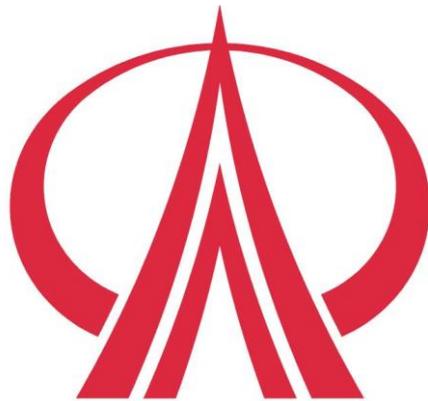


修 平 科 技 大 學  
行 銷 與 流 通 管 理 系  
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—以南仁湖企業  
流通管理群 企劃部為例



指導老師：盧文欽 老師

學 號：BZ101335

姓 名：楊雁婷

中 華 民 國 1 0 5 年 5 月

# 摘要

此份報告說明本人從 2015 年 7 月 6 日至 2016 年 05 月 15 日在南仁湖育樂

股份有限公司實習的經歷與心得，希望能藉由此報告記錄下自己實習的過程，以便實習完後檢視自己學習到的東西並檢討自己還有哪些不足需要加強之處。

實習工作的內容主要是以撰寫企劃書和跑活動為主，許多活動都有媒體的報導，因此增加了不少可以放進履歷中的經歷。也在實習的過程中培養自己完善表達的能力，因為在活動前必須和上司和同事說明活動的構想和希望達成的效果，活動中也時常需要與客人互動。

實習後發現工作中的與在學校中上課不同，就算是實習生也應該拿出正職的態度來面對工作，當然過程中會有很多的挑戰，也會因為專業度不夠而踢到鐵板，但是也因此學到很多寶貴的經驗，也希望能透過這個報告與共多的人分享，吸取更多意見。

# 致 謝

首先要感謝修平科技大學流通管理系在大三的時候安排了行銷企劃的課程，在課堂中學習到了許多做企劃的技巧和要注意的地方，在做報告的過程中時常會去思考應該如何做出一個讓別人可以執行的企劃，也在老師的評語中意識到自己還欠缺的地方，還認識了現在實習單位的經理，讓我有機會到南仁湖的企劃部實習。

再來要感謝我現在實習單位的黃秋玉經理，常常教導我們辦活動的方式，學到了很多再學校沒辦法學到的實際操作經驗，也因為能親自走過流程才知道哪些地方是應該要改進的。真的很感謝經理再每一次的活動後都會告訴我這次有哪些應該改善的問題，讓我可以不停的成長和進步，做好的地方也會不吝嗇的讚美，讓我更有熱情的投入在工作中。也要感謝實習單位的同事們，包容我這個小小實習生不足之處，願意在大大小小的活動中教導我並支援我。

最後還要感謝我的父母和朋友的支持與鼓勵，當然還要感謝實習指導的盧文欽老師，雖然泰安服務區很遠又很偏僻還是來探望我們，還有班導章綺霞老師總是很關心我們的實習狀況，還讓我在實習過程中迷惘時給我鼓勵讓我重拾信心，也給予很多實質又有幫助的建議。真的十分感謝系上的每一位師長的付出和關懷，只為了能讓我們能夠好好的實習和學習，您們辛苦了！

# 目 錄

|                    |      |
|--------------------|------|
| 摘要 .....           | P.0  |
| 致謝 .....           | P.1  |
| 目錄 .....           | P.2  |
| 圖目錄 .....          | P.3  |
| 表目錄 .....          | P.4  |
| 一、前言 .....         |      |
| 1.1 實習動機 .....     | P.5  |
| 1.2 實習目的 .....     | P.5  |
| 1.3 實習公司甄選過程 ..... | P.6  |
| 二、實習公司 .....       |      |
| 2.1 公司簡介 .....     | P.8  |
| 2.2 營業項目 .....     | P.9  |
| 2.3 競爭力分析 .....    | P.12 |
| 2.4 SWOT 分析 .....  | P.14 |
| 三、實習內容 .....       |      |
| 3.1 實習部門 .....     | P.15 |
| 3.2 工作環境與同事 .....  | P.16 |
| 3.3 工作內容 .....     | P.17 |
| 3.4 作業流程分析 .....   | P.17 |
| 3.5 問題點分析 .....    | P.19 |
| 3.6 改善方案 .....     | P.19 |
| 3.7 工作日誌 .....     | P.20 |
| 四、結論與建議 .....      |      |
| 4.1 結論 .....       | P.26 |
| 4.2 建議 .....       | P.28 |

# 圖 目 錄

|                            |      |
|----------------------------|------|
| 圖 1-2-1 實習公司甄選流程圖.....     | P.9  |
| 圖 2-1-1 公司組織架構圖.....       | P.9  |
| 圖 3-1-1 企業組織圖.....         | P.15 |
| 圖 3-2-1 與辦公室同事合影.....      | P.16 |
| 圖 3-2-2 中秋節區站活動.....       | P.16 |
| 圖 3-2-3 其他區站同事.....        | P.16 |
| 圖 3-2-4 工作的辦公室.....        | P.16 |
| 圖 3-4-1 活動前 sop 流程表.....   | P.18 |
| 圖 3-4-2 活動後 sop 流程表.....   | P.18 |
| 圖 3-4-3 南仁湖哪購商城訂單出貨流程..... | P.18 |

# 表 目 錄

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 表 2-4-1 SWOT 分析表..... | P. 15 |
| 表 3-7-1 工作日誌 1.....   | P. 20 |
| 表 3-7-2 工作日誌 2.....   | P. 20 |
| 表 3-7-3 工作日誌 3.....   | P. 21 |
| 表 3-7-4 工作日誌 4.....   | P. 22 |
| 表 3-7-5 工作日誌 5.....   | P. 23 |
| 表 3-7-6 工作日誌 6.....   | P. 24 |
| 表 3-7-7 工作日誌 7.....   | P. 25 |

## 一、前言

### 1.1 實習動機

企劃是一個需要一直動腦和不斷接收新事物的工作，腦筋必須很靈活，對於商機也要有很敏銳的觀察力。還必須要很有邏輯，懂得歸納和抓到重點的能力，這些都是經驗的累積才有可能做到的。對於 PPT 的製作也要有一定的了解，因為在活動前要做活動企劃，要會用 PPT 來表達這個活動的構想和執行方式，不是每一個執行的人都可以聽你親口解釋，所以 PPT 要傳達的非常清楚，才能夠避免活動進行中有出差錯的問題。活動過程中也要記得拍照，活動一結束就要記錄下這次活動碰到的問題和狀況，一來方便之後結案報告的撰寫，二來可以知道下次應該改進的地方。

還有每件事情不只用電子郵寄傳達還要再打電話確認，才不會有沒有傳達成功的狀況。還有無論是什麼事情不懂就是要開口問，不要不好意思，這樣才不會出差錯反而更造成同事們的困擾，而且有些錯誤不是自己可以補救的。真正進入職場會發現很多事情都跟金錢有關所以要特別的謹慎小心，不然有時候賠的錢可能還超出自己的薪水。

之所以會選擇三明治校外實習教學計畫的原因是我覺得可以比一般大學生提早一步進入職場磨練學習，而且企業本身就知道你是實習生，也就有了必須教你的心理準備，比較不會有像畢業進入職場時還沒上手就被淘汰的危機。希望可以讓自己更清楚的知道自己哪裡不足，在正式出社會前就先把不足的地方補足，才能在職場上更能得心應手，也可以更容易脫穎而出。

