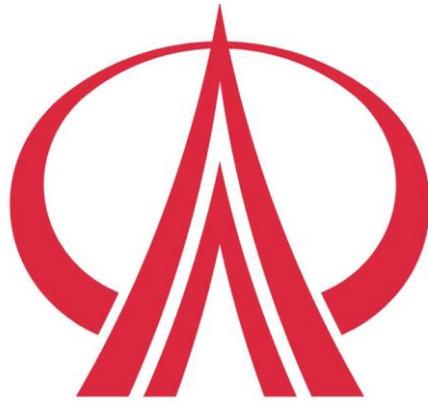


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

霧峰高爾夫球場



指導老師：姜文忠 老師

學 號：BZ104033

姓 名：陳政群

中 華 民 國 1 0 8 年 5 月

摘要

能有 10 個月實習工作還能存一點錢，還能體會到社會的一些現實面。有這個機會能了解高爾夫球場的競爭力，現在中部的球場都在做一些促銷方案，什麼節日或固定每個禮拜幾都會有一些活動之類。

每座球場也都努力把品質改善的更好更吸引球友來擊球，我們的工作內容桿弟這工作算很自由的沒有到班就能提早下班了，在背班過程中碼數、果嶺的準確度，夠熟悉的話在服務 18 洞時會有一種陪老闆打球聊天的感覺。

致 謝

能有 10 個月的校外實習機會，可以先體驗到社會的感覺，10 個月實習生活過得非常充實時間也過得很快一眨眼就要準備畢業了，謝謝學校能給我們這個機會也謝謝老師用心良苦的幫我們找配合的實習廠商。

目 錄

| | |
|--------------------|----|
| 一、前言 | 1 |
| 1.1 實習動機 | 1 |
| 1.2 實習目的 | 1 |
| 1.3 實習公司甄選過程 | 2 |
| 二、實習公司 | 4 |
| 2.1 公司簡介 | 4 |
| 2.2 營業項目 | 5 |
| 2.3 競爭力分析 | 5 |
| 2.4 SWOT 分析 | 5 |
| 三、實習內容 | 6 |
| 3.1 實習部門 | 6 |
| 3.2 工作環境與同事 | 6 |
| 3.3 工作內容 | 7 |
| 3.4 作業流程分析 | 7 |
| 3.5 問題點分析 | 7 |
| 3.6 改善方案 | 7 |
| 3.7 工作日誌表 | 8 |
| 四、結論與建議 | 16 |
| 4.1 結論 | 16 |
| 4.2 建議 | 17 |

一、前言

1.1 實習動機

在現在這階段要對於未來畢業的職場現在還是一片渺茫霧煞煞，我個人覺得在職場上你如果是菜鳥的話，一定會有比較機車的人想故意弄你或黑你的老鳥，也不能再一直在原地受人欺負久而久之老鳥也會覺得你不是好惹的，但是也不能的過當的防衛以免擦出在職場上的人際關係，在剛進新的職場也要把你自己的禮貌跟尊重拿出來這樣主管或老鳥看到也才會對你有尊重有禮貌，在職場上剛進去一定什麼都不會一定要透過別人的教導才能慢慢的把功夫學起來，在老鳥教你的時候不能擺出屌而啣噓的樣子人家看到你這樣也不會想要教你，在學習的時候一定全神貫注的聽遇到不懂得問題要馬上發問才不會到後面開始獨自一個在人作業期間發生一個小小的失誤導致讓公司虧損，在工作期間遇到自己覺得不適應的方面可以跟主管反應看能不能把你調到其他的單位改善這方面的問題如果再不行也只能再找其他自己適合的工作了。

再升大四的前幾個月學校給我們選擇要不要參加三明治校外實習計畫跟做專題這兩種讓你 2 選 1，在這次的三明治校外實習裡學校幫我們找了很多廠商來學校一一地幫我們介紹公司的工作內容與工作制度獎金制度等等方面，也邀請大部分能來我們學校的公司來幫我們面試，我在選擇這校外實習計畫裡選擇六間公司運氣很好的是中了四間讓我好好選擇，我放棄了其他三間選擇了大部分的都不會想選擇的高爾夫球事業，以目前來說我選了這份工作是不會後悔的再另外幾間公司做的工作都大同小異讓我覺得沒什麼差別以後也能有機會碰到。

