

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

實習單位：小鎮文創股份有限公司

指導老師：林建良

班級：四技人資系四年甲班

學生：林玟慧

學號：BI97032

中華民國一百零一年一月

目 錄

目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
第一章 實習產業.....	1
產業簡介.....	1
產業現況.....	2
第二章 實習企業.....	3
企業簡介.....	3
公司組織.....	4
經營現況.....	4
第三章 實習單位.....	4
部門簡介.....	4
單位組織架構.....	5
業務職掌與成員.....	5
第四章 實習督導人員.....	6
實習督導範圍.....	6
第五章 實習工作內涵.....	7
工作項目與說明.....	7
實習時程.....	7
第六章 實習成果.....	8
實習心得.....	9
建議.....	9
參考文獻.....	10
附件.....	11
校外實習照片.....	11
校外實習工作報告.....	13
校外實習期中訪視考評表.....	18
校外實習表現期末考評表.....	19
實習研討紀錄表.....	20

圖 目 錄

圖 2-1 公司組織架構圖.....	4
圖 3-1 單位組織架構.....	5
圖 6-1 校外實習照片.....	1

表 目 錄

表 1-1 SWOT分析.....	1
表 3-1 業務執掌與成員.....	3
表 4-1 實習督導人員基本資	6
表 5-1 實習時程甘特圖.....	7

第一章 實習產業

產業簡介

1. 文化創意產業的定義

基本上，「文化創意產業」一詞在國際間並沒有有一致性的解釋。而隨著各國對其定義的差異，在名詞的使用上各國訂名不一，如：英國的「創意產業(creative industries)」、韓國的「內容產業」、芬蘭的「文化產業」與台灣的「文化創意產業(cultural and creative industries)」等。最早則以「創意產業」這個觀念被英國正式命名，並快速在幾年內被新加坡、澳洲、紐西蘭、韓國、台灣與香港等國家依據各國發展重點的不同調整採用。

英國的「創意產業」意指：「源自個人創意，技能和才幹的活動，通過知識產權的生產與利用，而有潛力創造財富和就業機會。」聯合國教科文組織（UNESCO）則提出新概念，以「文化」加上「創意」來定義：「結合創作、生產與商業的內容，同時這內容的本質，具有文化資產與文化概念的特性，並獲得智慧財產權的保護，以產品或服務的型式呈現」，所以文化產業也可以被視為創意產業(creative industries)，或是在經濟領域被稱為的未來性產業(future oriented industries)，或在科技領域稱之為內容產業(content industries)。」

2. 台灣的文化創意產業

國內對於文化創意產業的定義，係參酌各國對文化產業或創意產業的定義，加上台灣產業發展的特殊性及差異性，將其定義為：「文化創意產業係指源自創意或文化積累，透過智慧財產的形成運用，具有創造財富與就業機會潛力，並促進整體生活環境提升的行業。」在2010年文化創意產業發展法中，更進一步將闡述文化創意產業的定義：源自創意或文化積累，透過智慧財產之形成及運用，具有創造財富與就業機會之潛力，並促進全民美學素養，使國民生活環境提升之產業。

學者劉曉蓉更針對各國對文化創意產業之定義以及分類文獻中，認為台灣文創產業需包含幾個項條件，包括：（1）源於創意、文化或知識；（2）產值與就業的提升；（3）產品的普羅化；（4）智慧財產權的保障。而政府所提倡的文創產業則認為需包含六項條件，包括：（1）就業人數多或參與人數多；（2）產值大或關聯效益高；（3）成長潛力大；（4）原創性高或創新性高；（5）附加價值高，而似乎與學者所整理的條件有些差異。

