

修平科技大學人力資源發展系

Hsiuping University of Science and Technology
Department of Human Resource Development

實習成果報告

Final Report of Practical Project

主題：營業部教育訓練課程規劃
實習單位：裕民汽車股份有限公司

指導老師：黃衣莉

班級：四技人資系四年甲班

學生：許書維

學號：BI97042

中華民國 101 年 01 月

摘要

依修平科技大學人力資源發展系校外實習辦法，個人經面試獲至裕民汽車股份有限公司實習，實習期間為 100 年 7 月 1 日至 100 年 8 月 31 日止，實習所屬單位為行政部，本次實習工作內容為教育訓練、一般人是行政主要任務為營業部教育訓練課程規劃，獲得實際參與新人教育訓練課程體驗職場生活，並提出給學校、企業、學弟妹的建議。

在現實工作中，適應能力和職業修養在職業生涯中佔據了越來越重要的地位。所以，實習最能鍛鍊學生的社會適應能力，實習是大學生渴望提高適應能力的需要。這種能力小到待人接物、大到職業修養，而這種能力的培養在目前的學校教育中基本還是一片空白，大學生很難從書本上獲取。於是實習便成了許多大學生走進職場、融入社會前的一場熱身。

在公司實習的成果非常豐富，除了更加瞭解學校跟企業的不同之處外，也讓自己在專業能力和知識上增進許多，除了能親身參與部門舉辦的教育訓練以外，還能了解汽車業務員一天需要做的事情，企業辦理招募活動時需要準備的前置作業還有會議內容，這些都是在學校裡學不到的。實習讓自己在待人接物及專業能力上提升不少。

審查合格證明

修平科技大學人力資源發展系

100 學年度校外實習報告

廠商	裕民汽車股份有限公司
單位	行政部
主題	營業部教育訓練課程規劃
姓名	許書維
學號	BI97042

本報告業經口試委員審查及口試合格特此證明

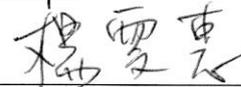
口試委員一：謝廷豪

簽名處



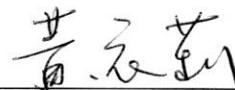
口試委員二：楊雯惠

簽名處



指導老師：黃衣莉

簽名處



實習督導：廖泰黃

簽名處



中華民國 101 年 01 月 02 日

目 錄

摘要.....	I
審查合格證明.....	II
目錄.....	III
表目錄.....	IV
圖目錄.....	V
第一章 實習產業.....	1
產業簡介.....	1
產業現況.....	1
第二章 實習企業.....	5
企業簡介.....	5
公司組織.....	8
經營現況.....	8
第三章 實習單位.....	9
部門簡介.....	9
單位組織架構.....	9
業務職掌與成員.....	10
第四章 實習督導人員.....	12
基本資料.....	12
實習督導範圍.....	13
第五章 實習工作內涵.....	14
工作項目宇說明.....	14
實習時程.....	15
第六章 實習心得.....	16
實習成果.....	16
實習心得.....	19
建議.....	20
參考文獻.....	21
附件.....	22
附件一校外實習工作報告.....	23
附件二 校外實習期中訪視考評表.....	40
附件三 校外實習表現期末考評表.....	42
附件四 校外實習照片.....	44

表目錄

表 1-12011 年 6 月一累計銷售量排行(國產+進口)	1
表 1-22011 年 6 月一累計銷售量排行(進口)	1
表 3-1 職稱與成員	5
表 3-2 業務職掌及範圍	6
表 4-1 行政部部長(總督導)	12
表 4-2 人資課課長(督導)	12
表 4-3 事務員(協助教育訓練督導)	12
表 4-4 實習督導範圍	13
表 5-1 工作項目與說明	14
表 6-1 營業部教育訓練課程規劃	16
表 6-2 教育訓練心得	16
表 6-3 一般人事行政心得	16
表 6-4 活動參與心得	16
表 6-5 其他交辦事項心得	17
表 6-6 建議	17

圖目錄

圖 2-1 裕民汽車股份有限公司核心價值圖	6
圖 2-2 裕民汽車股份有限公司使命圖	7
圖 2-3 裕民汽車股份有限公司願景圖	7
圖 2-4 裕民汽車股份有限公司組織圖	8
圖 3-1 裕民汽車股份有限公司管理本部單位組織架構圖	9
圖 5-1 實習時程 7 月	15
圖 5-2 實習時程 8 月	15
圖 6-1 新進業務代表教育訓練流程	17
圖 6-2 一般業代教育訓練流程	18
圖 6-3 通報流程	18

第一章 實習產業

第一節 產業簡介

從全球汽車市場來看，汽車是相當成熟的產業，產業鏈架構完整，在獲利及成本的壓力下，近來全球汽車代工市場的生態逐漸改變。全球各大車廠在擴大生產規模時，不再沿用過去一貫化生產方式，整車廠汽車零組件的自製率降低，對於外部汽車零組件廠的依賴程度提高，汽車零組件廠從單純的零組件代工，一躍成為車廠的主要研發夥伴。整車廠與汽車零組件廠關係的變化，讓成本壓力轉移到零組件廠身上，因此全球汽車零組件供應廠的淨利率呈現逐年下滑。大零組件廠為降低製造成本，紛紛採取委外代工或合資設廠方式，給台灣汽車零組件製造廠帶來商機。

受到全球外在環境的變遷，汽車製造商從大量生產、精益生產（lean production），如今已逐漸轉為以客戶導向為主的企業經營型態，業務核心著重在產品設計，及客戶關係管理。這也意味著汽車製造商會將外包比例增加，零組件供應商接手汽車製造的程度也將越高，所要承括的範圍不僅是傳統代工，還包含產品的設計開發、製造、品質檢驗、前置時間掌控及售後服務等。

整車廠與零組件供應商的供應模式也在進行改變，以往單一零件或組件的供應，將逐漸轉變為「模組」供應，顯示模組化已成為全球汽車零組件發展趨勢。許多歐美和日本零組件廠積極專注在汽車模組化零件的開發，像是日本的 Calsonic Kansei 公司、法國 Faurecia 公司、美國的 Visteon 等。已開發的模組包括有前端模組（Front-end module, FEM）、駕駛艙模組（Cockpit module）、車門模組（Door module）、座椅模組（Seat module）、排氣系統模組（Exhaust module）等。

第二節 產業現況

看好 2011 年的經濟與景氣表現，今年初各車廠均訂出較去年調高的全年販售目標，以期趕上預期的車市成長腳步；而自開年以來，台灣汽車市場在第一季的表現也確如預估，展現出超過 50% 的年增力道。唯在時序進入第二季後，突如其來的日本東北大地震，不僅造成日本當地重大災情，其影響也如海嘯般傳遞至台灣市場，使得第二季車市跌了個跟斗，5 月份更出現遜於去年同期的銷售水平。

所幸，6 月份結算出爐，汽車市場第二季的低迷表現總算出現反彈。在各大車廠產能陸續恢復正常，加上銷售競賽逐漸進入高峰、促販籌碼盡出等利多因素下，6 月份汽車市場總掛牌量來到 32,418 輛的水平，較 5 月份回拉成長 32.5%；與去年 6 月份 28,622 輛的掛牌數字相較，成長幅度也有 13.3% 的水準。

壹、總市場篇（國產＋進口）

產能回穩乃 6 月份車市回檔的重要因素之一，負責生產 Toyota 的國瑞汽車 6 月份產能恢復滿檔，加上待交車的積蓄能量，使 Toyota+Lexus 品牌在 6 月份重新奪回寶座，以 8,930 輛的掛牌量攻頂，較 5 月份大幅成長 157.6%。雖然 Toyota+Lexus 品牌以超過 4,000 輛的差距重掌龍頭席次，但值得注意的，與去年同期相較 Toyota+Lexus 品牌僅微幅成長 5.1%，明顯低於大盤的 13.3%；而市佔率也只回昇到 27.5%，不及今年初動輒 30% 的優異水平。