1.2 實習目的

這次選擇了學校的三明治校外實習計畫，我個人認為藉由這次的好機會可以讓我出去外面好好的磨練一下自己，在還沒進去公司大多都聽一些人講做這行業到底對自己有沒有幫助或是選擇了這份工作對於以後你會不會想繼續地做下去，也有某方面的說進去公司裡你可能會被公司裡的主管壓詐之類等等，但是這對於我來說我是覺得沒什麼差別的只要能在工作方面上能學習到一些能力這對於我以後還是會有一點微小的幫助，雖然我選了霧峰高爾夫球的工作大部分的人都會覺得我選擇這行業到底是能幹嘛的但是在這個工作我可以待到明年有 10 個月的期間我可以接觸到 100 種行業以上的大老闆，相對之下我也能聽到各種行業上的一些相關的知識對於我以後畢業後的職場才會比較好一點才不會畢業後一片渺茫的找工作，但是在這工作上你能遇到好幾百人會有好也有壞比其他種的服務業這工作上更能得多接觸到客人也能完整服務他們 3 小時以上的擊球時間，這工作不向其他學校提供的廠商都在室內裡工作，這是要每天的都在太陽底下工作不管颶風下雨只要客人想要擊球的話你就要下場下去服務客人到 18 洞全部結束，除非像是雨大到積水那種或是一直打雷才會取消下場擊球的機會，這工作也需要勞力不向其他工作上再固定的場所固定做幾種事而已。

7、8 月:學習高爾夫球的相關知識

9、10 月:了解每次擊球完的碼數根果嶺相差多少

11、12 月:判別 18 洞果嶺的洞口左右大小邊要抓哪

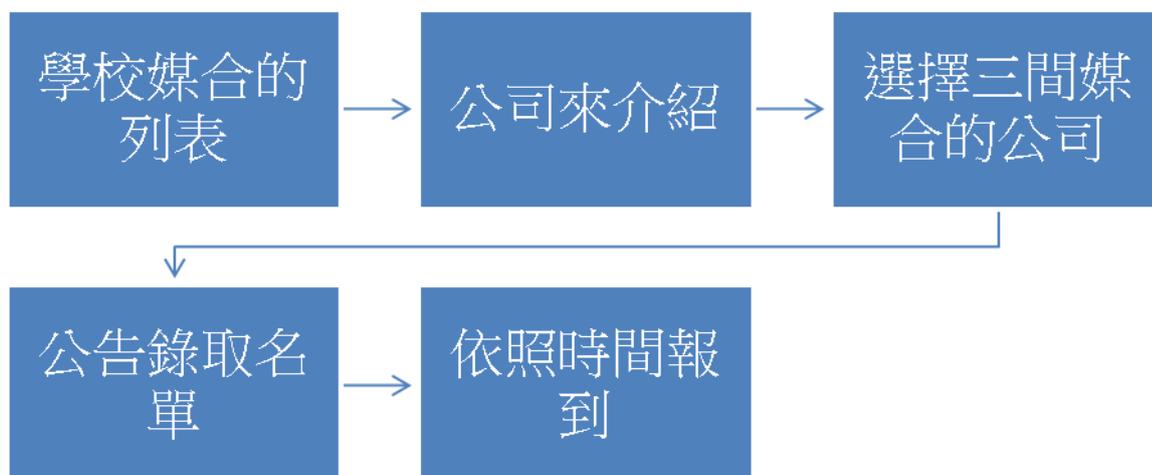
1、2 月:開始獨力帶組下去服務客人

3、4、5 月:帶組下去之外也需要每次把自己的區域維護整潔

1.3 實習公司甄選過程

這次的學校媒合有十間以上的公司來我們學校介紹貴公司的工作內容與公司制度和福利，在這期間我們聽了很多的公司制度到最後我們也只能選 3 間公司去面試，在這等待期間很多間的公司慢慢陸續給了我們要面試的時間，我們也要該開始準備行流系給的履歷表自己去準備列印下來與上傳到教學平台上，老師也有額外幫我們找了幾間製造業的但是要自己去那邊面試無法在學校，在面試時給的感覺讓我感覺不到緊張就跟聊天沒兩樣只是要把重點問清楚而已，全部面試完之後老師會慢慢把錄取的同學公告在教學平台上到最後會統整以及公告報到時候應該要繳交的項目跟時間，全部確定完之後也會給各位同學的指導老師有問題的話就能找老師討論。