### 1.2 實習目的

我希望藉由三明治教學計畫能在企業中學習到在學校學不到的實戰經驗，一開始進入公司多少會有點驚慌失措，一開始處理事情也會有些手忙腳亂，因為有很多不懂的地方，很多專有名詞更是沒有聽過，同事也都有自己的工作要忙，有時候會忘記我們是新人，或是以為他們知道的事情我們本來就懂，這時候真的就要不恥下問。同事教的過程也要趕快紀錄下操作方式，要避免同樣的問題重複發問甚至做錯的狀況，常常會碰到一個問題過很久才會碰到的情形，這時候筆記就特別的重要，如果有記錄下來就可以直接找來自己處理，不用再麻煩到同事。我希望能這樣的壓力下更快的成長能更快抓到別人講的重點在哪裡，需要注意和紀錄的地方。

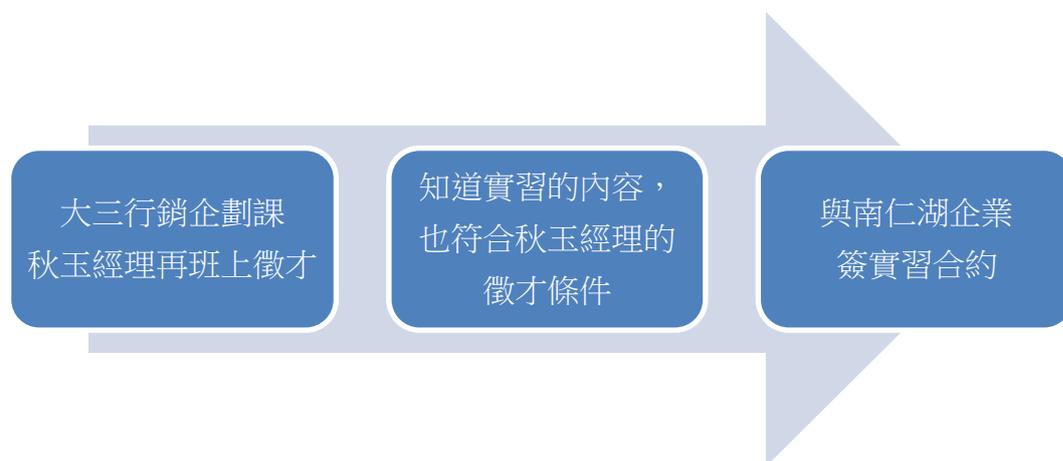
企劃是一個需要跟合作的廠商應對的工作，藉由實習的過程中，可以提早先清楚通常跟廠商談合作的時候該注意的地方和基本的流程。企劃也是一個需要常常跟顧客接觸的職業，因為常常會辦活動，會到現在協助或是主辦活動，需要很有耐心的去跟客人解說參加這個活動的資格和活動的規則。常常在辦活動的時候會出現突發的狀況，這時候就需要很好的應變能力，而這個需要經驗的累積，在累積的過程中會提升抗壓力，瞬間成長不會再輕易的被困難所擊敗。

在還沒來實習之前，在上秋玉經理的行銷企劃的課時就覺得秋玉經理是一個企劃能力很強的人，她在公司有八年的經驗，認識的人廠商也非常的多，真正來實習後發現真的可以跟秋玉經理學到很多，經理會先告訴我最近要辦什麼活動，讓我去想這個活動可以怎麼呈現和完成，等我打企劃書給她後她會再幫我修改成更完善的企劃，並且會寄回來讓我看，讓我可以知道自己需要改善的地方。

一到公司就要清楚公司的體系，要趕快與公司的員工和上司熟悉。

1. 不懂得事情就要問，不要不好意思，才能避免做錯事。
2. 學習到與廠商應對的技巧。
3. 學習到如何完善的與顧客對答。
4. 提升抗壓力，不會輕易被困難所擊敗。
5. 與經理學習到許多職場上的實際經驗。
6. 了解職場上真的需要的能力，清楚自己應該加强的地方。

### 1.3 實習公司甄選過程



會進入南仁湖企業的企劃部實習要感謝黃秋玉經理，大三下時她是我們行銷企劃課的老師，上她的課時就覺得她是一位很有想法也很有能力的女強人，後來她在課堂上詢問有沒有人有興趣到南仁湖實習，我在私底下問了老師關於實習的問題，之後就決定到南仁湖企業跟秋玉經理好好學習。

選擇到南仁湖企業實習的原因是因為我覺得這是一個很大的企業，旗下有七個服務區還有墾丁海生館和小墾丁渡假村，是一個很完善事業版圖又很大的企業。大公司不但有保障，能學習到的東西更多，因為什麼都會有一套流程和規矩。而且我本身對於企劃這個行業有極大的興趣，大二暑假與班導一起接廠商的 case 學到了很多更讓我從中獲得成就感，覺得秋玉經理是一個很有企劃頭腦的人，又有很多實際的經驗，所以覺得可以從她身上學到很多企畫的經驗。也認識了很多的廠商，學習到不同廠商面對事情的處理態度，好的可以學習效仿，壞的可以想想如果自己碰到同樣的問題要如何處理會更好，秋玉經理也都會不吝嗇的教導她覺得最好的辦法，也會聽聽我的想法，共同找出最好的解決辦法。

我覺得南仁湖是一個很有計畫和規劃的企業每個節慶都會舉辦活動，每個月也都會開月會，所有的部門主管都要在月會前繳交月報，並且參加月會，董事長和總經理都會出席，聽聽每個部門碰到的問題，大家一起想辦法改進和改善。如果有客人客訴也都會馬上處理，評鑑也都有很好的成績。會將顧客的需求擺在第一順位，因為這樣的精神所以才能成為台灣成功標到最多服務區的產業，也是來實習才知道原來服務區每六年都會重新標案。覺得來到一個大企業真的能學到的東西很多，因為有很多的部分，做企劃所以幾乎每個部門都會接觸到，所以可以知道很多部門的事情，也能從中學到不少，也因為部門多為了方便管理，所以光是出差辦活動就至少要通過三個申請程序，知道了很多申請的步驟。南仁湖的每個主管都很有禮貌，就算是對待實習生也都會願意指導和提供協助，讓我這個企劃實習生在跑活動的時候得到很多的幫助和成長的機會。

覺得實習就能在管理中心是一件很幸運的事情，因為可以知道很多公司內部的事情，每個同事都有一個職務，換句話說也就是每個職務就只有一個負責人，但是不可能大家都不休假，所以其他同事的工作內容也必須略知一二，至少要可以基本的處理，所以學到的東西就更加的豐富多元，也因為沒有別人可以分擔你的工作內容，所以自己分內的

工作都必須確實的完成，最大的好處就是同一個負責人不會有工作內容重複或遺漏的困擾，也可以按照自己的步調妥善的將工作完成。

## 二、實習公司

### 2.1 公司簡介

民國 78 年正式成立的南仁湖企業, 自小墾丁牛仔渡假村開始發跡, 迄今已成為國內最具規模的休閒服務業 OT 及 BOT 經營集團, 從台灣的最南端開始出發, 如今全台自北到南, 皆有南仁湖企業經營的足跡。

民國 80 年, 「國立海洋生物博物館」籌備處正式成立, 篳路藍縷的規劃建設工作於焉展開…, 歷經無數的努力與挫折, 終於在民國 89 年 2 月 25 日完成「台灣水域館」開館, 從此正式朝向國際海洋教育與研究的無限領域邁開腳步。在館務多功能性的思考下, 除了教育、學術、保育層面的提昇外, 「國立海洋生物博物館」亦朝向社區性、娛樂性、國際性…等全方位的領域拓展; 同年七月, 館中之水族館部門, 在甄選後委由「海景世界企業股份有限公司」負責專業經營管理。

創辦人李清波先生, 為台南縣玉井鄉人, 儘管出身貧困, 憑著一股不服輸的精神, 將事業版圖不斷擴展, 強調走在潮流的前端, 創造更新的服務及商品, 成為帶領南仁湖企業向前邁進的精神。