二、台灣機械出口主要市場

趁著 5 月份 Toyota 產能滑落、搶坐市場龍頭的 Mitsubishi+CMC 品牌，在產能因素排除後，6 月份也回歸正常排名，穩坐在第二名的位置。在銷售競賽月的熱烈氛圍下，Mitsubishi+CMC 品牌 6 月份繳出 5,882 輛的掛牌成績，不僅較上個月成長 20.9%，年增率也維持在 27.3%，與大盤走勢相符合。撇除 5 月份 Toyota 產能因素所造成的市場版圖重置，Mitsubishi+CMC 品牌 6 月份拿下 18.1% 的市佔率也是今年新高。

總體市場前三名仍維持 Toyota+Lexus、Mitsubishi+CMC、Nissan+Infiniti 的基本組成，不過 4、5、6 名席次今年卻顯得格外熱鬧。年初原本看似坐穩第 4 名的 Honda 品牌，自第二季開始便略顯露出疲態：價格彈性較低的「價格透明化制度」、日系零件短缺所造成的缺車現象、加上促販籌碼明顯不及競爭品牌，導至 Honda 品牌連續 2 個月跌出總市場排行榜前 6 名，6 月份總掛牌量也僅有 1,179 輛。

Honda 品牌排名下滑，Ford 福特六和也順勢擠上第 4 名的位置。而另一個受惠品牌，當屬韓系的 Hyundai 品牌。日系品牌深受日本震災影響，加上 ix35、Santa Fe eVGT 等新世代產品陸續到位，Hyundai 連續 2 個月擠進總市場排行榜前 6 名；雖然本月份 1,398 輛的掛牌數不若 5 月亮眼，但與去年同期相較，Hyundai 品牌的年增率仍高達 72.2%，展現強大的市場企圖心。儘管目前市佔率離高調的 15% 目標仍有段距離，但未來包含 Sonata 在內的新世代產品一一導入後，Hyundai 品牌的後勢仍相當看翹。

表 1-1 2011 年 6 月-累計銷售量排行(國產+進口)

2011 年 6 月—累計銷售量排行 (國產+進口)						
名次	品 牌		銷售量	去年比	市占率	與領先差
1	和泰豐田	Toyota、Lexus	55,451	118.4%	29.3%	
2	中華三菱	Mitsubishi	29,839	133.0%	15.8%	25,612
3	裕隆日產	Nissan、Infiniti	22,765	125.5%	12.0%	32,686
4	福特六和	Ford	11,042	129.9%	5.8%	44,409
5	台灣本田	Honda	10,415	81.4%	5.5%	45,036
6	納智捷	Luxgen	8,035	262.9%	4.2%	47,416
總市場			189,355	128.7%		

貳、總市場篇 (進口)

台灣新車市場時至 6 月，恰好可作一個半年的結算。總市場累積 189,355 輛的規模，仍保持較去年看翹的買氣走勢，成長幅度為 28.7%。但一如上個月所言，整體市場的成長曲線仍持續減緩，車市進入下半年後能否一直維持旺盛表現，亦或出現尾勁乏力的現象，值得各車商警覺。

在各品牌的排行上，6 月份也出現了版塊變化。Toyota+Lexus 品牌目前仍以 55,451 輛的成績名列首位，6 月份的掛牌數字也稍稍拉開與 Mitsubishi+CMC 品牌間的領先差距；但就市占率方面，Toyota+Lexus 品牌則未能止住年初以來的下滑走勢，無法守住 3 成的市占優勢。相對的 Mitsubishi+CMC 和 Nissan+Infiniti 兩品牌市占率則微幅走高。

表 1-2 2011 年 6 月—累計銷售量排行 (進口)

2011 年 6 月—累計銷售量排行 (進口)					
名次	品 牌	銷售量	去年比	市占率	與領先差
1	Toyota	6,972	101.1%	14.6%	
2	Mercedes-Benz	6,594	151.8%	13.8%	378
3	BMW	6,337	170.8%	13.3%	635
4	Volkswagen	5,478	131.0%	11.5%	1,494
5	Lexus	4,024	123.7%	8.4%	2,948
6	Suzuki	2,366	165.6%	5.0%	4,606
總市場		47,774	137.8%		

另外一點，則是 Honda 與 Ford 品牌的排行交替。6 月份 Ford 與 Honda 品牌的累積銷售量出現黃金交叉，Ford 以 11,042 輛的成績超越 Honda 的 10,415 輛，Honda 也將年初以來的第四名寶座讓出，排名下降到第五名的位置。對此 Honda Taiwan 除了寄望小改款 Fit 上市能夠帶來掛牌量外，也將需祭出更多促販籌碼與行銷作為以為應對。

時序進入傳統民俗月前的最後階段，可以預期各品牌 7 月份的販售優惠籌碼將達到高峰，此也成為消費者進場購車的最佳時機點。然而過去民俗月消費者排斥掛牌的現象，可能在今年出現一些改變。由於先前日本震災所引起的零件短缺，導致目前日系車廠待交車數量仍高；未及消化的累積訂單是否擠壓至民俗月份掛牌，則有視購車民眾的心理因素和考量。

第二章 實習企業

第一節 企業簡介

裕民汽車股份有限公司創立於民國 89 年，主要從事 D-7 汽機車及自行車相關業；擁有為數不少的客戶群。本公司擁有優秀的經營團隊，秉持著『顧客滿意』的經營理念，追求企業永續經營及成長；除整體營運穩定外，獲利狀況也逐年提昇，是國內績優廠商之一。

壹、 核心價值

一、以人為本(The humanism)

人文主義(humanism)以「重視人的價值」為中心觀念，一如《易經》所說：『觀乎人文，以化成天下。』因此，我們把「以人為本」列於企業文化的核心定位，而具體表現在對員工和對顧客兩方面。

員工是企業最重要的資產，我們不斷協助員工提昇服務能力，重視員工福利，並禮賢下士、網羅人才，內部運作，務期使賢者在位，能者在職。同時運用這個強化結構，為顧客提供最週到的服務，爭取顧客的完全信賴。

在上述理念之下，我們期待員工和顧客，形成公司永續經營最堅實的兩大支柱。

二、 創新發展(The innovation and development)

企業經營需要不斷地追求創新，以保持競爭優勢，包括產品研發、服務品質、工作流程、組織再造等，都須如《湯盤銘》所說：『苟日新，日日新，又日新。』

然而，這一切都端賴以「創新發展」為主導，始克為功。廿一世紀是知識競爭的時代，知識將是優劣勝敗的主要關鍵因素，企業團體的任何階層，必須賡續地進修(reschool)，廣泛地吸收新知識，進而融會貫通，把知識轉化成智慧，俾使團體的各個領域都能普臻「新」境，這就是我們「創新發展」所要追求的目標。

三、 誠信熱情(The trustworthiness and passion)

《易經》說「修辭立其誠，所以居業也。」《左傳》記載：春秋時代，卓越的國君之一晉文公曾說：「信，國之寶也。」從這些話，我們深切體會，誠信是企業長青的重要條件，是領導人和管理者的首要願景。

管理學家賁德(Peter Urs Bender)，把熱情(Passion)列為企業管理的五大質素之一，是化願景為行動的驅動力。

裕民公司把「誠信熱情」融為企業文化核心價值的首位，期能藉助這個典範，樹立企業成長與服務顧客的指標，臻公司於永續經營之境。

四、 團隊合作(Team work)

在飛速進步的時代，各界固然傾向精兵主義，但個人英雄主義則已過時。有謂「失敗者只會單打獨鬥，成功者則善運用組織」，已是普遍的認知，所以安索夫(Igor Ansoff)說：『協力效果二加二等於五。』

一個高效團隊（或稱超級團隊），通常具有凝聚力強、價值觀一致、有紀律、效率高、績效共創等特質。我們自信已達到這個境界，並將常保不墜。



圖 2-1 裕民汽車股份有限公司核心價值圖

貳、 公司使命



圖 2-2 裕民汽車股份有限公司使命圖

不斷提升產品與服務的品質，超越顧客的需求，達成員工與股東的期望。
Promote the product and service quality continuously, surmount the need of the customer, reach employee and shareholder's expectation.