在某次的上課時候老師說到我們大四就要去外面實習，很剛好的老師有得知到一些公司想要來跟我們學校媒合，看了其他間公司都大同小異就唯獨霧峰高爾夫球事業我就莫名看到就默默地一直記著雖然有很多廠商來我們學校面試就這間高爾夫沒有什麼提起到，我就在有空的時候問了老師相關面試的問題也繳交履歷表在這之後就接收到高爾夫球場的電話也約了時間去那邊面試，說著說著就聽說很多學生做沒多久就做不下去轉換到其他間公司這也讓我更好奇裡面的工作內容到底有多特別，到最後我也確定選擇高爾夫球這工作整個學校就只有我一個人去那邊實習。



實習流程圖

選擇這份工作其實沒有太多猶豫，就在列表上看到高爾夫球事業心裡就覺得要選他就對了，雖然有另一份的製造業也能錄取但是論他們的薪水跟福利是好上許多的又還能周休二日，我也沒有想太多就放棄另外四間錄取我的公司，目前工作到現在聽到以後畢業規劃的事情感覺比在其他間公司還要多一點，那時候去高爾夫球場面試的時候主管也有跟我說過有朝陽、南開、亞大的學生都被大企業的老闆找去他們的公司工作這方面就讓我有點好奇了想說可以來賭一把看看但是大多分也要看學校的科系，雖

然也聽主管他們說很多學生都做不到 2 個月就做不下去，不知道是不是學生的問題還是公司的制度問題，對我而言只要能來到高爾夫工作能多聽到一些未來職場的變化與自己的興趣是最重要的。

從我一開始七月中進去公司聽一些老鳥講的術語跟其他理論我根本一片模糊，剛進沒幾天就花了不少時間練習開車一直繞場重複一直循環再來就開始慢慢進入重要的帶組下去服務客人階段，第一次待在旁邊看著學習真的是頭腦很混亂一堆球具要記誰是誰的還有客人每次接桿的習性，然後還要幫他們記每洞打幾桿真的都要一心很多用如果恍神就準備糟糕了，學習三個禮拜後馬上就要準備考當桿弟的試了雖然碼數根坡度是死的但是在果嶺上的變化非常的大沒兩天就會不一樣挑戰性也很高，我也運氣很好的考過最近也開始帶組下場服務客人習慣之後這種工作感覺起來你會過得很充實時間也過得很快也算滿自由的，偶爾還會小費能拿是真的還不錯。

二、實習公司

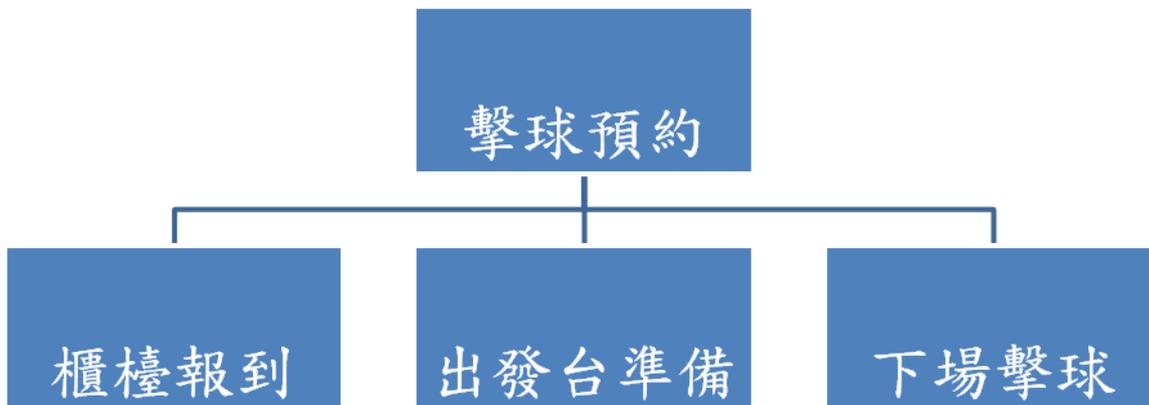
2.1 公司簡介

1. 董事長廖紫岑 總裁簡森桓。成立於民國 68 年 2 月 22 日，並於民國 78 年間榮膺全國十大最佳球場，賽那美育樂開發股份有限公司成立於西元 2011 年，總部設於台中市大里區，母公司為台灣數位光訊科技股份有限公司，台灣科技集團為了讓國人擁有良好的休閒場所，特別規劃休閒事業，以集團方式提供更好的服務品質。

賽那美休閒集團包含清新溫泉飯店、霧峰高爾夫球場及澎湖賽納美渡假村，共同為提供大眾舒適的休閒生活而努力。集團經營理念：C' est La Vie - That' s life 賽那美的原義是指『這就是人生』。霧峰高爾夫球場由元扶企業股份有限公司經營，在員工方面桿弟的人數大約 40 幾位左右，場務方面 15 人左右，內場裡面也約有 15 人左右。