未來的南仁湖企業, 將以自然、健康、服務、保健為各事業體之經營指標, 提供消費者全方位的休閒旅遊服務, 從高速公路休息區、渡假村、養生餐飲、到地方特產, 南仁湖企業以多樣的產品選擇性, 滿足消費者的需求。

南仁湖基本資料:

- 資本額: 二十億三千九百一十七萬
- 員工數: 約 524 人(不含外包業務協力廠商工作人員)
- 南仁湖事業體:

小墾丁渡假村            國立海洋生物博物館

中山高中壠服務區      中山高湖口服務區

中山高泰安服務區      中山高西螺服務區

中二高古坑服務區      中二高東山服務區

中二高關廟服務區 南科園區一科技廠商  
 義大醫院一美食區 熱門風景區一北門營業所

公司組織架構圖：



圖 2-1-1 公司組織架構圖

## 2.2 營業項目

### 【企業藍圖】

1. 規劃開發饒富區域色彩之地方特產，並善用企業行銷通路，以滿足求新求變的消費需求。
2. 將休閒、娛樂、飲食、住宿等多重需求目的之旅遊方式加以整合，並創造市場差異性，結合創意行銷提供多樣化的套旅行程，以提升業績。
3. 開放大陸觀光客來台旅遊，將有助於高速公路服務區及轉投資海景公司營收及獲利甚有挹注，進而獲利大幅提昇；對於虧損業務將審慎評估處理。
4. 目前取得大中華地區服務區經營管理：
  - (1) 浙江省杭浦高速公路海寧及杭州灣跨海大橋北接線南湖服務區。
  - (2) 浙江省杭州灣跨海大橋南岸服務區。
  - (3) 河南省連霍高速公路三門峽、靈寶及澗池西服務區。
  - (4) 福建省浦南高速公路南平、建陽及浦城服務區；泉三高速公路三明、大田及泉州服務區。

(5) 山東省青銀高速公路濟青段淄博、濰坊及青島服務區。

### 【未來願景】

#### 立足台灣

- (1) 持續致力取得休閒產業之 OT 案經營權以維持建立通路優勢。
- (2) 國道服務區：將跳脫傳統經營模式，引領庶民經濟改革，建立三贏的合作夥伴關係，更以多樣化的商品、改建經營目標及費用控管等計畫，讓國道的經營邁向另一個高峰。
- (3) 高速鐵路台中站：將發展探索教育體驗營結合會議室出租及停車場業務期以多角化經營開拓商機。
- (4) 小墾丁度假村經營：本公司思考分析屬於自身紅海及藍海政策來解決此問題，也就是對內控制成本及發揮整合效益，對外的商品找出自己獨特性方可提高獲利，使經營更加順利。
- (5) 投資商務飯店，擴大營運規模。

#### 放眼大陸

- (1) 現有服務區之營運調整。
- (2) 開發營運點，創造業績-投資其他服務區時，其周邊價值將納入評估項目，透過取得周邊腹地可資運用而擴大獲利空間；另爭取客運站及火車站之販賣部，藉此大幅減少資本性支出並擴大業績，提升獲利。
- (3) 具有一定客源基礎之市集，本公司將爭取採店中店之經營模式營運，以期能擴大業績，提升獲利。
- (4) 積極爭取市區展店之機會，以加速營收快速成長，並達成獲利之目標。
- (5) 建立品牌通路。

### 【經營項目的成長歷程】

1994 年 6 月南仁湖企業小墾丁綠野渡假村正式營運，是國內第一家榮獲 RCI 金質獎章的渡假村。

2009 年正式更名為小墾丁渡假村。

1999 年成立國道高速公路事業部，參與高速公路服務區委外經營競標，成功標得西螺服務區經營權，承啟南仁湖經營國道服務區的開端。

2000年4月轉投資成立海景世界企業股份有限公司成為國立海洋生物博物館 OT 及 BOT 特許經營廠商。

2002年10月取得國道3號清水服務區經營權，於2003年6月開幕營運，當時國道3號尚未全線通車下，公司遂挹注高額成本，將清水服務區打造成全國最具創新觀光休閒概念的服務區站，現已成為國內外高速公路服務區營運指標。

2003年6月通過財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心審核，正式上櫃。

2004年12月取得行政院農委會水產試驗所澎湖海洋生物研究中心澎湖水族館15年經營權，並於2005年3月開幕營運。

2005年1、3月分別取得高速公路關西服務區及泰安服務區6年經營權並於2011年續得標，於6月全新開幕，以嶄新主題風貌與國人見面，延伸南仁湖集團服務觸角。

2007年7月取得國道3號古坑服務區6年經營權標，以「咖啡花街、繽紛旅程」為主題，於11月全新開幕。標榜以服務女性用路人為主力的服務區。連續2年100年~101年獲高公局經營廠商評鑑總成績特優創經營評鑑紀錄，2012年獲天下雜誌金牌服務大賞評選(國道服務區類)為第二名跳脫了傳統服務模式的巢臼。

2008年4月取得杭州灣跨海大橋南岸服務區經營權委託經營合同；

同年6月取得大陸河南省連霍高速公路靈寶、三門峽服務區及澗池西停車區經營權委託經營合同；又於同年10月取得大陸福建省浦南高速公路忠信、南台及新村服務區，暨泉三高速公路貢川、吳山及南安服務區經營權委託經營合同。

2009年2月取得大陸山東省濟青高速公路淄博、濰坊及青島經營權租賃合同。

2010年6月除與大陸中石化浙江省分公司分別簽訂商品代理銷售合約，於該轄區內之易捷便利店設置台灣精品專櫃外，另與大陸濰坊聯運有限責任公司簽訂山東省濰坊車站販賣部經營權。

2010年取得『高速鐵路台中車站地區新高鐵段28及31兩地標租案』經營權，新創南仁湖探索體驗園區成為運動及企業訓練的新指標。

2011年3月續取得泰安服務區經營權以「彩繪精靈音樂繪」為主題設計12款精靈在服務區內活潑跳躍的裝飾呈現，非常可愛讓旅客處處充滿發現的樂趣。配合高公局”庶民經濟”政策，成立「豐味棧」自營餐飲品牌提供優質平價的庶民餐飲，創立中央廚房獲得ISO22000及

HACCP 認證成為安心的餐飲品牌。

2011 年 5 月取得國道 1 號中壢及湖口服務區 6 年經營權，以看見新舊台灣為策畫構想。中壢因有桃園機場轉運站遂以「旅行印象台灣」為主題，成為台灣旅行的窗口，首創小旅人公仔吉祥物為服務區代言。

湖口以「寶島風華與您相約 1974」為主題，外觀仿湖口老街充滿老街意象，內部充滿老戲院的空間氛圍，甫開幕即成為熱門的拍照景點，2012 年獲得國寶級大師劉興欽老師授權使用其創作漫畫”大孀婆”，至此隨處可見大孀婆懷舊逗趣的模樣被旅客擁抱照相，充滿與老明星相遇的興奮感。

2013 年 3 月取得睽睽多年的西螺服務區，以「大河聚~溪鑼故事好戲上場」為主題，同時創意再翻轉，雙題材南站以「雲林農業」為，北站以「偶戲文化」雙故事讓旅客驚艷不已。2014 獲金擘獎優等肯定。

2013 年 4 月取得東山及關廟服務區經營權，以「水漾東山、嬉遊關廟」為主題。此番再創舉，憑著海生館的技術奧援於東山打造水漾魚隧道將台南在地水庫生態魚種在此展現，成為最熱門療癒的國道新亮點，並於區內設立西拉雅公園將文化產業一一呈現。

