**樹德科技大學行銷管理系**

 **【實務實習】課程實習報告**

實習單位：

實習地點：

實習內容：

實習期間： 年 月 日 至 年 月 日

實習單位負責人或主管：

實習單位輔導幹部：

學生姓名：

學 號：

學校輔導老師：

報告完成日期：中華民國 年 月

**目 錄**

**一、前言………………………………………………**

**二、實習單位介紹……………………………………**

**三、實習工作內容說明……………………..……..…**

**四、實習內容與學校課程之運用說明**……….…..……

**五、實習心得分享………………………………..…..**

**六、結論與建議……………………………………….請打上頁碼**

**附錄 參考資料………………………………………...請打上頁碼實習報告大綱**

1. **前言：**

**＜選擇此實習工作之動機與背景＞**

1. **實習單位簡介：**
2. **公司沿革與大記事**
3. **組織架構**
4. **實習部門業務說明**
5. **實習工作內容說明：**
6. **工作名稱：ex:門市服務**
7. **工作執行所具備之技能：ex：收銀台操作、盤點、鋪貨、門市清潔與顧客服務**
8. **工作執行操作流程：（闡明每日工作流程）**
9. **工作教育訓練內容：（說明實習單位所實施之教育訓練內容）**
10. **工作注意事項：（實習單位提供暨個人發覺之工作注意事項）**
11. **實習內容與學校課程之運用說明**

**＜範例＞ 別直接照抄，根據自己上的課程修改**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 工作內容 | 學校課程 | 運用內容 | 備註 |
| 門市服務 | 行銷原理(一上)服務行銷(二上)工作態度(三上) | 行銷策略之運用服務品質與顧客滿意度管理與提升技巧 |  |
| 客服危機處理 | 服務行銷(二上)客服危機處理(三上) | a.顧客抱怨處理b.客服危機處理步驟與技巧 |  |

1. **實習心得分享：**

＜分享說明實習過程與目前就讀科系相關學科之應用心得與感想，與對未來課業與生涯發展之幫助與啟示＞

1. **結論與建議**

＜說明實習過程之主要收穫，與對未生涯發展之助益，與給自己的未來學習規劃、實習部門與系上未來課程規劃之建議、對學弟妹未來參與類似實習的建議＞

**附錄 參考資料**

＜通常會附上工作時或參與相關活動之相片＞

**註:實習報告(含封面)不得低於10頁**

附件一

**樹德科技大學『實務實習』(附上已用印完成的合約影本)**

實 習 合 約 書

**立合約書人： （以下簡稱為甲方）**

**樹德科技大學　（以下簡稱為乙方）**

**基於雙方實習合作，協助實務訓練工作所需之 學院 系所 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_學制參加 課程之實習生 學號 。**茲經甲、乙雙方協議同意擬定下列各項辦理：

1. **實習合作期間：自\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_日止，共計實習總天數\_\_\_\_\_\_，實習總時數\_\_\_\_\_\_，實習學分\_\_\_\_\_\_。（實習時間：依事業單位實際情形排班）。**
2. **每日實習工作以8小時為原則，實習薪資、津貼或誤餐費為新台幣\_\_\_\_\_\_元。**
3. **實習生保險內容：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（例:勞保、健保、團保、意外保險…等）**
4. 實習相關內容
	1. 實習期間，甲方提供乙方實習學生通行證。
	2. 實習期間，乙方實習學生之保險由乙方辦理。
	3. 實習期間，若有學生往返之交通費用由學生自理。
	4. 實習成效評分方式，如右：甲方輔導幹部佔40%，乙方指導老師佔60%。
5. 實習管理
	1. 乙方學生於實習期間須遵守甲方之實習主題、服從甲方人員指示，及甲方要求應配合事項；若有違反之情形，則甲方可隨時終止合約。
	2. 實習期間產生之相關論著或報告之著作權歸屬於甲乙雙方輔導幹部與指導老師所有。
6. 遵守「個人資料保護法」相關法令，因本實習合約書所蒐集、處理或利用個人資料，應盡到與善良管理人注意義務，並不得私自洩漏、複製、轉讓、再使用或交付第三人，如有違反之情形由甲方自行負責如有違反之情形由甲方自行負責，並應及時通知乙方，尚須提供相關資料供乙方備查。
7. 合約生效：本合約經由雙方簽訂日起生效。