參、 公司願景



圖 2-3 裕民汽車股份有限公司願景圖

卓越銷售、完美服務、顧客信賴，成為汽車業的典範。
Outstanding sale, perfect service, customer trust, become the model of the automobile industry.

第二節 公司組織

裕民汽車股份有限公司組織架構圖如下：

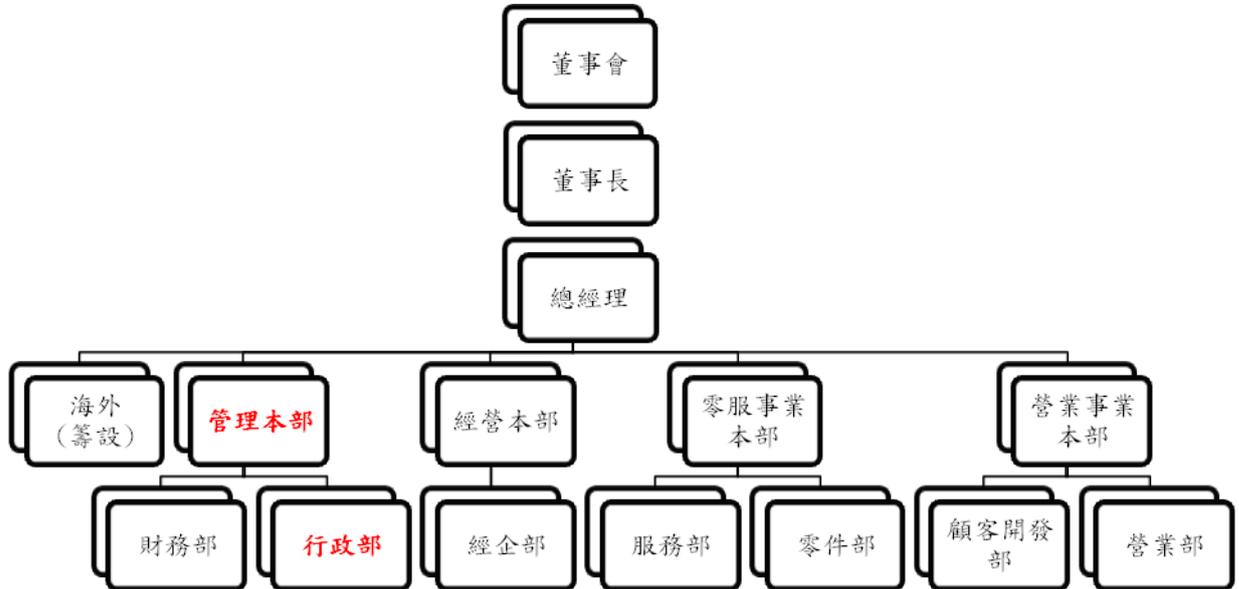


圖 2-4 裕民汽車股份有限公司組織圖

第三節 經營現況

2000 年裕民汽車公司成立後，以銷售 NISSAN 車系產品為主，於 2001 年、2003 年相繼取得 Renault 及 INFINITI 的中區經銷權。2009 年增加銷售 LUXGEN 車系，並於 2010 年取得 TOBE 的經銷權，目前亦積極規劃往海外市場拓展。經過十年的努力發展，其中歷經 2008 年全球金融海嘯，但裕民始終秉持著越挫越勇不認輸的精神，時至今日，目前擁有五大品牌，服務據點分布中彰投地區，為台灣中部地區主要的汽車經銷商。

第三章 實習單位

第一節 部門簡介

行政部工作內容主要涵蓋庶務及人力資源相關業務推動，其下設置庶務課及人資課。服務項目包括加強公司行政管理，公司內外部行政事務及後勤保障工作，保證公司行政工作的正常進行。

第二節 單位組織架構

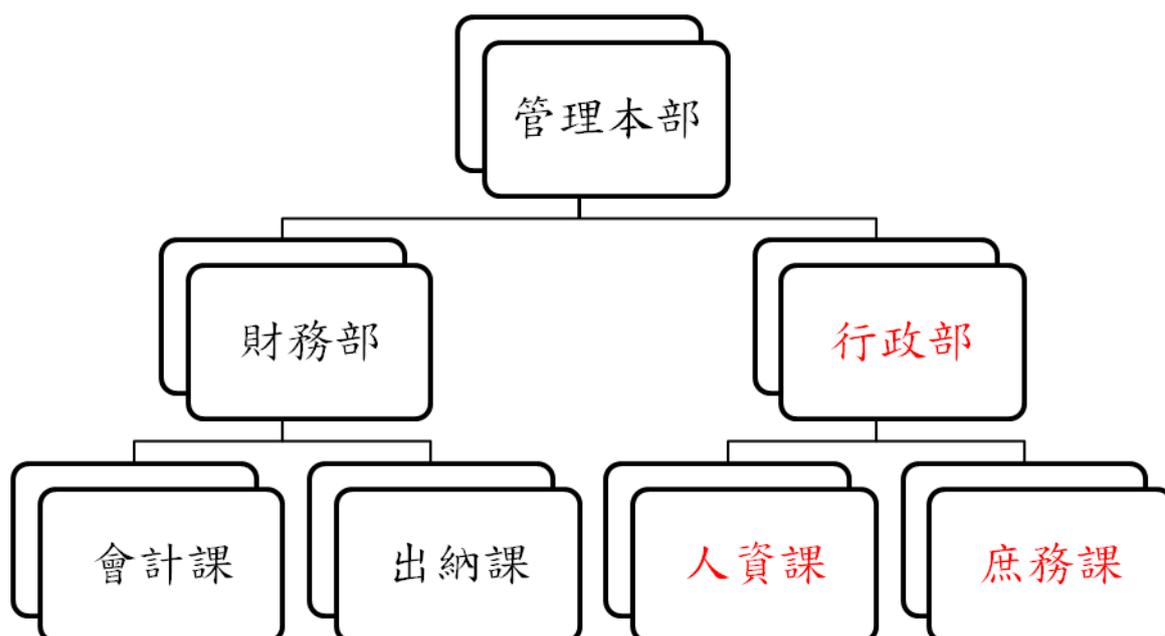


圖 3-1 裕民汽車股份有限公司管理本部單位組織架構圖

第三節 業務職掌及成員

一、 成員：

表 3-1 職稱與成員

職稱	姓名
行政部部長	廖泰黃
人資課課長	盧世禮
庶務課課長	莊豐源
事務員	江翊瑄(協助人資課課長) 呂建億(協助庶務課課長)

二、業務職掌：

表 3-2 業務職掌及範圍(續)

職務名稱	行政部長
工作概述	<p>加強公司行政管理，負責公司內外部行政事務及後勤保障工作，保證公司行政工作的正常進行。</p> <p>訂定經營組織及管理制度方針之制定、審核，並就其實施案之制定送審協調決定之推行。</p> <p>有關該部各課管理事項方針之制定、審核、推行。</p> <p>與相關責任中心間之業務處理協調及其他必要業務之處理。</p> <p>其他有關行政部業務之指示、管理、督導。</p>
職務名稱	人資課長
工作概述	<p>徵選管理：掌握全公司人力需求狀況、了解人力市場供需狀況、擬訂年度徵才計劃、各種徵才管道拔擢人才、訂定選才標準及甄選規範。</p> <p>人事基本管理：人事異動、退休、資遣、考績管理、各項人事證明單製作與發放。</p> <p>保險管理管理：規劃與執行</p> <p>薪資計算管理：基本薪資計算與查核、各項獎金彙整與查核、薪資帳與財務帳分析比對、各項薪資管理報表製作。 中秋、年終... 等非例行薪獎之計算與發薪。</p> <p>薪資制度規劃管理：薪資制度設計及管理、工作評價與職等關係、績效管理、福利措施。</p> <p>人力資源管理：人力開發、 薪資制度、 工作評價...。</p> <p>工作執掌規劃管理： 工作內容規劃、 工作盤點(定崗)、 職位分析、 職位說明、 職位規範、 職位評價、 人力盤點(定編)。</p>