2013 年 7 月再度取得古坑服務區經營權，以「花香蝶舞、幸福莊園」為主題，再展新品牌，因真實的故事所演化的公益夢想品牌 “Eudola”（尤多拉）意謂來自上帝的禮物，因著愛與關懷創立「尤多拉夢想館」，讓安心良品、弱勢的商品得以有一方天地與旅客相見。

2014 年 4 月取得高雄義大醫院美食街經營權，正籌備改建中預計 2015 年以嶄新風貌服務南部民眾。

2014 年 7 月取得南科科技業二商場及餐飲經營權，以自創餐飲品牌的優質經驗，跨足科技業的新領域，將餐飲幅員再延伸，為餐飲服務奠定更專業的發展。

### 2.3 競爭力分析

目前公司的產業現狀：主要與政府 BOT 合作案為主，包含了七個服務區和小墾丁海生館，自行營業的則是小墾丁渡假村，也是南仁湖最早發跡的產業。目前還積極的在大陸開設產業，未來事業版圖將會更大更豐富。

外在競爭環境：現在南仁湖最大的外在競爭環境是來自於還有許多企業都會參加服務區的標案，每一個企業都有各自的優勢，所以會造成南仁湖企業的威脅。

外在的競爭者：目前最大的競爭者是新東陽企業，原本清水服務區是南仁湖企業在經營，但後來的標案被新東陽取代，現今的清水服務區在新東陽的經營下也有很不錯的成績，可是最大的改建成功是在南仁湖企業經營的時候，還首創將鯊魚運到服務區。

核心競爭力：南仁湖投入服務區的標案已經有很多年的時間與政府機關高工局等等都有很好的交情所以辦起活動可以幾乎接可以達到很大的支持與幫助，再加上原本就有小墾丁渡假村和墾丁海生館的原因，還可以作聯合行銷的活動。

### 【五力分析】

供應商的議價能力：服務區有很多的廠商進駐，南仁湖有訂定的進駐價錢，但是很多想來進駐的產生會覺得太貴，而有殺價的動作，有時候主管因為跟要進駐的產生有交情而不好意思不打折。

購買者的議價能力：許多人都會跟政府反映覺得服務區的賣的單價太高，但是其實服務區還要有抽稅的原因，所以只能比外面賣的貴個幾十塊來貼補損失，但是由於投訴的人過多嚴重影響這幾年民眾在服務區消費的數量，所以後來幾乎都改變成與外面賣的價位相同，但是很多人還是會有不要在服務區購買東西的迷失。

新進入者的威脅：現在有更多的產業，像是統一跟全家也都有參加標案也有成功標到，他們本身就是很大的產業，所以在價格上可以得到更大的優惠，會造成有些民眾選擇到他們的產業旗下的服務區消費。

替代品的威脅：現今便利商店、量販店、百貨公司等等林立，再加上交通便利許多人都不會停服務區，因為會想要直接趕路到達目的地遊玩。

同業競爭者的競爭程度：

新東陽：【關西服務區】從關西美景與客家樂天的生活態度，以「樂活客棧、關西新風情」為區站主題。【西湖服務區】以「微旅行」為宗旨，打造一座「快樂山城、甜蜜森林」之區站特色。藉由服務區整體建築造型意象，結合苗栗、西湖自然景觀、地方特產、人文特色與文化傳承等在地題材，並加入環保與節能概念做為全區設計概念的主軸。【清水服務區】以「清水綠舟、幸福樂章」作為主題，將清水當地自然及大台中的人文風貌與豐饒特產帶進清水服務區，透過在地文化展演及環保綠能的實踐，期望能打造除餐飲購物外，並具有自然科技、藝術人文、環保教育的多元機能區站。【南投服務區】以「藝·遊·味·境」為主題，將南投的

人文工藝、自然風光、特產美食及境內布農族、泰雅族、鄒族、邵族、賽德克族的豐富文化完美融合，打造國道最具特色的模範區站。

**統一：**【仁德服務區】以「周而復始，循環不息」為中心架構，結合當地自然及人文景觀的相關概念，將復古傳統的元素及「南瀛風采」以全新設計置入空間規劃中，藉由南北兩站不同設計手法，呈現「Old is New」的「南瀛新象」。

**全家：**【新營服務區】以「知性南瀛·古都風情」為規劃主題，南站以台南「安平樹屋」的美感為設計主軸；北站以「新營糖廠」為空間主題，營造懷舊空間氛圍。

**大西洋：**【石碇服務區】以「陽光市集」為主軸，塑造石碇服務區主題特色，進行整體境規劃設計。將「市集」概念帶入空間之中，再配合太陽光能運用，拉近自然與服務區的距離，設計光線、設計風潮，也設計出旅人的好心情。

## 2.4 SWOT 分析

**優勢：** 1. 與政府機關有友好關係：進行一些活動的時候可以與政府要到經費。

2. 標到一半以上的服務區：是目前成功標到最多標案的企業，並成功增加知名。

3. 與記者保持良好關係：許多活動有媒體的報導可以造成更大的迴響。

4. 事業版圖放眼到大陸：積極的在大陸開設產業，未來事業版圖將會更大更豐富。

**劣勢：** 1. 有政府的介入進行有些活動會遭阻礙：會有經費不足會是不被支持的困擾。

2. 服務區標案一期六年：可能六年後就無法成功在標到，要將成果拱手讓人。

3. 企業太大管理不易：員工和組織龐大，有時有溝通上面的困擾。

4. 服務區偏僻難以請到員工：員工人力不夠造成大部分員工工作量大增難以負荷。

5. 服務區的範圍涵蓋過廣：服務區的距離由南到北，支援活動不易。

**機會：** 1. 可與原本的產業一起聯合行銷：聯合行銷可以減少多餘的支出。

2. 企業大，人脈廣：利用認識的產業很多優勢共同合作和行銷，也可以殺價。

3. 利用與許多產業合作的優勢：在辦活動的時候可以得到許多的贊助品。

**威脅：** 1. 新加入的競爭者：現在越來越多的企業參予服務區標案。

2. 許多外在產業的進駐：像是星巴克或是統一，服務區會被分力潤。

3. 投訴的風氣盛行：許多客人未搞清楚狀況就打電話投訴，導致被服務區被扣分。

表 2-4-1 SWOT 分析表：

| 優勢   | 劣勢  |
|--|---|
| 1. 與政府機關有友好關係<br>2. 標到一半以上的服務區<br>3. 與記者保持良好關係<br>4. 是業版圖放眼到大陸 | 1. 有政府的介入進行有些活動會遭阻礙<br>2. 服務區標案一期六年<br>3. 企業太大管理不易<br>4. 服務區偏僻難以請到員工<br>5. 服務區的範圍涵蓋過廣 |
| 機會   | 威脅  |
| 1. 可與原本的產業一起聯合行銷<br>2. 企業大，人脈廣<br>3. 利用與許多產業合作的優勢              | 1. 新加入的競爭者<br>2. 許多外在產業的進駐<br>3. 投訴的風氣盛行  |

### 三、實習內容

#### 3.1 實習部門

負責單位與職務內容：我實習直接負責的單位是管理中心企劃部，主要的工作內容有七個服務區的任何活動企劃和協助，扮演活動安排和監督的角色，一共有四位同事(企劃經理、主任、設計、企劃人員)，我的工作為企劃人員，負責每個活動的提案、彙整、事前準備、事後檢討和活動協助。