這些差異主要是由於政府制定產業政策的目標，是以改善整體產業發展環境為宗旨。產業發展的良好可為國家帶來財富，改善民眾的生活。因此，政府在提倡文

創產業時，其所處於的觀點不同，就政府而言，關心的並不是這個產業的內容有什麼教育意義，而是能不能創造財富，振興經濟。

3. 台灣文創發展SWOT分析

• 表 1 - 1 SWOT分析

優勢(strength)	弱勢(weakness)
<ul style="list-style-type: none"> ● 自由創作環境，優秀人才輩出，民間創造力源源不絕。 ● 開放多元社會，藝文活動呈現多元性與多樣性。 ● 充分透明的資訊，社會接受新事物與新觀念的可塑性強。 ● 科技發達，文化創意產業可藉由新科技優勢多元結合，多元傳播創新發展。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 可以產業化與不需要產業化分際不夠明確，與民間的需求和期待產生落差。 ● 市場小、規模小，無法靠內需市場形成產業，國際市場的開發力弱。 ● 智慧財產權未受尊重保護。
機會(opportunity)	威脅(threat)
<ul style="list-style-type: none"> ● 台灣文化自由開放特色，可成為華人世界品牌，可帶動華人文創產業經濟。 ● 華人經濟崛起，大中華區域經濟形成。 ● 兩岸開放的大趨勢，使台灣文創產業有開拓的空間。 ● 民間人才充足，自主性與參與高。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 大陸有廣大內需市場，易於進軍世界市場，亦以文創為重點發展產業，兩岸有競爭壓力。 ● 亞洲國家如韓國、日本、泰國、印度等不斷崛起，形成競爭。

產業現況

自2002年政府積極發展「文化創意產業」以來，2004年台灣文化創意產業家數共有50,111家（不含設計品牌時尚業），其中以廣告業的家數最多達11,175家，其次為工藝產業10,676家，最少的為創意生活產業的53家。2004年台灣文化創意產業家數較2003年成長4.28%，其中以創意生活產業的家數增加最快，成長率達89.29%，其次為音樂及表演藝術產業的18.16%，而視覺藝術產業、電影產業、廣播電視產業的家數在2004年則略有減少。就營業額來看，2004年台灣文化創意產業營業額共有5,565.49億元（不含設計品牌時尚業），其中仍以廣告業的營業額最多，達1,404.04億元，其次為廣播電視產業的970.44億元，最少的為文化展演設施產業的20.69億元。2004年台灣文化創意產業營業額較2003年成長10.61%（不含設計品牌時尚業），其中以文化展演設施產業的營業額增加最快，成長率達173.40%，其次為音樂與表演藝術產業的40.61%，主要是文化展演設施產業、音樂與表演藝術產業在2003年時因

2003年上半年爆發SARS疫情，受到嚴重衝擊，到2004年已顯著回升。倒是電影產業也在2003年SARS疫情中受創，但2004年營業額僅成長5.76%。就附加價值來看，2004年台灣文化創意產業的附加價值達2,954.30億元（不含設計品牌時尚業），較2003年成長10.80%。2004年台灣文化創意產業就業人數共有185,758人（不含設計品牌時尚業），占全體就業人數比重1.75%，但因部分產業人數資料闕如，該數據僅涵蓋8個產業，因此比重也嚴重低估。就有數據的行業來看，以廣告業的就業人數最多，達42,162人，其次為出版產業的39,005人。

就獲獎情況來看，文化創意產(作)品參加國際競賽得獎(件)在2002年僅42件，以2005年來看，台灣在德國iF獎得獎件數已由14件增加至37件，在德國Red dot設計獎的得獎件數也由2件增加至20件；另外，在日本的G-Mark獎、美國的Idea獎，台灣也都有良好的表現，對全球包裝設計發展具有指標性作用的世界之星評選，2005年台灣也有5件獲獎。顯見經過3年的努力，台灣文化創意產業的發展已經逐漸開花結果。

第二章 實習企業 企業簡介

小鎮文創以文化創意觀光產業為基礎，我們有天空的院子百年民宿，大鞍山城旅遊規劃中心，上山閱讀餐飲，小鎮文創故事館，以旅遊的食、宿、遊、創意商品開發為其主要工作內容。

(一)老店新力

台灣小鎮裡面，有許多傳承三代以上而生意風光的百年老店，然而，這些百年老店，在未來卻可能會面臨小鎮年輕人口外移嚴重的問題，加上沒有做好轉型的準備，很可能讓他們商品與服務僅能隨著在地人口流失而受到影響。因此，在老店新力的服務單元裡，我們希望能提供小鎮的百年老店轉型的專業與資源，讓老店能夠注入新的創意與活力，並且打造品牌新力量與新市場。