	<p>員工教育訓練管理：訓練需求及分析、訓練計劃、訓練教材及資源、訓練紀錄及運用、訓練成果評鑑。</p> <p>公司內部規章之制訂與修正。</p>
職務名稱	庶務課長
工作概述	<p>一般庶務業務；請採購驗收執行與管理</p> <p>資產相關管理辦法擬定與執行：新增資產與財務勾串</p> <p>營建修繕管理：新建工程之發包、訂約、施工、監造及驗收。建物整修、水電、空調維護。</p> <p>安全衛生維護管理：警衛（保全）管理</p> <p>天然災害應變管理：公共安全：緊急救難編組、突發狀況之處理（防火、防颱、防震...）</p> <p>設備保養及維護：</p> <p>法務業務：</p> <p>文件管理：擬定各項文件管理規則；ISO 文管業務、簽呈、行文...</p>
職務名稱	事務員(人資課)
工作概述	<p>協助人資課長進行各項工作之推動與執行</p> <p>人員任用管理：需求管理、徵才、協助選才、各項招募案件之執行</p> <p>新進員工管理：徵信、人員報到、新進員工資料收集、各項保險加保、員工資料維護（SMART、400、人事系統、鼎新）、約聘期間管理</p> <p>人員管理：請假、加班（晚班）、排班（總公司）、離職、出缺勤管理。</p> <p>行事曆編排、彙整。各分公司排班管理。</p> <p>員工保險管理：勞保、健保、勞退、員信險、意外險、雇主責任險</p> <p>薪資管理：薪資單、扣繳憑單發放</p> <p>教育訓練：各項教育訓練協辦、教育訓練記錄、成果分析、改善對策</p>
職務名稱	事務員(庶務課)
工作概述	<p>協助庶務課長一般例行性工作</p> <p>通用品管理、例行性費用管理、電話使用管理</p> <p>資產管理：盤點、轉移（調撥）、報廢、繳回、遺失處理；公務車、租賃車、試乘車管理</p> <p>安全衛生維護管理：員工健康檢查資料管理與申報；各項維護安全機制之協助推動（急救箱...）</p> <p>協助文書管理：全公司各部門簽呈通報彙整管理、外來文件（通報、行文）管理。</p>

第四章 實習督導人員

第一節 資本資料

表 4-1 行政部部長(總督導)

姓名	廖泰黃
生日	10.04
學歷	彰化師範大學-工業教育與技術學系
經歷	1. 六和資訊系統工程師 2. 裕通汽車資訊專員 3. 裕民汽車專案課長、促進課長、行政部部長

表 4-2 人資課課長(督導)

姓名	呂建億
生日	01.14
學歷	南台科技大學人力資源發展研究所
經歷	1. 裕民汽車人事人員 2. 中部汽車當人力資源專員

表 4-3 事務員(協助教育訓練督導)

姓名	呂建億
生日	01.14
學歷	南台科技大學人力資源發展研究所
經歷	3. 裕民汽車人事人員 4. 中部汽車當人力資源專員

第二節 實習督導範圍

表 4-4 實習督導範圍

分類	項目	督導人員
教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新進員工教育訓練 2. 製作、整理新進人員相關海報、名牌 3. 看教育訓練制度規劃簡介與程序書 4. 看 TTQS 的相關資料 	呂建億 盧世禮課長
一般人事行政	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人事資料整理 2. 採購單整理及歸檔 3. 整理電信帳單、燃料稅、強制險資料 4. 修改人事管理規則 5. 收發信件 6. 資產盤點 	廖泰黃部長 盧世禮課長
活動參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 期中表揚大會 2. 流程圖發表會 3. 小樹苗銷售菁英招募會 	廖泰黃部長
其他交辦事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 折養身會信件 2. 電訪-純養養身會 3. 整理傳票 	廖泰黃部長

第五章 實習工作內涵

第一節 工作項目與說明

表 5-1 工作項目與說明

內容 週次	實習內容及活動
第 1 週 7/1~7/9	1. 認識裕民及行政課在組織中扮演之角色 ● 願景、使命、5S 及週會活動 ● 營運狀況 2. 新人教育訓練準備 ● 看教育訓練制度規劃簡章 ● 製作新進人員報到海報 ● 整理、列印、製作實習生新進人員報到資料
第 2 週 7/10~7/16	1. 辦理新人教育訓練 2. 期中表揚大會 3. 資料整理 ● 人事資料整理歸檔 ● 電信帳單整理
第 3 週 7/17~7/23	1. 執行教育訓練。 2. 整理採購單。 3. 參加總管理營運管理文件發表會。 4. 撰打教材手稿
第 4 週 7/24~7/30	1. 製作新人報到資料 2. 採購單整理歸檔 3. 營業部教育訓練辦法探討
第 5 週 7/31~8/6	1. 營業部教育訓練課程規劃 2. 暑期實習生班會
第 6 週 8/7~8/13	1. 小樹苗招募 2. 教育訓練規劃 3. 整理傳票
第 7 週 8/14~8/20	1. 教育訓練規劃 2. 整理傳票 3. 小樹苗招募 4. 資產盤點
第 8 週 8/21~8/31	1. 教育訓練規劃 2. 整理傳票 3. 資產盤點 4. 期末班會