企業組織圖 (框框部分為所屬的單位)：

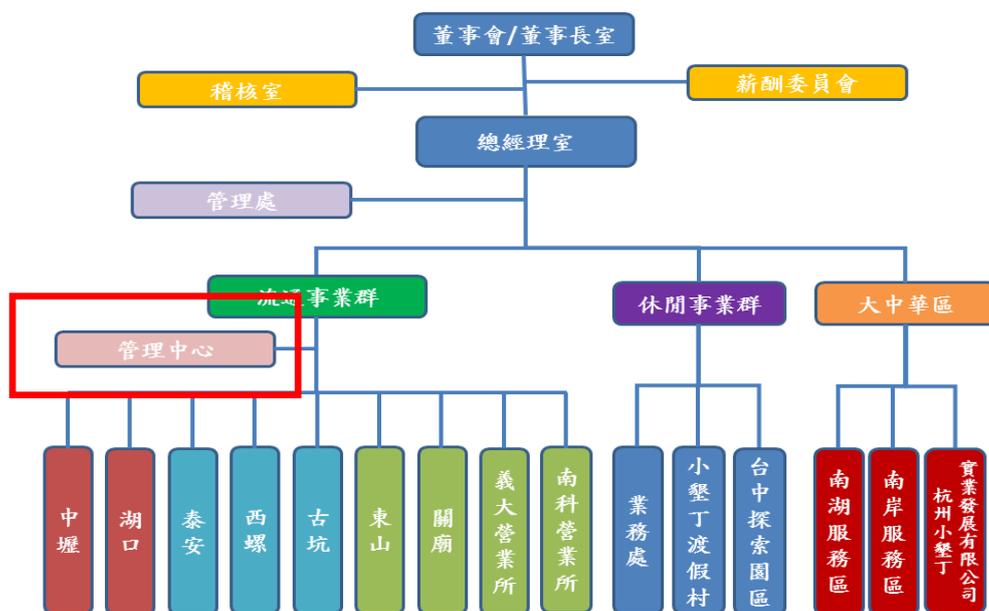


圖 3-1-1 企業組織圖

### 三、與我的工作關聯的部門和同事：

1. 管理中心企劃經理、主任：任何的構想和提案都必須經過經理的審核，通過後主任會監督完成的進度。
2. 管理中心設計：給的活動都會有宣傳文宣和道具，必須與設計密切的討論才能讓活動順利進行。
3. 管理中心行政和採購人員：每個活動都必須要有簽呈，通常也會有摸彩活動，要申請小墾丁住宿卷和墾丁海生館門票都必須透過行政人員的幫忙。活動的道具會需要採購人員的協助訂購。
4. 各區站的經理和主任：企劃部要辦活動會與他們詳細說明這次活動他們需要做的工作內容，並且要定時追中是否有交待下去並且確實完成。年初、年中和年尾都有評鑑，管理中心的所有員工也要全力支援各區站的經理和主任讓評鑑能順利通過。
5. 泰安服務區的會計和倉管：我的工作內容有哪購購物商城的出貨會與他們有密且的關聯，因為訂貨單必須要經過我們三個人的簽名才能出貨。出差和活動買道具的費用都要寫請購單與會計請前。

### 3.2 工作環境與同事



圖 3-2-1 與辦公室同事合影



圖 3-2-2 中秋節區站活動



圖 3-2-3 其他區站同事



圖 3-2-4 工作的辦公室

### 3.3 工作內容

一、我的工作內容有：

1. 管理南仁湖哪購購物商城(客人訂單、節慶的活動提案並執行、商品上架)。
2. 各節慶和七個服務區的活動企劃書、活動完結案報告。
3. 負責聯絡表演團體。
5. 確定要辦活動的區站進度有確實完成，活動當天協助進行。
6. 記者採訪稿、新聞稿撰寫、傳真、寄送。
7. 活動結束後的媒體搜尋和彙整。

二、工作時間是早上九點到晚上六點，月休六天，管理中心共有五名員工，至少要有一個人上班。

### 3.4 作業流程分析

一、工作內容 sop

活動前：1. 企畫案-打出詳細的活動內容和執行方法。2. 工作聯絡單-經理審核通過後打出聯絡單寄給活動區站。3. 與設計說明-需要的宣傳文宣和活動道具。4. 採訪稿-在活動前一個禮拜、前三天和前一天寄個記者。5. 掌握進度-確定好所有活動前的準備都有按時完成。6. 新聞稿-活動前先把打好。

活動後：1. 新聞稿寄出-附上活動照片。2. 媒體露出搜尋-彙整寄給經理。3. 結案報告-跟會計要活動總花費，統計這次參與人數和產出的效益。

南仁湖哪購商城訂單出貨流程：1. 訂單匯款確認-與高雄總公司財會部人員確定客人已匯款。2. 訂貨單列印。3. 開發票-由會計開設。4. 跑流程-訂貨單寫上發票號碼後會計、倉管、管理中心簽名)。5. 掃描-訂貨單掃描傳給財會部人員。6. 填寫寄貨單。7. 信封-訂貨單下聯與發票裝進信封填上客人地址。8. 出貨-將訂購單上聯、寄貨單、信封拿給特產將商品裝箱出貨。

## 二、工作 sop 流程圖

活動前：



圖 3-4-1 活動前 sop 流程表

活動後：



圖 3-4-2 活動後 sop 流程表

南仁湖哪購商城訂單出貨流程：



圖 3-4-3 南仁湖哪購商城訂單出貨流程

### 3.5 問題點分析

#### 1. 作業流程中的問題點

南仁湖哪購商城訂單出貨：實習生只能列印訂單，要會計和倉管人員才能開立發票，拿到發票後是由我來完成後續的作業，但是有時候倉管會自行完成但掃描後忘記告知我，我沒有掃描給高雄總公司造成那邊作業困擾的問題產生，倉管和會計有時會忘記幫我開立發票。

#### 2. 說明發生問題的緣由或原因

會計和倉管他們常常在忙碌，所以沒有時間開立發票，已經完成這個作業流程的時候也會因為忙碌而忘了告知。

#### 3. 將所提出的問題與主管討論、確認，是否正確？

與商上司討論也發現在這樣的狀況的確是一個問題，應該要找會計、倉管和我三個人共同討論可行的辦法來解決目前的情形。

### 3.6 改善方案

#### 1. 針對找出的問題提出解決方案並進行可行性分析說明

我覺得其實可以教我如何開立發票，這樣我整個過程都可以直接完成，因為最後也是需要他們的簽名蓋章才能算是完單，也有達到檢查的作用。而且都是同一個人也不會有重複作業的情況發生。

#### 2. 將所提出的改善方案與主管討論、確認，是否可行？

將想法提出與主管討論，主管認為還是由倉管和會計開立發票比較妥當，因為那是跟錢有關的事情，萬一要不小心用錯要賠錢會十分的麻煩。因為就算還是要倉管和會計蓋章有時候他們也會有忙碌而無法仔細檢查或是疏漏的時候，到時候的責任歸屬會很複雜。