2. 我們球場雖然在 75 年獲得全國十大最佳球場，尤其歷經九二一地震後球場幾近於新建，甚迎合新時代潮流之規劃，呼應球友喜新及富於挑戰性之設計，在在顯現出球場勇於改善，以客為尊之特質，也爭取到全國性高爾夫球的比賽在我們霧峰球場盛大的舉行。

3. 本球場於 2009 年成為台灣第一家通過奧杜邦協會 Audubon 認證的高爾夫球場，2012 年 8 月再度取得奧杜邦生態環保球場認證，除了持續降低農藥及化肥的用量、恢復自然失態及動物保育之外，更提供球友最自然、最健康的擊球環境及員工健康的工作環境。



擊球流程圖

2.2 營業項目

1. 以客為尊是我們霧峰球場的宗旨，但是我們的使命在於堅持球場的品質與遊憩滿意度，並期望為社會及自然環境帶來積極正面的貢獻。
2. 球場在服務的方面上每一組的客人都會有一位桿弟也有一部電動車可以在球場行駛，一位客人會有一瓶水一組最多能載上四位客人，但是如果遇到 VIP 的會員，水都會 x2 也會有香蕉，在洗澡方面會跟普通的會員不一樣，會有場內的人特地去 2 樓先燒好熱水，也有 VIP 的專屬停車場。

2.3 競爭力分析

現有廠商的競爭強度 - 現有中部這幾座座球場以霧峰的果嶺難度最高，競爭激烈方面並無哪一家特別佔有優勢。

新加入者的威脅-目前已經沒有新設立的球場了。

供應商的議價力量 - 打球的人數最多都在集中在 10 月~3 月一天最少也有 35 組以上，在其他幾個月份也不會差到哪去，議價能力應該算還行。

購買者的議價力量 - 球場定價很高比較少彈性，所以打球費用一直降不下來。

替代性產品或勞務的威脅 - 我們在勞務方面上人手雖然比較不足，但是對於我們桿弟來說在大月時候能賺比較多錢。

2.4 SWOT 分析

S 優勢 - 球場有難度，挑戰性高，果嶺球道維護良好，整體而言算是不錯的球場。

W 劣勢 - 擊球價格偏高，團體會員證不容易借得到。即使球隊的價格也偏高。

O 機會 - 去打球的人數不少，應該是有賺錢的球場。

T 威脅 - 中部有 11 座球場，但是在夏天的時候球場比其他地方炎熱 不利於吸引客人。

三、實習內容

3.1 實習部門

1. 負責的單位是營業課，我的職位是在球場上當一位稱職的桿弟。
2. 在我們桿弟上面有出發台，出發台是幫我們協調在球場上的問題也是負責幫桿弟派班的地方。

3.2 工作環境與同事



派班的順序



桿弟在車上等前面的發球台派班



球隊的旗子:有分近洞獎跟最遠桿



開往第 10 洞

3.3 工作內容

我負責的方面是在營業課的桿弟，裡面的工作內容很簡單不過也要考試及格後才能勝任，派班到你時候就看有幾客然後找他們的球具袋，人到齊後就下場然後點他們的球桿，在客人擊球時他們有時候要幫他們換球桿或者是幫他們報碼數跟果嶺，每打完一洞都要記成績，打完 18 洞後要讓客人清點自己的球桿是否正確，結束後就整理客人的球具放好後清潔自己的車跟垃圾，最後就是去自己負責的區域補沙然後就能下班了。

桿弟的工作時間很彈性沒有一個正確的時間，只有早班的前 4 位 5:15 分要到後 4 位是 5:30 到，其餘的桿弟就是看預約單幾點有客人在抓個時間到球場，大部分我們工作的時間大概三個半小時~五小時左右，但都要看自己背班的有幾位客人打球的速度，每個月桿弟都要有 8 小時的拔草時數來維持球場的整潔。

3.4 作業流程分析

陪客人下場打 18 洞依照經驗報地形與距離還有就是碼數跟果嶺上的流向，注意事項(如長草區 OB 樁等)準備客人要用球桿送至他手上整理擊球後需要注意前後組距離通知客人可否擊球(這點最重要關乎生命安全)。