第二節 實習時程

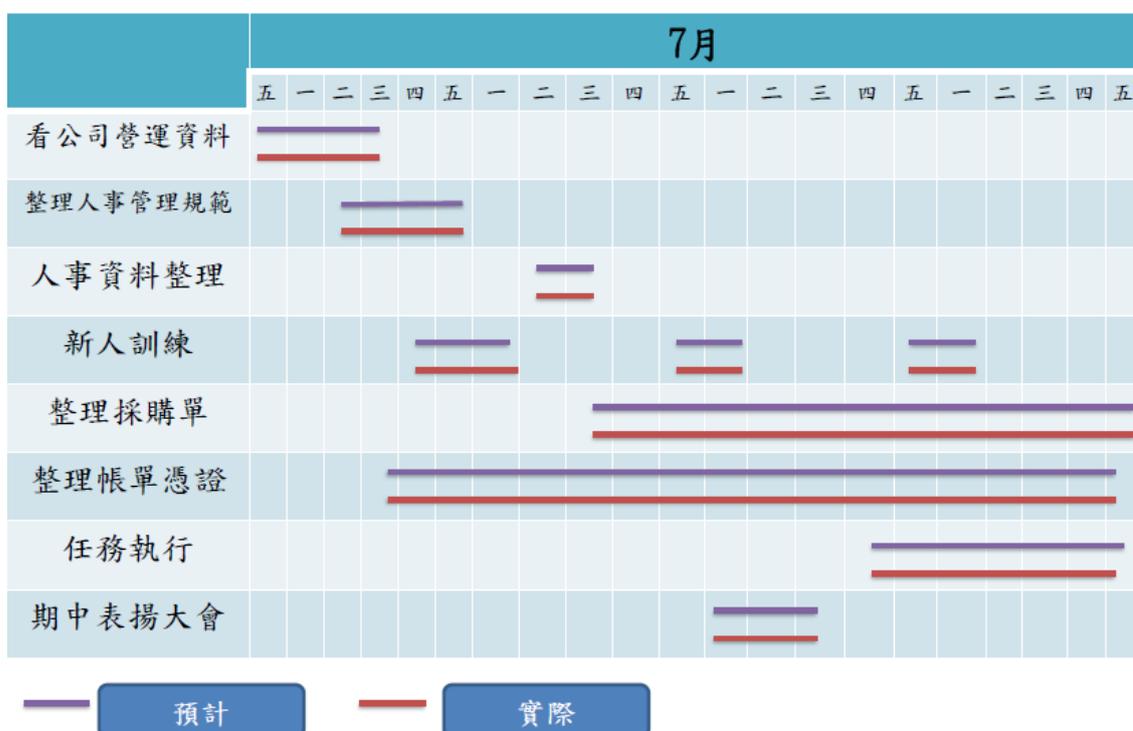


圖 5-1 實習時程 7 月



圖 5-2 實習時程 8 月

第六章 實習心得

第一節 實習成果

表 6-1 營業部教育訓練課程規劃

任務	改善現有營業部教育訓練課程
目的	改善原有的營業部教育訓練架構，讓教育訓練體系有更完善的一套規畫流程。
做法	1. 詳讀程序書及制度規則 2. 參考營業部教育訓練課程 3. 將所有現有課程綜合找尋缺少的部分 4. 課程規劃
結果	1. 營業部教育訓練架構流程 2. 通報流程圖
建議事項	1. 教育訓練課程結束後請學員繳交報告以確任達成學習效果 2. 課程結束後發予認證時數，激勵學習士氣 3. 資源有效利用，課程一致性
資料來源	營業事業本部 謝武燦部長 營業事業本部教育訓練辦法及課程 北中營業所 林銘華經理 口述通報流程、新進業代教育訓練流程、體驗平台課程訓練流程