(二)好店新力

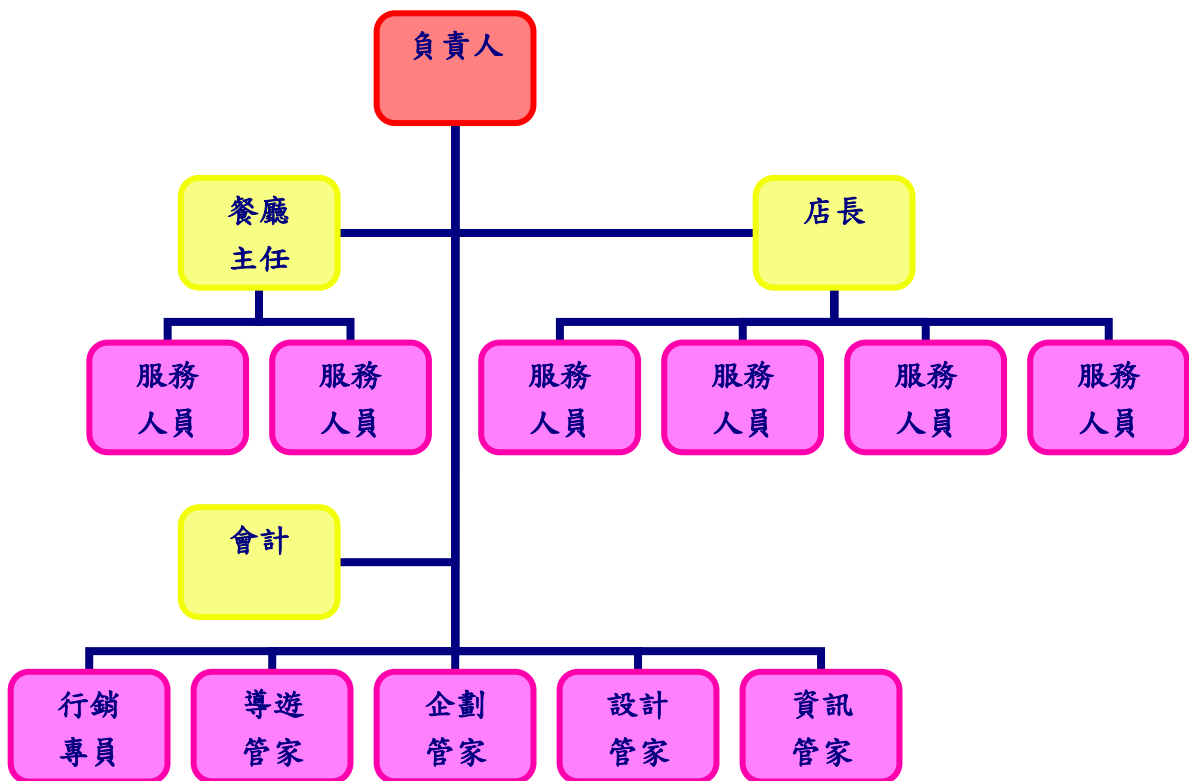
在台灣小鎮裡面，仍有許多人努力的去創新實踐自己事業與理想，而在創業初期，在資源貧乏狀態下，即使新事業本身具備優勢的商品與服務，而孤軍奮鬥狀態，更是創業艱辛！！因此，小鎮文創更希望可以在【好店新力】服務單元裡，提供這些小鎮好店更多專業上的資源整合，更多的市場推廣，更多的活動曝光。

經營現況

台灣是一座寶島，寶島坐落許多小鎮，小鎮藏有著許多動人的故事。要如何把每個鄉鎮的光點故事，整合、集結、串聯起來，並且引進更多資源協助建立一個永續的文化創意發展經營模式，是【小鎮文創】成立的宗旨與價值所在。