所以最後的解決方法是與倉管協調好，就是統一由我來寄貨，如果我休假的話通知倉管再由他幫忙，就不會產生重複操作和遺漏的問題。

### 3.7 工作日誌

表 3-7-1 工作日誌表 1

|  |             |             |               |
|--|-------------|-------------|---------------|
| 班級：行四丙   | 學號：BZ101335 | 姓名：楊雁婷      | 撰寫日期：104/10/1 |
| 撰寫期間：104/07/06~104/09/30   |             | 期間總實習時數：552 |               |
| 實習機構(含分店名)：南仁湖企業   |             |             |               |
| 部門(單位)/職稱：企劃部 / 實習生  |             |             |               |
| 工作日誌內容   |             |             |               |
| <p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>南仁湖為了中秋節設計了一個「月轉月幸福，鳳梨送祝福」，在各服務區舉辦轉轉盤看手氣試吃鳳梨酥的活動，還有憑消費發票就可以免費 DIY 月餅，這個活動一在五個服務區進行，中壢、湖口、古坑、東山、關廟，藉由這次活動認識了各個服務區的主任和副理，也比較熟悉各個服務區的櫃位擺設。</p> <p>這次活動因為秋玉經理有事情所以沒有跟著我們一起完成活動，就只有我們兩個實習生和北門的淑真主任一起，我們也是這次才認識淑真主任的，雖然一開始沒有經理會覺得很害怕，但是後來發現其實經理不在是一個更好發揮的時候，因為經理在的時候會很怕哪裡做錯做的不好，這次經理不在就比較可以豁出去照自己的步調進行活動，主任們也不會想說經理在不好意思教導我們，所以這次也學到很多。</p> <p>2. 反省(Check)</p> <p>覺得自己可以在放開一點，不用害怕使用麥克風，一拿到麥克風就應該大聲的說明活動來吸引更多的客人，雖然會碰到不友善的客人，但也不要因此退縮。</p> <p>印象最深刻的是為了怕客人被嚇跑，我都只敢跟客人說這是鳳梨酥免費試吃的活動，都不敢主動推銷，希望客人可以購買，這個情形被坐在一旁的客人發現了，他就給我意見說我應該要有所要求，不是只是試吃就好。之後活動結束為了感謝他我把親手做的月餅送給他，當我剛好裝好時一抬頭他已經走到門口，我就趕快衝過去，他接了我手上的月餅說妳這麼做就對了，將客人留住，然後我才知道原來他是 11 間公司的行銷顧問，自己還在台北開了一間公司，超厲害的，最後他還跟我買了一盒鳳梨酥。</p> <p>3. 學習(Action)</p> <p>此次活動中，也學到了一個活動從開始到結束應該注意的地方和細節，像是活動前要先寄出工作聯絡單給要辦活動的服務區並打電話確認有收到，活動前一天要打電話告知明天活動的內容，再確認一次有把需要的東西和空間處理好，出發前要把各服務區的活動聯絡人電話存到手機中，快要到的前五分鐘就要打電話告知將抵達，並借拖車。</p> <p>這次活動也了解到每個主管都有自己特別在意的地方，所以在每次的活動中都要特別去注意這些小細節，才不會在過程中得罪了別人還不知道，像是有些人喜歡私底下可以跟他聊天，不喜歡連底下你都稱他的職稱，但有些人就算是私底下也一定要加上他的職稱。</p> <p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>活動結束後的第二天上班就馬上打結案報告，然後向經理匯報這次活動的狀況，聽聽經理的建議並且記錄下來，之後就可以再碰到差不多的情況時知道要怎麼處理，不會再手忙腳亂地不知所措。</p> |             |             |               |

表 3-7-2 工作日誌表 2

|        |             |        |                |
|--------|-------------|--------|----------------|
| 班級：行四丙 | 學號：BZ101335 | 姓名：楊雁婷 | 撰寫日期：104/11/18 |
|--------|-------------|--------|----------------|

|  |                |
|--|----------------|
| 撰寫期間：104/10/17~103/11/18   | 期間總實習時數：200 小時 |
| 實習機構(含分店名)：南仁湖企業   |                |
| 部門(單位)/職稱：企劃部/實習生  |                |
| 工作日誌內容   |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>11/11 台中農好禮記者會，這次的活動是由台中市政府與農糧署和南仁湖企業共同主辦的，目的是為了協助台中的農友可以將農產品在服務區販賣，在正式上市的一天舉辦了記者會，這次的記者會不但董事長和高公局局長出席還有台中市副市長也蒞臨。算是我來實習以來碰到觀摩最大的一次記者會，也因為前幾次記者會的經驗，這次經理開始讓我打電話連絡記者，採訪稿被修改的程度也降低了，覺得自己在快速的進步。</p> <p>11/12 秋玉經理到崑山科大幫資訊科大三的學生上行銷實務的課，帶著我一起去，並且讓我自己準備了 ppt 與同學分享我這三個月的實習經過，這是我第一次在這麼多人面前要在台上拿著麥克風講一個多小時的話。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>在空閒的時候不要總是想要放鬆和休息，也要安排一些時間來精進自己的能力，像是看一下說話技巧的書，這樣在跟別人對話的時候才能用更多專業的用詞。現在在服務區工作，還有這次的記者會與農糧署和許多農友都有關聯，應該要自己上網搜尋高公局和農糧署的資料，在寫新聞稿和採訪稿上面也才更能得心應手。</p> <p>在崑山科到的這次演講中有碰到一個狀況，就是我的隨身碟電腦讀取不到，然後檔案太大網路跑很慢在我上台前都還沒下載成功，所以雖然我有在信箱準備一份隨身碟也準備了一份檔案，但是卻都沒辦法使用，真的差一點就開天窗，還好之前秋玉經理的課我的報告都做得很認真所以可以在檔案下載好前先用之前的報告分享一下心得。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這次台中農好禮記者會讓我學習到如何接待媒體，也認識到更多的長官，也因為有了前面幾次的記者會磨練，在這次的記者會中也更能去注意到應該留意到的細節，例如將自己的工作做完後要環顧四周，看看有哪個同事需要幫忙的，要給予適當的協助，這些都是需要默契和經驗的累積才能做到的。</p> <p>這次因為秋玉經理先開場，我在台下讓自己放鬆也吸取秋玉經理的上課方式。這是我第一次在台上先以跟台下互動的方式開場，我發現透過這樣的方式也能讓自己更加的不緊張。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>之後再每一次記者會之後都要把來賓和媒體季這的名片收好並掃描，也要做一個 excel 檔整理好方便之後的聯絡。這樣之後同事或經理要資料的時候也能完整提供，自己需要用到時也不用花時間在尋找，因為活動真的很多，蒐集下來的名片也會很多，如果沒有這樣整理真的會找不到。</p> <p>碰到這次崑山科大的狀況，我之後一定會在上課的前一天，就先把檔案傳給老師，讓學校那邊先幫我把檔案下載下來，才可以避免同樣的事情再度發生。有空的時間也能看看別人上課或演講的影片，增進自己的能力，讓自己下次還有機會上台的時候能有更好的表現。</p> |                |

表 3-7-3 作日誌表 3

|        |             |        |                |
|--------|-------------|--------|----------------|
| 班級：行四丙 | 學號：BZ101335 | 姓名：楊雁婷 | 撰寫日期：104/12/12 |
|--------|-------------|--------|----------------|