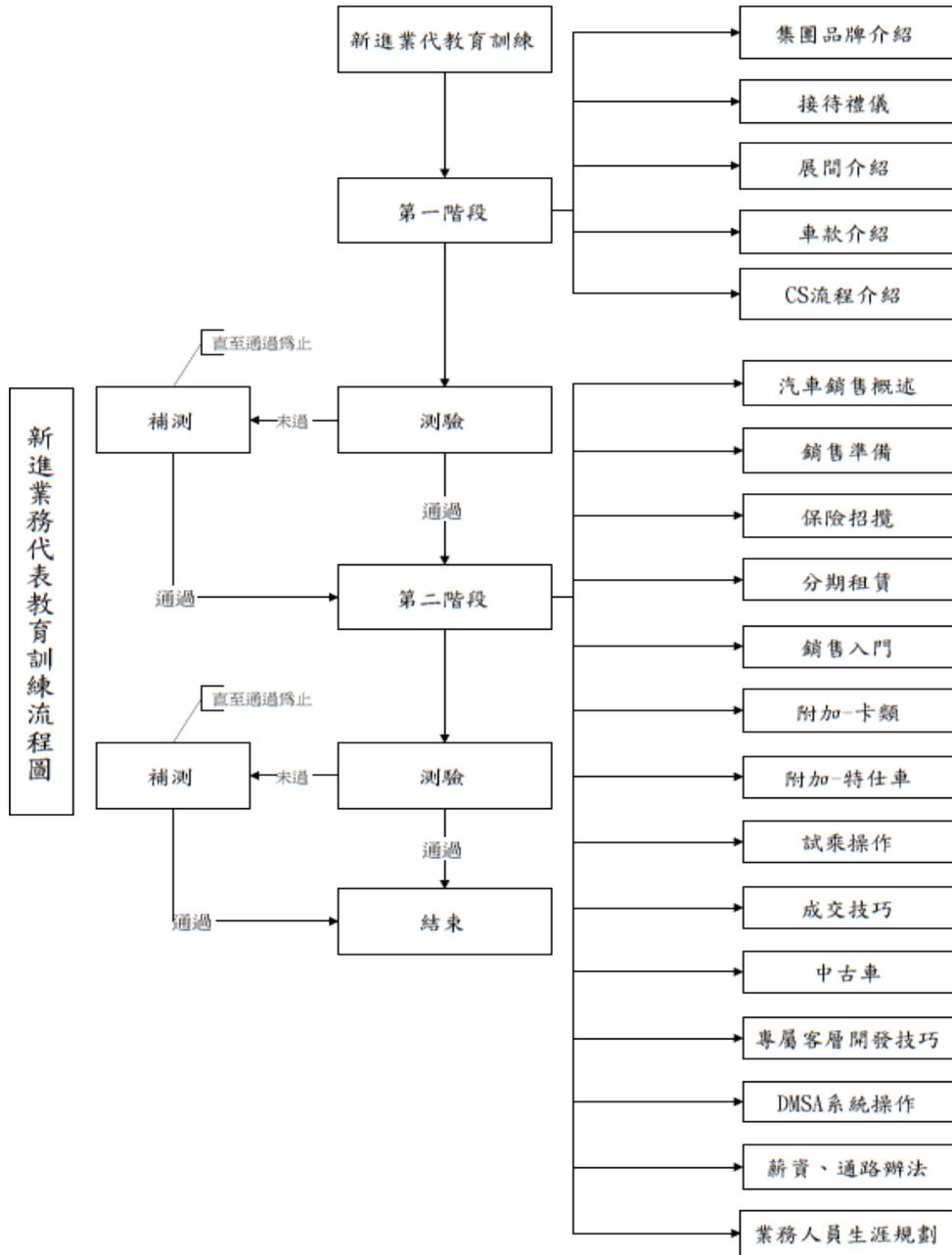


圖 6-1 新進業務代表教育訓練流程

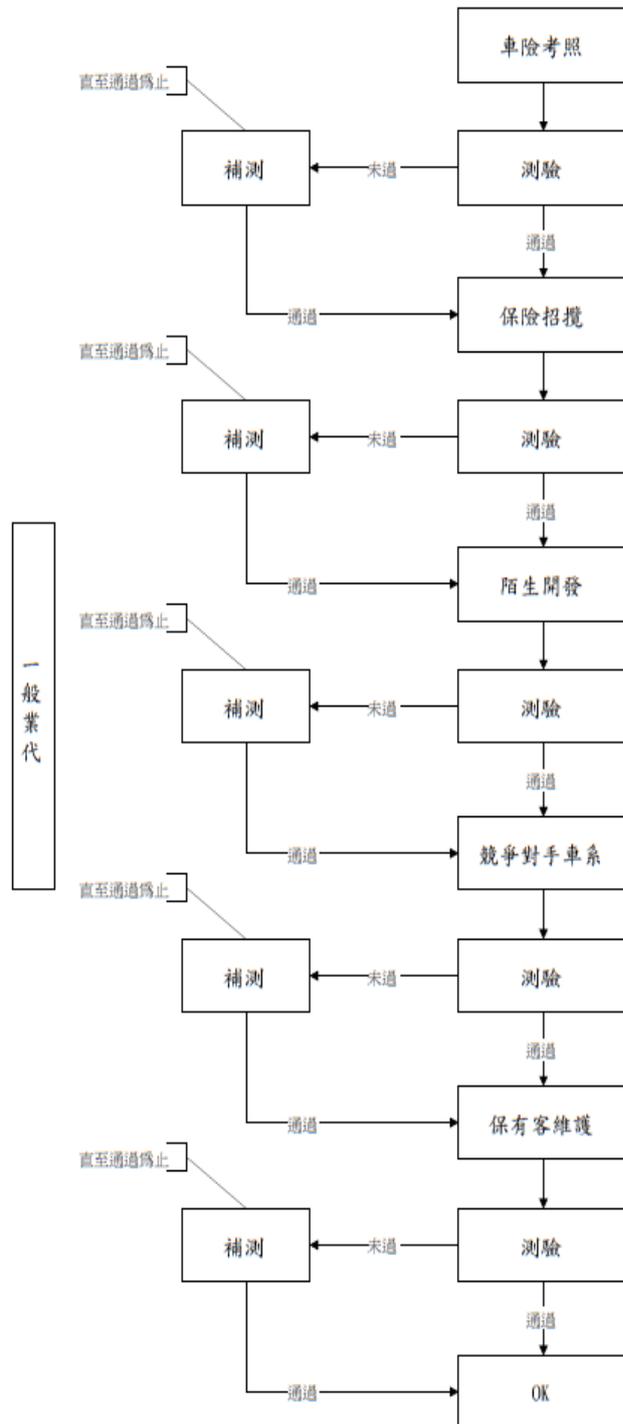


圖 6-2 一般業代教育訓練流程

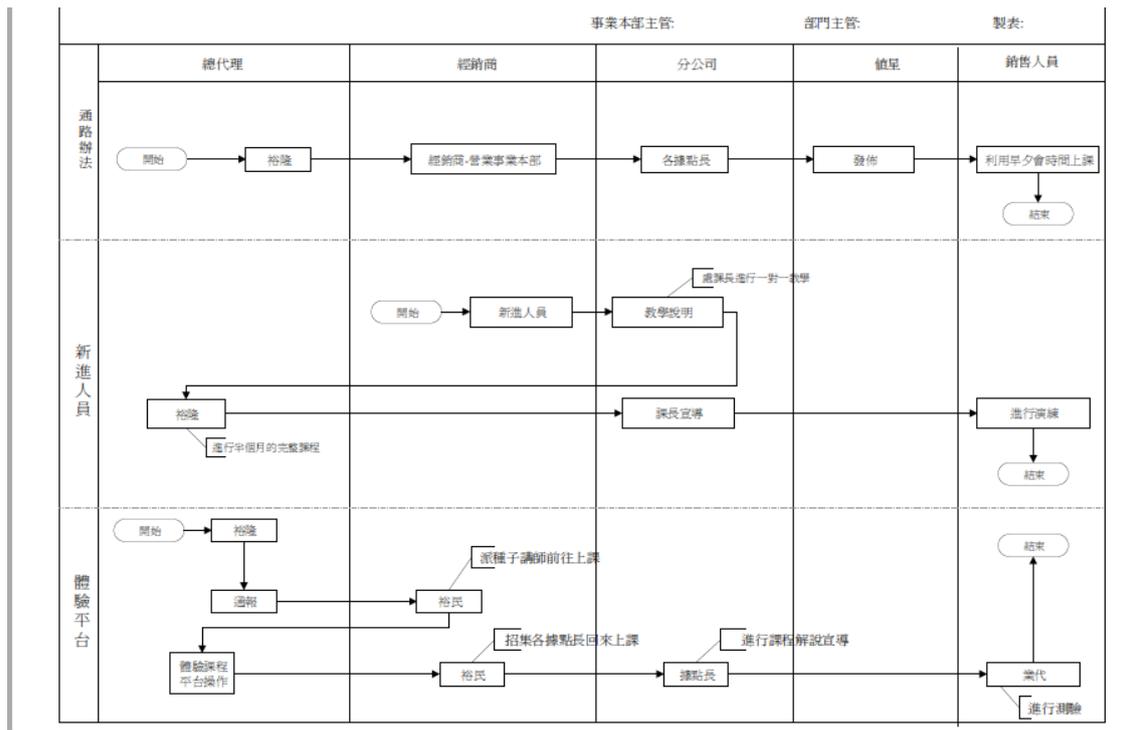


圖 6-3 通報流程

第二節 實習心得

表 6-2 教育訓練心得

教育訓練心得

經過兩個月的學習與觀摩後讓我實際了解企業的教育訓練事是如何辦的，從剛進企業的報到開始就會先上一場新進人員教育訓練，為了讓新進員工更快速的進入狀況了解公司的產品是哪些又如何運作，有分為哪些部門及單位，還有當公司有新產品產生時或人員專業知識不足時，就必須辦理教育訓練課程增進他們的技術及專業知識觀念，在學校中只能聽到教育訓練這名詞卻無法實際的參與。

表 6-3 一般人事行政心得

一般人事行政心得

這兩個月中做了很多瑣碎的行政事務，印象深刻的是資產盤點，首先要先列出員有的資產項目，在以人工方式進行資產清點，如有新增或報廢的須做更改，在清點的過程中就好像要把整間公司給翻過來一樣，有時會找不到某項資產是因為交經手過太多人沒有做記錄就會造成資產遺失，經過此次難得的機會發現資產如有更動應即時做變更讓往後的資產盤點能更順利且快速完成。

表 6-4 活動參與心得

活動參與心得
<p>兩個月中參加了公司的期中表揚大會，表揚大會中展現的就是一個據點的向心力到底夠不夠，誰為公司努力的多，都可以透過頒獎清楚了解，這是激勵員工的一種方式；也參與了流程圖發表會，從中得到了繪製的訣竅，因為工作做久了往往會迷失在其中，在繪製的過程中可以請同事互助合作，使流程圖能更完整；還有參加 INFINITI 的菁英招募會，從活動的過程中學會如何接待面試者，及帶位時腳步應是快或慢必須用耳朵聽腳步聲調整自己的步伐，這經驗讓我獲益良多。</p>

表 6-5 其他交辦事項心得

其他交辦事項心得
<p>在電訪的過程中學習到了電話的禮儀及話術，與對方電訪的過程中，就要把他當成他就在你面前一樣，臉部的表情將會透過聲音的傳遞到達給對方，所以電訪時應保持微笑能讓過程更順利；在整理傳票的第一次我看了傳票一下，原來傳票長這樣子，以前在書本上都沒有看過都只有聽過這名詞，藉由此次的機會讓我實際的知道傳票長什麼樣子，必須要有條理性的照著日期及編號依序整理，每個月份編成一本書，讓以後要翻閱時能快速找取。</p>

第三節 建議

表 6-6 建議

學校
<p>很感謝學校替我們爭取到實習的機會，讓我們能搶先體驗職場生活，但能把實習的時間再拉長，讓學生能體驗更久的時間對同學們會更有幫助；系上目前的電腦軟體應用課程非常的多元，但在企業中學習到流程圖的繪製，是在學校沒有學習到的，如果也能把流程圖軟體列入學習課程中，讓同學們在進入企業時能多一項才能。</p>
企業
<p>感謝裕民公司提供兩個月的實習機會，在實習的過程中遇到新進人員的報到，發現新進員工的基本資料無法及時繳交，導致作業人員無法即時將資料歸檔，如果能在報到前一天傳封簡訊提醒即將報到的人員，就能降低資料缺少的機率，能讓作業流程更迅速完成，將資料做即時歸檔，以便日後找尋時更快速。</p>
學弟妹
<p>在實習的過程中企業的每位員工都對我們很好，如果遇到不會的事情就詢問，不要不敢問喪失了自己的學習機會，這樣就失去了實習的意義了，在企業實習中如果發現公司可以更好的地方，可以勇於提出自己的想法；在公司裡衣定要有禮貌看到人要問好或點頭，表示禮貌讓人家留下好印象。</p>

參考文獻

MSN 汽車 (2011)。產業新聞。2011 年 7 月

http://auto.msn.com.tw/news_content.aspx?sn=1107010005

台灣汽車電子產業市集 (2011)。產業新聞。2011 年 7 月 1 日，取自

<http://auto.teema.org.tw/default.asp>

附件

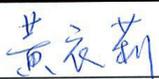
附件一 校外實習工作報告

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.07.08

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 07 月 01 日 至 100 年 07 月 09 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉公司環境。 2. 看公司相關營運管理資料進而更了解公司。 3. 整理、修改人事管理規章。 4. 製作新進人員報到海報。 5. 整理、填寫汽車燃料稅與強制險資料。 6. 整理公司採購單。 7. 整理、列印、製作實習生新進人員報到資料。 8. 協助部長信件處理。 9. 看教育訓練制度規劃簡章了解當中每個細節所包含的意義。 		
實習心得	<p>第一天進到公司的第一件事就是自我介紹超級緊張的，經過部長的帶領讓各位同仁認識我們，經過一個禮拜的熟悉後，發現裕民這間公司就像以前在學校的生活，一早進公司大家就會互相問好，有規律的掃地時間、早操、早會、讀書會、氣功等，整個工作氣氛給人的感覺是很輕鬆愉快的。</p> <p>剛開始的幾天對這環境很好奇，超特別的是我們的化妝室還有空調可以吹，可以在這樣一個美好的環境下實習，讓我學到更多東西，而且學的比別人還多。</p> <p>工作量一天天的增加，在這一個禮拜中我看了很多有關公司的規章、程序資料，從中去發現一些問題，這就是我來學習的重點，激發我的想像力及超能力，我發現忙碌的是一天，安靜的看資料也是一天，但忙碌之下的時間總是覺得過的比較快一些，接下來的日子我會繼續努力加油的。</p>		