公司組織

• 圖 2-1 公司組織架構圖

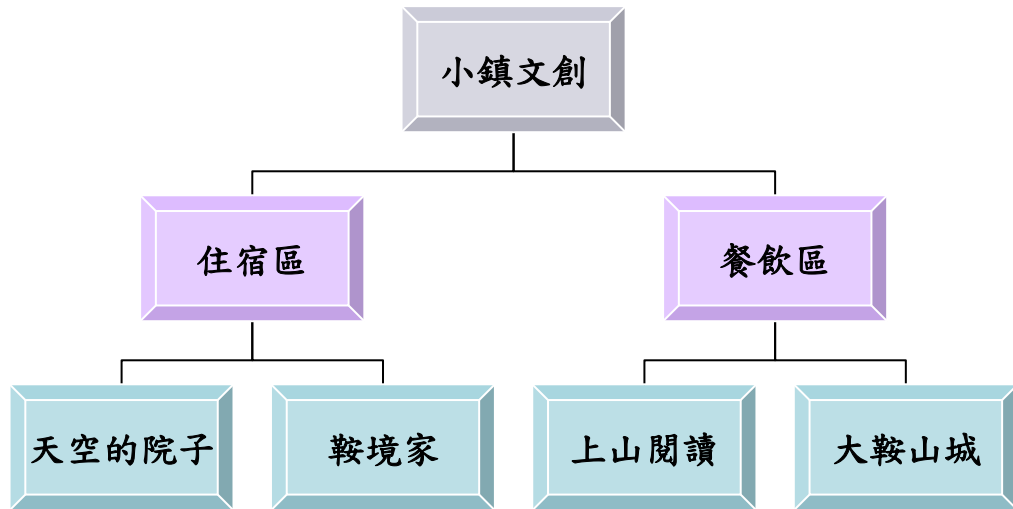


第三章 實習單位 部門簡介

協助公司處理人力資源之規劃、管理與發展，以確保人力資源有效運用提昇公司經營。

單位組織架構

• 圖 3-1 單位組織架構



業務執掌與成員

• 表 3-1 業務執掌與成員

成員	業務執掌
負責人	負責公司資金管理、編列企劃預算、審核企劃案、整合內部資源與連結外部資源與整體餐宿營運規劃
會計	出納、查帳、應收付款之管理、成本管理、稅務管理
餐飲部員工	餐飲服務，為客人提供餐食以及必需要的服務，主要工作在於餐食供應，服務提供
住宿部員工	負責顧客基本的生活起居、餐食安排、行程安排、交通工具安排、滿足顧客需求
小鎮文創員工	小鎮產品行銷推廣、老店整合協調服務、老店服務整合協調