|  |                |
|--|----------------|
| 撰寫期間：104/11/23~104/12/12   | 期間總實習時數：243 小時 |
| 實習機構(含分店名)：南仁湖企業企劃部  |                |
| 部門(單位)/職稱：實習生  |                |
| 工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)   |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這個月在湖口服務區舉辦了蚊子電影院的活動，這次活動出現了兩個問題：</p> <p>一、搓搓樂活動我們企劃部跟湖口服務區一人準備一半的禮物，我們有把相同的禮物盡量錯開在不同箱，才不會讓客人一直搓到相通的禮物，沒有樂趣，但沒有與湖口的主任溝通清楚，他們把相同的禮物全都連號了，導致我們在送給客人禮物之前必須把編號的標籤撕掉，浪費更多的時間。</p> <p>二、這個活動之前就有辦過，這次找同一間的播放電影廠商，在接洽的時候負責人問說是否跟之前的形式一樣，我說是的，我以為這間就是專門播膠捲式復古電影的公司，沒想到活動當天他們卻是帶現代式的投影機，這就與我們宣傳的有所差距。當天來的是負責人的父親，但我是跟他的兒子接洽只有問我說是不是跟之前的活動方式一樣，並且收的費用也是一樣的，所以我真的沒想到活動當天會出現這樣的問題，之後只好以請廠商降價的方式來解決這次的問題，算是各自退一步。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>一、我應該在活動前就跟湖口的主任說明搓搓樂的禮物編號必須要將相同的禮物錯開，不應該只是交代說要貼標籤而已。</p> <p>二、我想會出現活動當天廠商不是如我們原本與其的播放膠捲式的電影，是因為他們並不明白我們辦這個活動的重點，是要走復古風播放膠捲的電影。所以我不應該覺得這個廠商是之前合作過的不會有問題，而是應該還是要將企劃書傳給他，這樣他就會知道我們重點是播放膠捲式的電影還不是只要單純的露天看電影活動。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>一、這件事情讓我學習到，不應該覺得別人人都知道活動應該怎麼進行，因為主任們也都很忙有自己的工作事情需要處理，所以沒有多餘的時間去想活動進行的形式應該怎麼樣成交代的事物，他們只能趕快把交代的事情做完，所以說明真的很重要。</p> <p>二、這次的事情讓我覺得請廠商和表演團體真的是一件需要經驗的事情，畢竟這些都是跟錢有關的事情，有些花費甚至是我兩三個月的薪水，如果有碰到像這次的廠商一樣堅持自己有說，不承認自己的疏忽要我賠錢就得不償失了。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>一、如果之後還有搓搓樂的活動並且必須請區站提供禮物和貼標籤，應該說明搓搓樂的活動是一箱一箱，所以相同的禮物必須錯開編號，不然會變成同一箱怎麼搓都是抽到同樣的禮物，這樣就失去了搓搓樂的用意，因為搓搓樂之所以好玩就好玩在驚喜感。</p> <p>二、這次的事情，之後只要是跟廠商聯絡我都會用 mail 和 line 的方式，就算電話溝通過了，我還是會傳一份確認地資料，以確保我自己之後有任何問題可以站得住腳，最好次活動就算是很小的表演，都要白紙黑紙，雙方都有簽名才比較保險。</p> |                |

表 3-7-4 工作日誌表 4

|        |             |        |               |
|--------|-------------|--------|---------------|
| 班級：行四丙 | 學號：BZ101335 | 姓名：楊雁婷 | 撰寫日期：105/1/25 |
|--------|-------------|--------|---------------|

|   |                |
|---|----------------|
| 撰寫期間：104/12/24~105/01/24  | 期間總實習時數：164 小時 |
| 實習機構(含分店名)：南仁湖企業企劃部   |                |
| 部門(單位)/職稱：實習生   |                |
| 工作日誌內容  |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>主辦東山服務區跨年活動，這是實習以來第一次經理和主任都沒有在旁邊指導，從跟主持人對稿、跟樂團聯絡和東山服務區的主管確認全都是我獨自一人完成，也是第一次工作到凌晨一點多，雖然很累但是在這次的活動中學習到最多的事情。</p> <p>記得以前跨年的活動自己都是在參加活動的人，沒想到今年自己變成了工作人員，是很特別的經驗。但這次活動有個小插曲就是螢光棒準備得不夠，當時怕民眾會亂所以只能告訴他們在原地等每個人都會發到，後來有不少的客人來反應沒有拿到，只能一直道歉。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>這次的事件告訴要發給客人的東西寧願多也不要有不夠的情形，更不應該再要發螢光棒的時候才知道原來區站主管準備得太少了，想要趕快去買也來不及了。</p> <p>考慮到去年的人數的同時也要想到今年人數可能會增加，而不是就依循往年的人數去買東西，更要在活動前就先把所有的道具和要用到設備確認好是否到位和充足，這是做企劃應該具備的專業，像這次我應該在活動前就先想好如果螢光棒不夠的可以怎麼樣補救。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次跨年的活動中學習到了辦一個活動的前置作業真的很重要，例如：在活動前幾天就應該與主持人和表演樂團聯繫上和他們討論表演上面的流程，還有無法在活動前先見到面，所以一定要把對方的聯絡電話存在手機中，才不會有認錯人或找不到人的窘境。</p> <p>活動前也一定要跟區站主管確認所需的道具是準備充足的，並且事先就要儲存廠商的電話，或是可以替代的方式，以便及時補充。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>下次在辦類似的活動時，我一定會再活動前想好備案，像這樣的活動無法事先確認參加的人數，如果怕螢光棒準備得不夠，可以找先想好補救的辦法。</p> <p>補救的方法可以跟區站主管要即期品或是比較賣不出去的商品，這樣沒有拿到螢光棒的客人可以送他小禮物，有做出彌補會讓客人的心力好很多。也可以事先就先查好如果螢光棒不夠的話可以及時到哪裡購買或是可以跟誰叫貨。</p> |                |

表 3-7-5 工作日誌表 5

|  |             |                |                |
|--|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四丙   | 學號：BZ101335 | 姓名：楊雁婷         | 撰寫日期：105/03/01 |
| 撰寫期間：105/02/01~105/02/20   |             | 期間總實習時數：120 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：南仁湖企業企劃部  |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：實習生  |             |                |                |
| 工作日誌內容   |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這個月碰到過年，各區站的十分的忙碌，管理中心為表達與現場人員站在同一陣線，所以全體動員分配在不同服務區支援現場，我們的工作內容主要是幫忙超商補貨、自營櫃位叫賣和結帳，還有初一的服務區財神發紅包的活動。</p> <p>過程中有碰到自己無法負荷的工作產生，像是我的力氣不夠可是卻要拿很重的貨沒有人可以幫忙，客人又急著要只好硬著頭皮搬，結果造成的後果就是重重的貨押到自己的腳好多次讓兩隻腳大拇指都黑青，也導致全身腰酸背痛。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>凡事都應該要量力而為，因為如果在過程中受傷而不能再完成自己的工作，這樣會變成製造麻煩。最好要在平常訓練自己的力氣，因為不管做任何工作都有可能會有需要幫重物的時候，如果每次都需要別人的幫忙會造成別人的困擾。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的工作中透過在現場支援，體會了服務區員工的辛勞，在大家與家人們相聚的節慶裡為了用路人的方便依然堅守崗位，這幾天在現場幫忙真的是補貨、結帳手沒有停過，幾乎任何時刻都是滿滿的排隊人潮，也很佩服現場人員的抗壓性。也進入到了後場了解到了如何補貨和收銀還有現場叫賣，更增加了自己的膽識和經驗。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>之後每天下班後都應該要運動，有空也可以上健身房鍛鍊自己的體力和力氣，這樣不僅能讓自己更健康也能獨自完成許多體力活，不勞煩到其他人。</p> |             |                |                |

表 3-7-6 工作日志表 6

|   |             |                |                |
|---|-------------|----------------|----------------|
| 班級：行四丙  | 學號：BZ101335 | 姓名：楊雁婷         | 撰寫日期：105/03/04 |
| 撰寫期間：105/02/21~105/03/04  |             | 期間總實習時數：100 小時 |                |
| 實習機構(含分店名)：南仁湖企業企劃部   |             |                |                |
| 部門(單位)/職稱：實習生   |             |                |                |
| 工作日志內容  |             |                |                |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>為了製作南仁湖的春酒影片到各區站去錄主管感性的話還有隊呼，從泰安開到關廟沿途還有停西螺、古坑、東山和南科。這次錄影跑了三天都是當天來回，體驗從后里開車到台南又開回來，這樣開車真的非常累人，可是開車更穩更順了。但因為沒有事先跟經理確認他想要的效果，導致多跑了兩天。</p> <p>在製作影片的過程中因為完全沒有經驗所以光是研究就花了好多的時間，也沒辦法完整的表達出想要的成果，是一種明明有很多想法但都做不出來的無奈。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>應該在錄影之前先跟經理確認好他想要的效果，當下錄好也應該跟經理確認，這樣才不會導致也多跑好幾趟，也才不會造成各區站的困擾。</p> <p>要成為一個好的企劃專員應該要有製作影片的能力，不應該有還沒有用到就先不用學習的心態，不然就會像這次一樣書到用時方恨少。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>這次的經驗中讓我明白應該在活動前跟經理和有各區站做好溝通，知道他們各自的想法，這樣才能夠在這之間做好平衡，也能更快完成工作。</p> <p>也讓我學習到怎麼去製作影片，雖然都要各自己研究，但是也因為這樣能更將這些影片製作的用法更深刻的記在腦海裡，這樣以後要做影片就能更得心應手，也讓自己多了一項技能。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>以後如果有相似的拍攝工作，可以在與各區站溝通完後做成一個工作聯絡單發給各區站，並且給予意見，這樣拍攝的過程會更順暢。也可以先與經理討論，事先知道經理的想法並加入在工作聯絡單中。</p> <p>這次製作影片的時間非常的敢，只有五天的時間所以來不及學到很多後製的效果，可以在春酒過後買書來研究，這樣下次製作影片時就能加入，也可以把想要的效果呈現出來。</p> |             |                |                |