3.5 問題點分析

1 在剛的作業流程上高爾夫球最重要的就是要觀察地形根草勢還有天氣，往往在天氣方面球的飛行距離可能差個 5~15 碼，這樣的距離就可能讓球到底會不會上果嶺。

2. 在飛行距離跟果嶺的流向，遇到在抓賭的他們都會看你報的準不準，有些打輸球就會怪桿弟亂報一通，所以在飛行上都要看天氣適當的去加減，果嶺上也要注意每洞的特徵跟流向。

3. 在當學徒的時候，都要做每一洞的地形跟果嶺特徵的筆記，主任也跟我說你一開始一定報不準要等到 3 個月後才能熟悉，雖然這些問題看起來沒什麼但是當你自己下場打球後沒有加上坡的高度跟果嶺的流向，球可能就不會上果嶺球也可能亂流。

3.6 改善方案

1. 當球上了果嶺有些洞的特徵就是流很快可能本來上果嶺的球讓你下果嶺，大不分的原因就是草紋的密麻程度跟草的長度，廠務的工作就是整理每洞果嶺跟地形的場，這就是每一洞果嶺難易度的原因。

2. 當要反應果嶺的速度時候，其實我們桿弟說沒什麼用當客人一直在強調有幾洞很誇張時，主管才會向經理呈報才會叫廠務的去修果嶺草的長度。

3.7 工作日志表

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日志表 1

| | | | |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：107/10/13 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/桿弟 | | | |
| 工作日志內容 | | | |
| <h3>1.發生什麼事(Do)</h3> <p>在高爾夫球場上要發生一桿進洞這個難度是非常難的，某方面要看運氣另外一方面就要看你的技術，但短桿洞的碼數大部分的客人都很懷疑我們桿弟報的碼數往往都會多拿大一點的球桿結果球不是左右亂飛不然就是飛過頭，如果比較相信桿弟的客人打球是都打得愉快在一個月內就發生了3次一桿進洞，球場也會包1萬元紅包給客人相對的桿弟也會收到客人包給你的紅包。</p> | | | |
| <h3>2.反省(Check)</h3> <p>工作到現在會發生錯誤大部份都是報碼數根果嶺的事，獨自下場到現在碼數對我比較沒有什麼問題了但是在果嶺上左右邊的抓多抓少我就會時常錯了，但是這對於老鳥上比較沒什麼問題都是經驗累積下來的一半也要看客人推桿的力道，在我報錯的時候我通常都會一直看左右邊的流向和上下坡，現在也只能慢慢累積經驗從犯錯中學習慢慢的更進步稱桿弟。</p> | | | |
| <h3>3.學習(Action)</h3> <p>在球場上遇到客人比較麻煩的就要繃住神經4小時多一點那種只能說好好好不然就是謝謝，在這學習我也都聽到好的客人說以為有錢就是老大不然就是把桿弟當成自己的員工在訓斥，桿弟也只好能包容下去或者聽聽就好，「是否愉快」的反應，則與人類擁有的需求有關。人在需求獲得滿足時會感到愉快，沒獲得滿足時會感到不愉快。</p> | | | |
| <h3>4.行動計畫(Plan)</h3> <p>經驗上來說我在球場上只能說是菜到不行，那邊老鳥經驗少說都有5年以上對球場的熟悉度事沒有問題的，但對於我而言我只能每次的下場一直學習報碼數跟果嶺上的變化，也要看每天的天氣上的溼度風向做點改變小小的問題都會造成球的方向，久了之後我也有機會遇到一桿進洞的時候。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 2

| | | | |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：107/11/10 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/實習生 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>這個月有開桿弟會議，又到了一些桿弟愛計較時間，上次跟主任在那邊聊天就聽他說每次有問題都是固定那幾個桿弟小小事情斤斤計較，要我遇到如果桿弟再說實習生的話就聽聽就好不要跟他們爭。</p> | | | |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>實習到現在遇到問題也只有打球跳洞方面上，因為有時候其他客人會比較龜毛不給跳到下一洞開球，也只好跳到離他們一洞不會影響客人才不會被客訴，當準備在跳洞上都要回報給出發台讓他們知道。</p> | | | |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>我是覺的在這方面每一位客人的個性都不太一樣，有時候在球場打球時候真得要互相。</p> | | | |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這次開會的目的就是在球場幹什麼事都要向出發台回報，還有要跟前面的桿弟報告一下我們這組要跳洞，以免客人不高興吵幾架來。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 3