第四章 實習督導人員 基本資料

• 表 4-1 實習督導人員基本資料

		
<p>何培鈞 長榮大學醫務管理學系</p>	<p>許士凱 政治大學大眾傳播系畢</p>	<p>邱鵬仁 南開科技大學經管系畢</p>
		
<p>余建燁 環球科技大學廣告系畢</p>	<p>鐘閔衛 淡江大學圖資系畢</p>	<p>王文彬 東海大學社會學系畢</p>

實習督導範圍

離職作業規範、請假單簽核、行事曆設定、營運規劃思考訓練、接待顧客、房務清

潔、修復步道及維護。

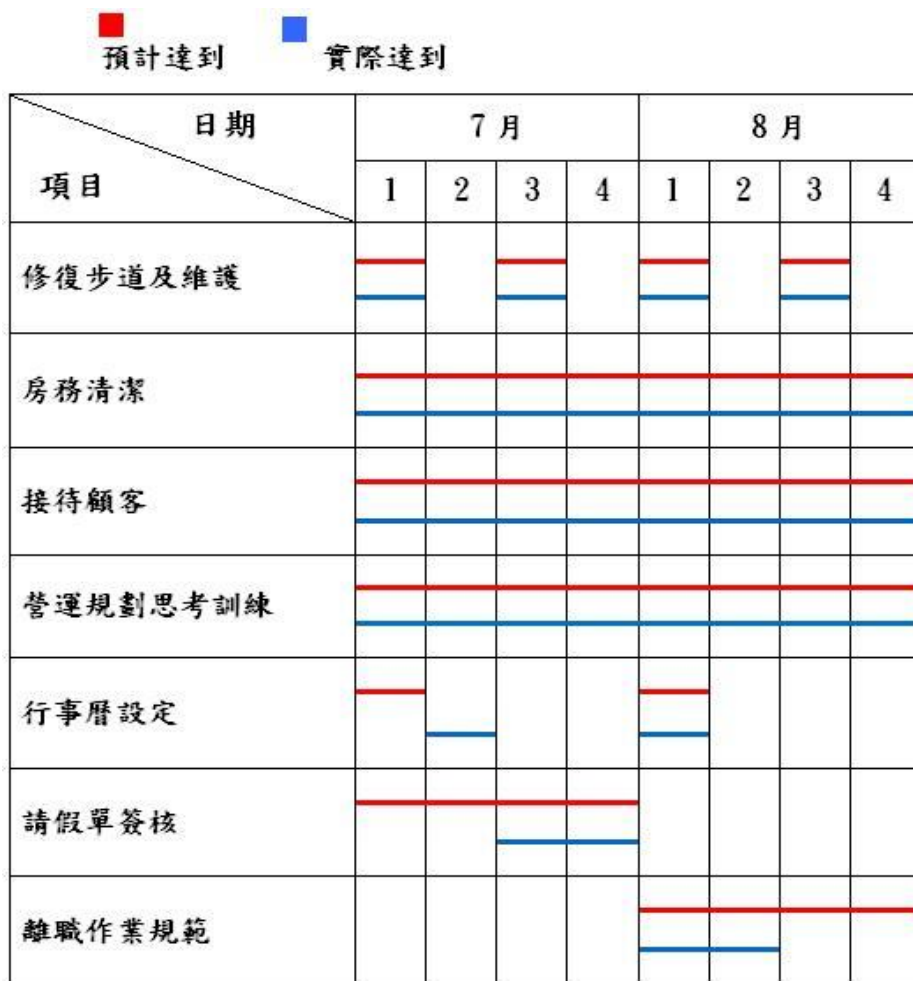
第五章 實習工作內涵

工作項目與說明

- 行事曆設定：考勤項目判斷上班日或例假日的來源。
- 請假單簽核：何對電子表單之各假單與所檢附之證明文件等是否合乎請假標準。
- 離職作業規範：自請離職依照勞基法期限內欲告離職日，應先瞭解員工離職原因，後通知主管簽核，辦理移交手續。
- Check in/out：協助顧客處理進房退房之事項。
- 確認及安排：處理顧客匯款、訂定房型及確認入住日期。
- 園區導覽：導覽顧客園區歷史、產物及背景。
- 生態景點介紹：介紹顧客竹山大小事。
- 備品管理：負責準備床單棉被套及毛浴巾之擺放。
- 房務清潔：協助房務，整理耗材及床被單的更換和補給小型廚房內的食物。
- 環境重點清潔：公共區域、走廊、庭院、步道及其他設備清潔。