## 四、結論與建議

### 4.1 結論

#### 1. 說明實習後對公司的看法與初步看法的比較

到南仁湖企業實習後發現很多事情都要靠自己摸索和學習，一開始我以為大公司會有員工訓練期，也會有人交接，教導應該注意的地方和工作範圍，實習後才發現原來南仁湖除了會計，每個職位都只有一個人，所以並沒有人有時間教導我這個職務——企劃專員應該的工作內容。

#### 2. 說明實習前、後個人的預期與實際感受

到南仁湖實習之前我以為做企劃會要常常到各區站去出差勘查，但是實習後發現其實大部分的時間都是坐在辦公室想企劃的時間更多。

#### 3. 說明實習最難適應或難過的事

這份工作讓我最難適應的應該就是同事間的相處吧！因為身邊的同事都已經至少待了四年，他們對於工作上的事情都十分的在行，所以會對於我們沒辦法馬上進入狀況感到十分困擾，但是從我們一開始進來就沒有人好好的教導我們工作上面應該注意的事情，因為每個職位都只有一個員工，就是因為我們的位子有人離職所以我們才能替補，所以很多事情都要靠自己摸索。每個活動的時間又安排的非常的緊湊，很多想法做法都必須經過經理的同意，但是經理又十分忙碌，所以很多東西都會在等待核准的過程中延遲，所以常常都會因為來不及沒有讓我們好好在過程中學習就經理就已經把很多的事情處理好也教辦好，導致我們常常會問同事一些他們覺得我們早該知道的事情。

#### 4. 說明實習最大的收穫

實習以來最大的收穫是就是學習到了很多在學校裡沒辦法學到的實際操作經驗，以前都是自己做報告的時候去模擬一個活動的進行方式和流程，並沒有機會去真的知道企畫中是不是有需要改進或其實沒辦法順利進行的地方，真的來到公司實習就能夠在每個活動中去了解到哪些事情是難以執行必須改進的。也可以在過程中發現一些以前沒有想到的方式。

## 5. 實習甘苦談

雖然說是實習但其實可以明顯感覺到已經踏出社會了，不再像在學校中很多事情可以得到諒解，因為每個人都有自己的進度和安排，所以職場上是不容許犯錯的。

## 6. 我希望來前就能在學校學到哪些東西？

如果我的大學生活能重來我希望能在我來到南仁湖實習前，就先把 AI 設計的檔案學會，這樣我在很多的企劃上面可以加入自己設計的東西，更能清楚表達我想達到的活動效果。

## 7. 在校所學，拿到業界最有用的是什麼？

我想是表達的能力吧！因為在學校有報告和上台比賽的經驗所以對於在大家面前講話比較不會這個緊張，也讓我有到崑山科大分享實習心得的機會，在與上司溝通和說明活動構想前也比較能明確的表達想法。

## 8. 對個人從事相關產業的省思

來到南仁湖企劃部實習後我發現自己還有很多缺乏的專業能力，像是文案真的需要再加強，才不會每次寫新聞稿的時候用詞和形容都是哪幾個，會缺少創意和吸引力。還有希望自己可以學會一些設計的技巧，這樣才可以替自己的企劃案加分，也不會每次有想法都必須麻煩別人。

## 9. 個人生涯規劃與未來展望

畢業後上班存到 20 萬後我像要出國打工渡假，因為西方國家對於慶典和節慶比較看重，也有很多的派對，我希望自己可以多學多看，把一些有趣的東西帶回台灣，才不會在做企劃的時候墨守成規，沒有新的創意加入。

## 4.2 建議

### 對實習公司的建議

建議在工作前填寫履歷前就給我們一份公司的規定，就像沒有全勤獎金，應該一開始就要說明，不該是讓實習生實習了三個月後才告知，讓我們每個月都很努力去想我們到底做錯了什麼。也希望能夠有人可以做交接的動作，不然會有一些事情沒有辦法上手，需要花很多的時間來摸索，也會有大家說明的內容不一的情況，會十分的困擾。

### 對實習制度的建議

公司每個職位都只有一個人，我覺得有一點太少，常常會有其中一個人休假，有電話打來找他，但是沒有人可以協助的情況，因為自己的工作就做不完了，實在是沒有時間去關心其他同事大概的業務內容，這樣如果是有十分緊急的情況又聯絡不到那個職位的同事真的會十分的麻煩，如果連絡上了也是打擾到他的休假時間，有時候甚至要犧牲自己的休假時間處理公事。

還有不應該有大小眼的行為，高雄總公司就可以周休二日並且見紅就休，管理中心卻只能月休六天，我知道假日辦公室也必須要有人留守，那應該要輪流，可以用一邊三個月的方方式，不然其實就算我們上班了，但是很多事情要透過總公司那邊核准，但是卻都休假去了。

最後就是希望可以有新進員工的訓練期，不管事外櫃還是廚房，甚至是辦公室的員工，因為南仁湖並沒有這樣的的文化，這樣很容易會有人員上面不熟悉工作上面的情況而因此讓廠商或是客人覺得這麼大的企業卻不專業。

### 對學弟妹的建議

如果有學弟妹想到南仁湖的企劃部實習我會想我會請他好好的思考自己的抗壓能力是否足夠。而且要很清楚的知道自己雖然是實習生但是要拿出自己是正職人員的態度來面對工作，因為南仁湖不會因為你是實習生而有不同的標準，會跟對待正職人員一樣嚴格。

### 對系上的建議

其實一個學期回學校六次這一點真的對於已經在實習得我們來說是一件十分不方便的規定，因為實習真的非常的忙碌，這學期碰到三次公司有重大活動需要我們幫忙時我們要回學校，這對公司來說也是一件很困擾的事情。

還有建議可以安排設計的相關課程讓學弟妹們在實習前能有這樣的技能，在企劃的工作中真的很加分，現在公司的設計都是使用 Adobe Illustrator CC 而不是我們之前在學校學習的 photoshop。

### 對師長的建議

實習訪談的時候建議不要只是在公司裡面看看然後問我們實習上面有什麼問題，因為在公司裡面不敢說實話，如果可以希望是私底下詢問。

覺得實習可以半年就好，因為還可以有半年的時間可以在學校學習在實習單位發現自己所缺乏的部分，不然實習完就直接畢業了沒有能再回學校充實自己的機會很可惜。

### 對學校的建議

不免俗的還是想要講一下，我們辛辛苦苦的在外面實習卻要繳全額的學費這點真的是非常的不合理，我明白學校老師不會因為我去外面實習而不拿薪水，但至少不是連電腦維修費都跟我們索取全額的費用吧！因為其實看到學費單上面竟然連我們幾乎沒使用到的電腦都要跟我們收取全額的維修費實在是十分的不舒服。