| | | | |
|---|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：107/12/08 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/桿弟 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>在某個星期二，那天桿弟人數不夠背完一趟準備再接一趟，在途中跟客人聊得很開心，卸完球具後馬上去收拾準備下班，結果遇到客人的老婆投訴我說坐在車上不拿球具不看球之類，結果聽完櫃檯的說好像對價錢不合理而無理取鬧，客人真的很不簡單。</p> | | | |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>被投訴那次說實在的，根本沒作什麼正常服務擊球還會被投訴，雖然當時的感覺很莫名其妙不過她投訴的點也很好笑，現在覺得跟那時候比我是都覺得沒差啦，遇到那種客人有時候也聽聽就好。</p> | | | |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的事件我知道了當下跟你聊得很不錯，背完上來結帳馬上變一個人。</p> | | | |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>這種經驗也不多也不想遇到自己反而吃虧，我也只能繼續維持目前的狀況然後慢慢累積經驗，讓自己報的碼數跟果嶺更準也讓客人打球打得開心。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日志表 4

| | | | |
|--|-------------|--------|----------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：107/12/29 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/桿弟 | | | |
| 工作日志內容 | | | |
| <h3>1.發生什麼事(Do)</h3> <p>在高爾夫球場上要發生一桿進洞這個難度是非常難的，某方面要看運氣另外一方面就要看你的技術，但短桿洞的碼數大部分的客人都很懷疑我們桿弟報的碼數往往都會多拿大一點的球桿結果球不是左右亂飛不然就是飛過頭，如果比較相信桿弟的客人打球是都打得愉快在一個月內就發生了3次一桿進洞，球場也會包1萬元紅包給客人相對的桿弟也會收到客人包給你的紅包。</p> <p>在某個星期二，那天桿弟人數不夠背完一趟準備再接一趟，在途中跟客人聊得很開心，卸完球具後馬上去收拾準備下班，結果遇到客人的老婆投訴我說坐在車上不拿球具不看球之類，結果聽完櫃檯的說好像對價錢不合理而無理取鬧，客人真的很不簡單。</p> | | | |
| <h3>2.反省(Check)</h3> <p>工作到現在會發生錯誤大部份都是報碼數根果嶺的事，獨自下場到現在碼數對我比較沒有什麼問題了但是在果嶺上左右邊的抓多抓少我就會時常錯了，但是這對於老鳥上比較沒什麼問題都是經驗累積下來的一半也要看客人推桿的力道，在我報錯的時候我通常都會一直看左右邊的流向和上下坡，現在也只能慢慢累積經驗從犯錯中學習慢慢的更進步當一個稱職的桿弟。</p> <p>現在遇到問題也只有在打球跳洞方面上，因為有時候其他客人會比較龜毛不給跳到下一洞開球，也只好跳到離他們一洞不會影響客人才不會被客訴，當準備在跳洞上都要回報給出發台讓他們知道。被投訴那次說實在的，根本沒作什麼正常服務擊球還會被投訴，雖然當時的感覺很莫名其妙不過她投訴的點也很好笑，現在覺得跟那時候比我是都覺得沒差啦，遇到那種客人有時候也聽聽就好。</p> | | | |
| <h3>3.學習(Action)</h3> <p>在球場上遇到客人比較麻煩的就要繃住神經 4 小時多一點那種只能說好好好不然就是謝謝，在這學習我也都聽到好的客人說以為有錢就是老大不然就是把桿弟當成自己的員工在訓斥，桿弟也只好能包容下去或者聽聽就好，「是否愉快」的反應，則與人類擁有的需求有關。</p> <p>人在需求獲得滿足時會感到愉快，沒獲得滿足時會感到不愉快。我是覺的在這方面每一位客人的個性都不太一樣，有時候在球場打球時候真得要互相。在這次的事件我知道了當下跟你聊得很不錯，背完上來結帳馬上變一個人。</p> | | | |

4.行動計畫(Plan)

經驗上來說我在球場上只能說是菜到不行，那邊老鳥經驗少說都有 5 年以上對球場的熟悉度事沒有問題的，但對於我而言我只能每次的下場一直學習報碼數跟果嶺上的變化，也要看每天的天氣上的溼度風向做點改變小小的問題都會造成球的方向，久了之後我也有機會遇到一桿進洞的時候。