建議事項	1. 每位同仁的屏風前可以放置名牌，可以清楚明瞭誰是誰 2. 事務機應定期保養及維修 3. 鐘聲不是很清楚可以再大聲一點點
督導評語	<div style="text-align: right;">  _____分 </div>

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 

系主任簽名： 

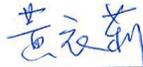
- 註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.07.15

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100年07月10日至100年07月16日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新人教育訓練。 2. 整理印鑑資料。 3. 整理6月份亞太電信帳單。 4. 製作新人教育訓練回饋簡報。 5. 整理人事資料。 6. 整理新進人員資料。 7. 整理郵票憑証。 8. 期中表揚大會。 		
實習心得	<p>這禮拜的第一天參加了新人教育訓練，也順便當了工作人員，中途感覺在印資料的時候有點混亂，如果人數多的話可以請對方先自行影印好交上來才不會太混亂，我也經過這堂課後製作了回饋相關的簡報。</p> <p>接下來感覺已經開始步入軌道，開始各自忙各自的工作，已經不太會像無頭蒼蠅一樣飛來飛去，這禮拜也稍微學習到整理人事資料，人事資料都必須是排列整齊的，這樣一來臨時要調資料一看就可以快速拿取，最好兩個禮拜就可以整理一次，才不會累積太多會有點亂了頭緒。</p> <p>禮拜五去了期中表揚大會，在這之前每個據點都必須有萬全的團隊默契，剛走進會場整個佈置給我感覺是我是來到了畢業典禮個會場嗎，看了手上所拿的節目表單，仔細看了一下，這些獲獎的同仁都是經過一番努力奮鬥成績名列前茅的，公司有這種表揚會主要是要激勵員工，讓表現良好的員工有所獎勵，能讓好的更好，一般表現的員工也能更有鬥志，也有些獎勵是可以激發員工發揮創意，雖然有些同仁是為了出</p>		

	<p>去旅遊所努力工作，但是這樣一來員工會因為這項福利而想要工作，公司一來也沒什麼損失，整個表揚會的過程很可惜的是心得發表的時候各位可以掌控時間會更好，因為時間有點攏長，有時候到了後面同仁都會坐到有點疲累，不過我很榮幸可以參加期中表揚會可以觀摩觀摩，讓自己像他們看齊，就像口號所喊的衝!衝!衝!</p>
<p>建議事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中午一起定的便當可以暫時先放外頭，以免引響工作。 2. 有時開早會的時候也可以唱唱社歌，可以讓新進人員熟悉熟悉。 3. 禮拜五表揚會的社歌播放，建議製作歌詞的時候可以把歌詞放在整個畫面的中間，這樣站在後方的人才可以看到歌詞。
<p>督導評語</p>	<p style="text-align: right;"> 分</p>

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 
 系主任簽名： 

註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.07.21

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 07 月 17 日 至 100 年 07 月 23 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新人教育訓練。 2. 整理採購單。 3. 參加總管理營運管理文件發表會。 4. 撰打教材手稿。 		
實習心得	<p>這禮拜又有新人報到，這次我是完完整整的從頭到尾跟課一次，就跟一般的學員差別沒有很大，其實跟課有時候也會聽到一些之前前輩們沒有分享到的部份，次次都有點小收穫，如果每個禮拜都有一次，這樣我就會豐收百倍，這次是針對技術員的部份，克苦耐勞是最大的部份，沒有學不到只有想不想學，這是我印象很深刻的地方，副總還有提到一個四個像現能力與意願交叉比對，如果能力差意願又低那就趁早離開吧，當你是能力低意願高是個可塑之材。</p> <p>這禮拜聽到同仁們在發表所設計的流程圖，聽完後發現要會設計流程圖之前，要很熟悉的知道這事件的整個程序，在繪製流程圖的過程中，如果怕會有遺漏的可以先使用自己口述一次請同仁幫忙繪圖，再自行使用軟體完成，能讓整體更完整的呈現在流程圖，同事間互相幫忙是不錯的，大家和樂融融，就像一家人一樣感覺真好。</p>		
建議事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新人教育訓練可以設定一定人數在開班。 2. 二樓展示間的椅子在以後汰舊換新的時候可以選擇別種的椅腳，因為椅腳會刮地板。 		

累張

督導評語	 _____分
------	---

督導人員簽名： 盧世禮 實習輔導老師簽名： 黃衣莉

系主任簽名： 謝廷豪

- 註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。
 2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.07.29

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 07 月 24 日 至 100 年 07 月 30 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整理採購單。 2. 看營業部教育訓練資料。 3. 製作新人報到資料。 		
實習心得	<p>這禮拜經過禮拜二跟老師還有部長報告過後，還有跟同學的長時間討論下就一直繞著教育訓練再打轉，每天都有朝著主題再往前，看了營業部的教育訓練架構後，發現還真的是很亂又很不齊全，主要的課程都是針對要考證照而開設的課程，但是開了課、上了課，卻好像沒有明顯強迫每位業代都必須要考試，似乎考了之後沒過的也沒有繼續追蹤，保險方面的部份，所上的內容是檢定裡面要考的，並不是針對車子保險有分哪幾類而上的，這樣會造成公司的業代出去後跟客人談業務會有不清楚不明瞭的部份，這樣就會顯的很不專業。</p> <p>這禮拜是超級盃的最後一個禮拜，感覺整個公司都很沸騰，從馬姊講電話的過程中，就會發現目前現況是多麼的激烈，就連中午休息時間也都很拼命的在接電話，還真是辛苦他了，尤其是到後面兩三天，進公司就會發現有好多新車等著備交車中，這些活動主要是為了鼓勵員工，還可以證明公司整體團隊的表現，這是還蠻特別的競賽。</p>		
建議事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司在施工中午休息時間可以把另一扇門關上，比較安靜。 		

督導評語	 _____分
------	---

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 

系主任簽名： 

註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.08.06

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 07 月 31 日 至 100 年 08 月 06 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營業部教育訓練課程規劃。 2. 暑期實習生班會。 		
實習心得	<p>這禮拜一大早公司整體忙上忙下像打仗一樣，一大早有新入報到也有裕隆的人要來開會，又必須把公司打掃得很乾淨，瞬間有點失去焦點，但是很開心可以在這陣子的外賓來訪時可以學到怎麼泡茶，怎麼遞茶給人家，以往在學校不太有機會遇到這樣子的情況，從這當中學到點心要先上，茶水要等人到位置才可以上茶，而且遞茶的時候要從前方或右後方送上，這是一種基本禮儀，很開心可以學到這一點點小技巧。</p> <p>禮拜二暑期實習生一起開了班會，好特別的會議，有哪間公司會像這樣子，還有班會讓一樣是暑期實習的學生互相分享、交流從進公司到現在學到了什麼、發現了什麼，而且這班會跟一般的會議很不一樣，不需要像正式會議一樣拘束，可以放鬆大家開心一下，難得的機會大家可以聚在總公司裡，我們就是有那麼一點點的小緣份在，藉此起跑點可以往後延伸以後的人生旅途。</p>		
建議事項			