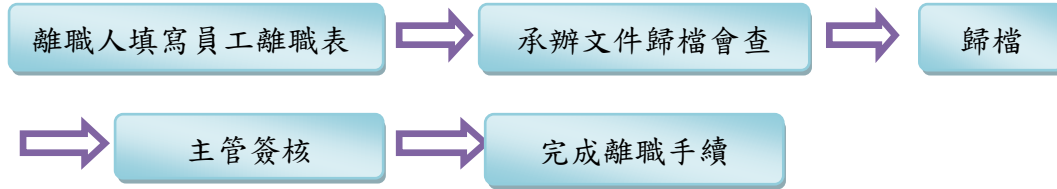
實習時程

- 表 5-1 實習時程甘特圖



第六章 實習心得 實習成果

離職作業規範



建議：可依勞基法規定須預告提前離職日告知，並在離職前完成所有交辦事項。

請假單簽核

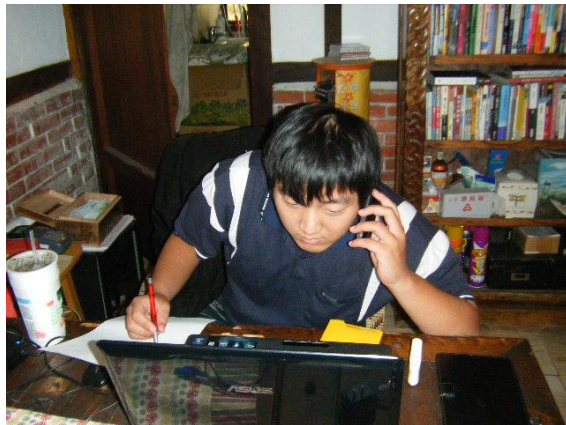


營運規劃思考訓練

不定期開會發表對不同時事物之見解、經營方針，並對其提供意見。

建議：可改為定期定期並以書面資料呈現，而非口頭說明。

顧客電話接聽



房務清潔



修復步道及維護



實習心得

林玟慧實習心得

- 工作經驗：實習的過程中，要學習面對顧客要如何應對、與顧客的互動、面對顧客的要求以及各種的疑難雜症…等等。幾乎可以用身兼數職來形容。
- 學習心得：雖然一開始的實習真的覺得很興奮，但是過程中並不容易！在這樣的一個實習過程，能把在課堂上所學作為驗證。如：人力資源管理。把老師在“人力資源管理”課堂上傳授的理論，在實習過程中體驗人力資源的運用。到小鎮得實習就變成了活教材，常常都會讓我們有了很多反思的機會。對於“人力資源管理”的學習發揮了實質的幫助。

建議

給實習單位：在旺季之時，公司可以添補一位至數位的臨時人員來補充人力不足的問題。可採用季節性或是短期僱用方式來解決。

給學弟妹：許多同學都會抱怨實習的種種，當然我們也遇過很多挑戰，但是我想不管如何，這些都是我們要學習的事，就像老師說的，學習不只是在課本上，也因此實習對我們來說，是一段很重要的過程；你能掌握的就是自己，將來在職場上會發生什麼事，都是你預料不到的，所以不用太緊張，要盡情的去體驗新鮮人的那份感受，或許有時候會覺得累，會出現困難，但我們來是要去解決去面對。

參考文獻

- 小鎮文創股份有限公司 <http://www.townway.com.tw/index.htm>
- 小鎮文創部落格 <http://tw.myblog.yahoo.com/bodofood>
- 小鎮深度旅遊網 <http://travel.townway.com.tw/>
- 小鎮文創股份有限公司 facebook <http://www.facebook.com/townway104>
- 天空的院子 <http://www.sky-yard.com/>
- 天空的院子部落格 <http://pearhoskyyard.pixnet.net/blog>
- 天空的院子 facebook <http://facebook.com/skyyard>
- 竹山天梯鞍境家生活旅館 <http://shop.okgo.tw/5988/>
- 鞍境家部落格 <http://tw.myblog.yahoo.com/silence-home>
- 鞍境家 facebook www.facebook.com/pages/鞍境家/278457554197
- 大鞍山城旅遊美食中心 <http://shop.okgo.tw/11490/>
- 大鞍山城部落格 <http://www.travelbox.com.tw/>
- 大鞍山城 facebook <http://www.facebook.com/pages/大鞍山城/297161607808>
- 上山閱讀空中飲食 <http://shop.okgo.tw/11489/>
- 上山閱讀部落格 <http://tw.myblog.yahoo.com/unlimited-sky>
- 上山閱讀 facebook <http://www.facebook.com/unlimitesky>
- 行政院文化建設委員會 www.cca.gov.tw
- 台灣經濟研究院 2010《文化創意產業產值調查與推估研究報告》。
台北，文建會
- 劉大和 2005 <文化創意產業界定及其意義>，《台灣經濟研究月刊》，第26期：115-122
- 台灣文創產業 何去何從：<http://mag.chinatimes.com/mag-cnt.aspx?artid=5655>
- 劉新圓「什麼是文化創意產業？」，國家政策研究基金會《國政研究報告》，
網址：<http://www.npf.org.tw/post/2/5867>

附件
校外實習照片

圖 6-1 校外實習照片