這次開會的目的就是在球場幹什麼事都要向出發台回報，還有要跟前面的桿弟報告一下我們這組要跳洞，以免客人不高興吵幾架來。

這種經驗也不多也不想遇到自己反而吃虧，我也只能繼續維持目前的狀況然後慢慢累積經驗，讓自己報的碼數跟果嶺更準也讓客人打球打得開心，

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習
工作日誌表 4

| | | | |
|---|-------------|--------|--------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：108/3/4 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/桿弟 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>花了快半年的時間我終於能把果嶺跟碼數搞的不會出什麼錯了,但是遇到一些客人都會抱著懷疑的態度,覺得我們學生剛來不久還派出來接客人?</p> | | | |
| <p>2.反省(Check)</p> <p>客人雖然抱著那樣的態度來我也不能跟他說什麼,我只好靠著之前累積的經驗下場後讓他心服口服。</p> | | | |
| <p>3.學習(Action)</p> <p>對我們實習生桿弟的不信任感,我體會到很多次了但是我現在敢報給客人是肯定的,在平時的講話也要帶著肯定的口氣,說實在的差很多人遇到比較特別的客人你就會被吃死死的。</p> | | | |
| <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>在這幾個月下來如果抱著不確定的心態下場,下場不是大好就大壞,但現在對自己很有信心遇到大壞的機率是非常低的,也能頗受到一些老闆的喜愛讓你有著今天不是來上班而是來陪老闆打打球的舒適感。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習 工作日誌表 5

| | | | |
|---|-------------|--------|---------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：108/3/16 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/實習生 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>最近這兩個禮拜球場有接到中國、新加坡、香港組成的比賽，另外一場是台灣、日本、韓國、蒙古、菲律賓的比賽。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>這兩場下來的比賽只有第一場比較有挑戰性，那幾天剛好遇到鋒面來下了一整晚的雨隔天也是一直下不停，結果主辦人宣布停賽只好取前兩天的成績，下雨天加上起霧說起來要看球真的非常困難但也是個好經驗。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>在這兩次的大型比賽得到主管的認可能讓我下場去為他們服務，通常實習生要接這種比賽是非常難的，下場後能體會到這種氣氛也是很不錯的也讓我的專業度再向上提升。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>對比賽也不用在意太多，把平常所學得發揮在場上也能再提升自己的專業。</p> | | | |

修平科技大學行銷與流通管理系校外實習
工作日誌表 6

| | | | |
|--|-------------|--------|---------------|
| 班級：行流四甲 | 學號：BZ104033 | 姓名：陳政群 | 撰寫日期：108/4/13 |
| 撰寫期間：107/7~108/4 | | | |
| 實習機構(含分店名)：霧峰高爾夫球場 | | | |
| 部門(單位)/職稱：營業課/實習生 | | | |
| 工作日誌內容 | | | |
| <p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>背班到現在為止我每天都很期待一桿進洞的來臨，這都讓我遇到的短洞必須得更謹慎讓球能飛到洞口附近。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>到了短洞那邊我應該先看風向大不大，還有球上了果嶺的流向我都要一一說明，這樣能提高一桿進洞的機會。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>一桿進洞這東西其實也算運氣、跟打老鷹一樣，這種東西一半靠技術一半運氣了。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>看天氣的隨時變化了解球在空中的飛行距離，在確定碼數要報多少使球提升上果嶺的機會。</p> | | | |

四、結論與建議

4.1 結論

(一)實習後對公司的看法與初步看法的比較

當初在選實習單位時會覺得霧峰高爾夫球場到底是能學到什麼，面試時公司的主管的說法是真的很誘惑人會拿出一桿進洞的話至少會有 6000 元小費起跳，然後工作時間也非常的彈性之類的，但是做到現在我都還沒背到一桿進洞雖然很常發生但都不是發生在我身上，只有工作時間比較彈性能很早下班。

(二)實習前、後個人的預期與實際感受

實習前聽了主管面試的話再背班看起來很輕鬆自由自在的也有小費可以拿，實習開始後我當學徒一個月覺得看起來算輕鬆能接受，但是一個月考試完能正式自己背班就突然覺得要一心好幾用要兼顧好幾件事情，當時還算新人被很多客人看不起覺得什麼都不會一樣。

(三)實習最難適應或難過的事

能正式自己背班雖然很開心能自己來不用靠師傅幫忙，但是每兩天後的果嶺都不一樣要馬上判斷出來左右邊抓多少真的很困難，當客人有在抓賭有時候都要靠桿弟幫忙但那時候都報的不準很容易被客人洗臉不然就是被客訴，在抓賭時新進桿弟是最能從錯誤中成長的。

(四)實習最大的收穫

久了之後果嶺那些都能看得清楚，當客人在問說要打哪裡我隨時都能看的出來那個地方的轉折點，客人現在就會說你新來的嗎?竟然報的那麼準那時候心裡就會有莫名的成就感，上次也運氣很好我背班連續 2 天的客人打老鷹他們有夠開心，那時候也問說碼數跟果嶺我也很確定的馬上跟他說那邊幾碼要打哪裡，如果你在報的時候有猶豫了一下客人真的會對你的能力有所疑問，也不知道為什麼果嶺看得準之後小費也莫名地拿很多。