督導評語	 _____分
------	---

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 

系主任簽名： 

註：1. 本表每兩週撰寫一次，最後實習期間未滿一週仍須撰寫。

2. 於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.08.13

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 08 月 07 日 至 100 年 08 月 13 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練規劃 2. 整理傳票 3. 小樹苗招募 		
實習心得	<p>這禮拜早上有分享到大陸高考一篇拒絕平庸，我真覺得果然國籍不同就有不同的想法，這位學生還真不簡單，可以在一篇作文裡面提及這麼多的詩人，而且風格都相當，假如輪到我要寫這作文，我可能無從發揮。</p> <p>公司同仁都很團結，常常需要搬桌椅排桌椅，只要說一聲，同事間都會互助合作，快速處理好，就像那地板要打蠟，大家二話不說不管到底多重搬了就是，各位女同事們各個都超厲害的嘍，大家互相幫忙不計較，這是最好的模範。</p> <p>這禮拜撥了一點時間整理傳票，傳票長什麼樣子以前都只有在課本上才看見，現在終於看到了，而且發現任何一筆只要跟錢有關的都必須要用到傳票，所以幾乎每一天都會有厚厚一疊的傳票，長期累積下來是很可觀的數據，終於知道整理這個的人有多辛苦了，好多要彙整，也會看得眼花撩亂。</p> <p>這禮拜有好多同仁都因為自己有另外的規劃及目標都紛紛離職，展開個人的下一個生涯規劃旅程，那自己呢？最近看看他們在想想自己，真的是該好好想想及規劃一下自己的未來旅程，何時該起飛何時該轉換跑道何時又開降落，畢業後是希望到哪種行業上班，又想做哪一方面的工作，免得自己誤了自己的路。</p>		

	<p>禮拜六小樹苗銷售菁英招募會看到了一些人，也學習到接待禮儀的部分，怎麼樣的走路速度是正確的，還有手試要如何指示才是對的，可以藉由此次機會稍微再學習到如何看一個人是不適合這份工作，一個人表現出來的態度給人家的感覺真的很重要，一個人若表現出很無關緊要的話，那很快的就會被淘汰出局，這樣的人連競爭機會得們檻都還達不到，更何況怎麼讓公司如何聘請他進來浪費資源，社會上行行出狀元，必須自己爭取機會才能營的最大贏家。</p>
建議事項	<p>1. 應該宣導同仁桌椅盡量用搬的不要用拖的，不然才剛打好蠟，地上又好幾條刮痕出現了，就有點白費掉了。</p>
督導評語	<p style="text-align: right;">  _____分 </p>

督導人員簽名：  _____ 實習輔導老師簽名：  _____

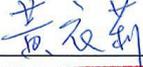
系主任簽名：  _____

修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.08.20

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 08 月 14 日 至 100 年 08 月 20 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練規劃 2. 整理傳票 3. 小樹苗招募 4. 資產盤點 		
實習心得	<p>這禮拜總公司因為要稽核了，所以大家都忙著在清點資產，真的是好多資產，每一樣看的到的東西可以移動的都歸列為資產，因為二樓新建案剛好，資產正在移轉及補充中，顯得資產內容有點大混亂，建議平時大約一個月的時候就可以稍微做小清點動作，才不會等到人家要來稽核才忡忡忙忙的清點資產及整理環境，東西少了哪個多了哪些都不知道，搞得整間公司上上下下都很忙碌，原本的工作也都因此被耽擱了。</p> <p>禮拜六又辦了一場招募會，換了場所及多了一點人手，這次換了場地沒有事先排練過，當天現場有點小混亂，所以凡事做任何事之前都必須要有萬全的準備及排練，才能呈現出最美好的結果，當天到場人數比預估還要少，相對的中間一定有不足的地方，往後在辦這種活動的時候，可能事前一天還需要在做最後一次的確認，才不會有像這次出席率不到一半的情況出現；網路系統上也要常常維護，避免發生之前已經面試過或已準備要報到的，還打電話去通知聯絡，這種尷尬的情況可以透過系統的定期維護避免掉或許會更好。</p>		

建議事項	1. 公司同仁使用會議室後，可以把桌椅歸位。
督導評語	<div style="text-align: right;">  _____分 </div>

督導人員簽名：  實習輔導老師簽名： 
 系主任簽名： 

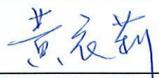
修平科技大學人力資源發展系校外實習工作報告表

填寫日期：100.08.29

姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
工作報告期間	100 年 08 月 21 日 至 100 年 08 月 31 日		
實習內容概述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教育訓練規劃 2. 整理傳票 3. 資產盤點 		
實習心得	<p>終於結束可怕又繁忙的稽核了，每天總是看著姐姐忙到很晚才下班，都很不忍心，很想幫幫她分擔一點工作，但又很無能的不太能幫助到她，因為有些事情不是馬上就能上手的，事需要幾次的磨練後才能很順利的；這次很恭喜公司又繼續維持鑽石的等級，但是不能因為得到鑽石就漸漸鬆懈下來，要繼續保持原有的水準，成為裕民的文化之一，好還要更好，要不斷的進步才能達到最高水準，。</p> <p>這禮拜已經漸漸的進入實習的尾聲了，其實還蠻捨不得大家的，公司的主管其同仁其實每個人都很好，主管們不會板著一張臉，大家都會互相幫忙，讓工作更快完成，這麼一個良好的環境，好不容易建立起的習慣，卻要暫時的畫下句點，希望以後能繼續把裕民的良好文化帶到以後就業的公司，或者可以向同學們分享，成為大家學習的標竿，很謝謝這兩個月以來在裕民的夥伴們，讓我能快樂的度過實習的階段。</p>		
建議事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資產清點平常要做確實 		

督導評語	 _____分
------	---

督導人員簽名： 

實習輔導老師簽名： 

系主任簽名： 

附件二 校外實習期中訪視考評表

修平技術學院人力資源發展系校外實習期中訪視考評表

學生姓名	許書維	學號	BI97042
實習單位名稱	裕民汽車股份有限公司		
訪視日期	100年7月26日		
實習狀況概述 (學生適應狀況、出勤、工作表現等)	能參與實習企業事務,如:規範、資料整理與連繫,未來任務之教育訓練,且已擬定相關流程、做法。		
建議事項	系:“流程圖”應加入課程大綱。 (包含軟件)		
指導老師評閱	能多予提供企業協助,任務內容需更聚焦,解單後蒐集資料、分析,再提出具體報告。 88分		
備註			

督導人員簽名: 廖泰黃 實習輔導老師簽名: 黃衣莉
系主任簽名: 謝廷豪

附件三 校外實習表現期末考評表

修平技術學院人力資源發展系校外實習表現期末考評表

學生姓名	許書維	實習單位	管理本部
實習內容			
實習期間	100 年 7 月 1 日 至 100 年 8 月 31 日		
考評項目	百分比	得分	考評內容
實習態度	30%	30	虛心學習、主動負責
專業能力	30%	28	組織能力、溝通表達、資訊能力
人際關係	10%	10	與同事保持和諧關係、團隊合作
實習工作報告	20%	18	內容詳實、準時繳交
出缺勤	10%	10	請假__次；缺席__次；遲到早退__次
總分	96		
督導評語	<p>勤於耕耘. 勤於學習. 勤於配合. 勤於利用時間. 能耐. 耐力. 配合度佳. 尚能尚胸懷以勇躍 面對之態度面對人. 事物. 前途會更開闊光明</p>		

督導人員簽名： 楊世清 實習輔導老師簽名： 黃長新
 系主任簽名： 謝廷豪

註：於實習單位督導人員評閱後，返校後繳交實習輔導老師。

附件四 校外實習照片



期中表揚大會



期初老師及主任探訪



INFINITI 銷售菁英招募會



每日的早操



期末班會



裕民同仁大合照