	<p>A: 佐藤さん、今日もお弁当でしようか。</p> <p>B: いいえ、今日は外で食べようと思って。</p> <p>A: _____</p>	<p>①そうですか。じゃ、私も行ってみたいです。</p> <p>②そうですか。じゃ、行かせてもいいでしょうか。</p> <p>③そうですか。じゃ、行こう、行こう。</p> <p>④そうですか。じゃ、一緒に行きませんか。</p>
47	<p>A: _____ (お客様の来訪を伝える)</p> <p>B: わかりました。すぐ行きます。</p>	<p>①佐藤様という方がお見えになりました。何か急用があるそうですが。</p> <p>②佐藤という人が参りました。何か急用があるそうですが。</p> <p>③佐藤様という方がおりました。何か急用があるそうですが。</p> <p>④佐藤という方が来ています。何か急用があるそうですが。</p>
48	<p>A: _____</p> <p>B: ええ、かまいませんよ。</p>	<p>①今日は時間がないので、いきなり本題に入らせていただきますが。</p> <p>②今日は時間がないので、突如本題に入らせていただきますが。</p> <p>③今日は時間がないので、突然本題に入らせていただきたいんですが</p> <p>④今日は時間がないので、早速本題に入らせていただきたいんですが。</p>
49	<p>A: お客様からのアンケートの返信が沢山来ているので、整理してほしいんですが。</p> <p>B: _____</p>	<p>①ええ、大丈夫ですよ。お任せください。</p> <p>②ええ、けっこうです。分かります。</p> <p>③ええ、いいですが、どのように整理すればいいでしょうか。</p> <p>④ええ、何とか頑張ります。</p>
50	<p>A: お話は確かに承りました。(A社の連絡員の立場で)</p> <p>B: そうですか。いつ結論をい</p>	<p>①ただ、私一人で決めるわけではありません。</p> <p>②ただ、私一人で決めないわけではありませんが。</p>

	ただけるでしょうか。	③ただ、私の一存で決めるわけにはまいりません。 ④ただ、私の一存で決めないわけにはまいりません。
--	------------	---

【附件 12】實習生與未實習生的成績一覽表

	實習生	未實習生	
		沒參加過與日本姊妹校交流相關活動	有參加過與日本姊妹校交流相關活動
人數	20	60	37
平均成績	63	56.32	64.54