(五)實習甘苦談

在實習的階段我認為最甘苦的地方可能就只有一開始果嶺看不清楚還有每天上班時間不固定都要自己抓時間有時太早去還要在那多等 2 個小時如果太晚到就會跳班，有時候上班時間夏天前 4 個 5 點要到冬天則是 5 點 30 分要到，那種時間起床說真的很累人有時候還要受寒風的吹，夏天就是我們球場的淡季又非常熱很容易中暑有時候下雨天客人還會想打球剛好輪到你也只好認命淋雨。

(六)我希望實習前就能在學校學到的東西

在學校也很常做報告也很常上台報告，雖然在報告時候會對那種場面感到不安與焦躁，那時候也只希望能單獨下場服務客人能讓自己有信心沒有那種不安定感，這樣才能讓客人相信你的專業能力。

(七)在校所學，拿到業界最有用的內容

在學校學到的可能就我現在就讀的行銷流通管理方面，在這塊方面是真的非常的廣大比說，消費者的心理學，國際上的行銷的流向，市場的採購管理，顧客管理，行銷企劃這些等等，在市場上很多老闆都會了解這些流向去經營跟販售新產品給外面的顧客來流出市面給我們這些消費者。

八、對個人從事相關產業的省思

對於我現在選擇這行業其實是算不錯的，在這邊有很多老闆或總經理之類的他們來這邊純打球外還會聊一些現在工作上的問題，我能在這邊聽到很多相關行銷方面的問題這也不壞，這對於我以後的出路比較有幫助。

九、個人生涯規劃與未來展望

對於我的生涯規劃跟未來展望，畢業後可能會去學個一技之長方面的工作，這樣能給自己一個安心的保障，才不會什麼事情都不會也希望能快點上手，在未來上也有很多未知的因素也不能確定自己會做什麼樣的工作，至少有一個一技之長的工作能讓自己過生活。

4.2 建議

(一)對實習公司的建議

在我們公司的制度上實習生跟正職方面還有承攬方面(承攬:沒有勞健保,有背有錢沒背沒錢不像正職有月薪的保障,承攬以一個月趟數跟幾位客人來算薪水),我們通常都會被說一些閒話因為正職跟承攬方面上一天可能會背到 2 趟,而我們實習生都一趟這可能因為是前幾屆都是有道班就要下去,但是我們這屆就改成一天一趟,往後也有可能變回之前的模式但我有建議主管那樣改回去的話可能真的會沒有實習生來這邊實習,一天一趟大月 4-5 小時對我們來說時間剛剛,不會有一些加班的問題。

(二)對實習制度的建議

我們這次的校外實習是還算不錯的,有 10 個月的時間能在社會上學習一些工作方面上的知識也能讓我們存到一筆錢,但是通常廠商都會來學校開說明會都會把公司的優點說出來但實際上進去做之後會有被坑的感覺,所以在說明會上應該都把福利跟獎懲上一一都說出來,才不會讓學生進去後受到莫名的懲罰否則做不久就想回學校做專題或找另外一份上的工作。

(三)對學弟妹的建議

在學弟妹他們在不久就要實習也要準備面試的一些履歷表,在他們到公司面試時後能把工作上的福利跟獎懲問得清楚,才不會進去之後說那邊沒有做完會被罰錢之類的。

(四)對系上的建議

系上幫我們找了好幾間的廠商也邀情他們來學校開說明會,廠商在說明會都會把一些福利說出來但沒有把一些懲處給列出來,在選廠商時應該可以把之前在那邊的實習生問說在那工作上的好壞說出來。

(五)對師長的建議

老師也每年很用心地幫我們找合作的廠商可以讓我這些大四生可以去那邊實習也能提早為職場做準備,當有學生在如有抱怨工作上不平衡的時候老師應該要認真去了解學生發生什麼事或問那邊主管他犯了什麼錯,這樣才能給學生一個好的交代。

(六)對學校的建議

學校給各系上能有去外面實習的機會，我們應該多把握當下去多學習一點，也希望學校能多給一些能商業類與工程類的實習廠商之類，說不定很多不同系上的學生比較喜歡服務業，製造業，觀光業，旅行休閒類，金融業等等，就可能卡在系的關係不能跨系的去選擇。