公司

用印

代表人

用印

1. 合約正本壹式貳份，甲乙雙方各執壹份。

合約簽訂單位：

**甲方：**

**統一編號/登記字號：**

**代表人：**

**地址：**

**電話：**

公司

用印

代表人

用印

**聯絡人：**

**乙方：樹德科技大學**

**代表人：陳清燿校長**

**地址：82445 高雄市燕巢區橫山路 59號**

**電話：(07) 6158000 (代表號)**

**科系所實習輔導老師：**

中 華 民 國 年 月 日

附件二 **樹德科技大學行銷管理系『實務實習輔導教師訪談記錄』**

**先將紅色框內可以填的資訊填妥**

訪談日期： 年 月 日 時 編 號：

申請學年度：\_\_\_\_\_\_\_學年度 □第一學期 □ 第二學期

修習課程：□ 實務實習(一) □ 實務實習(二) □ 實務實習(107學年入學適用)

班 級：　　　　 　　　 學生姓名： 　　　 　　 學號：

實習企業：

實習期間：　 年 月 日起至　 年 月 日迄

實習地點：

實習內容：

企業負責人： 聯絡電話： Mobile:

輔導幹部： 聯絡電話： Mobile:

E-MAIL：

公司住址：

電訪對象：□學生 □負責人 □輔導幹部

面訪對象：□學生 □負責人 □輔導幹部

|  |
| --- |
| 訪談記錄：1. □ 實習交通工具：□大眾運輸工具 □自行騎機車 □自行開車 □自行車 □步行 □他人接送
2. □工作環境：□安全 □不安全(說明原因)
3. □工作條件：□符合勞基法規範 □不符合(說明原因)

 1. 實習收穫：□學以致用 □可學習新事物 □認識職場業態 □培養工作態度 □生活規律 □可交新朋友□賺錢貼補家用與生活費 □其他(說明原因)

  5.實習困擾：□學不到東西 □薪資給付異常 □勞資關係不佳 □同儕關係不佳 □工作績效不好 □工作態度不佳 □職場騷擾 □客戶騷擾 □專業知識不足 □技術設備操作不熟練 □交通不便利 □工作時間太長 □經常加班 □其他(說明原因)   6.其他訪談事項說明)      |

附件三 **樹德科技大學行銷管理系「實務實習」課程實習出勤表**

系 所： 行銷管理系 實習生姓名： 學號：

實習期間： 年 月 日起至　 年 月 日 實習地點：

實習內容：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序號 | 出勤日期 | 起訖時間 | 時數（hr） | 簽名 | 備註 |
| 1 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 2 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 3 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 4 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 5 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 6 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 7 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 8 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 9 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 10 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 11 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 12 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 13 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 14 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 15 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 16 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 17 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 18 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 19 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 20 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 21 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 22 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 23 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 24 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 25 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 26 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 27 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 28 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 29 |  | : ~ : | hr | **簽自己的大名** |  |
| 總計 |  小時 | 實習幹部簽名 | 請幹部簽名 |

註：1. 「實務實習(一)(二)」以寒暑假實習為主，實習時數不低於120小時為基準；2. 107學年度入學之學生，實務實習時數不低於240小時為基準；3. [本時數表不敷使用請自行增列](http://ww3.jcjh.tn.edu.tw/joomla/attachments/2693_%E8%AE%80%E5%A0%B1%E5%AF%A6%E9%A9%97%E6%A0%A1%E6%88%90%E6%9E%9C%E7%AF%84%E4%BE%8B.doc)。

單位(單位主管) 簽名：請主管簽名

附件四 **樹德科技大學行銷管理系**

**「實務實習」課程實習成績考核表**

系 所：行銷管理系 實習生姓名： 　 　　　　 學號：

實習期間： 年 月 日起至　 年 月 日 　實習地點：

實習內容:

等第：

表現極佳者 ： 特A等(91~100) 表現佳者 ：A等(81~90)

表現尚可者　： B等(71~80) 表現不良者 ：C等(70以下)

表現不及格者： D等(60分以下)

評定項目：

1．實習期間之人際相處狀況 等 分

2．實習期間之學習積極性 等 分

3．實習期間之反應性 等 分

4．實習期間之用心性 等 分

5．實習期間之工作態度 等 分

6．實習期間之工作表現貢獻度 　　　　　等 　　　　 分

總評：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 前六項總平均：　 等 分

(附註：學生成績如為特A或D等者，請考核人員具體說明理由。)

公司名稱(中文)：

評定人簽章：　　　　　　 　單位主管簽名：　　　　 　　單位主管蓋章：

中 華 民 國 年 月 日

註：學生實習成績由實習期間直屬主管或單位主管予以考核。

請於考核後將此表寄回：高雄市燕巢區橫山路59號 樹德科技大學行銷管理系

聯絡電話：(07)615-8000轉6302

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 企業輔導幹部評分40% | 實習輔導老師評分60% | 總分100% |
|  |  |  |

實習輔導教師簽名：

附件五

**樹德科技大學校外實習雇主滿意度調查問卷**

|  |
| --- |
| 親愛的主管，您好：　　貴企業經營有成，深受社會肯定。本校實習生有幸於您的企業中服務，在此表達最大的謝意以及榮幸！本校為了瞭解實習生的職場表現，懇請就您僱用本校實習生的經驗予以作答，您的寶貴意見將做為學校辦學之參考。　　您所提供的資料，僅供學術研究之用，請您安心填答。再次感謝您的熱心協助，如有疑問，請來電至學務處職涯發展暨校友服務中心(07-6158000#2141)或以電子郵件聯繫(wen02@stu.edu.tw)郭小姐。敬祝　　 生意興隆！　　　　　　　　　　  學務處職涯發展暨校友服務中心　敬啟  |

**第一部分：企業公司基本資料**

1. 公司名稱：
2. 聯絡電話：
3. 電子信箱：
4. 填表人職務：

□負責人／高階主管 □管理階層主管 □人力資源主管

□人力資源人員 □其他

五、實習企業產業類別：

□傳統製造業 □電子業 □資訊產業 □運輸倉儲

□通訊產業 □營造業　 □文化產業 □批發/零售產業

□醫療服務 □政府單位 □國營事業單位 □大眾傳播業

□金融保險業 □休閒旅遊業 □行銷業務產業 □法律

□其他

六、實習企業所在地：□北部 □中部 □南部 □東部 □離島 □其他

**第二部分：進用本校實習生情形**

1. 實習生姓名：
2. 實習生性別：
3. 實習生學制：
4. 實習生就讀科系：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ◎管理學院 | □ 企管系 | □ 金融系 | □ 國企系 | □ 休觀系/科 |
| * 休運系
 | * 行銷系/科
 | * 運管系/科
 |  |
| ◎資訊學院 | □ 資管系 | □ 資工系/所 | □ 電通系/所 |  |
| ◎設計學院 | □ 室設系 | □ 視傳系 | □ 流設系/科 | □ 產設系 |
| □ 建環系 | □ 動遊系 | □ 表藝系 |  |
| ◎應用社會學院 | □ 應外系 | □ 兒家系 |  |  |

1. 實習起迄日： 年 月 日 ~ 年 月 日
2. 實習生實習部門：
3. 實習生擔任職務：

**第三部分：本校實習生在職場表現的概況**

一、請教您對樹德科技大學此位實習生在下列工作能力項目的滿意度。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 工作品質與自我管理 |  |  |  |  |  |
| 專業知識與技能 |  |  |  |  |  |
| 處事應變能力 |  |  |  |  |  |
| 情緒管理 |  |  |  |  |  |
| 溝通協調能力 |  |  |  |  |  |
| 工作態度 |  |  |  |  |  |
| 團隊合作能力 |  |  |  |  |  |
| 工作責任感 |  |  |  |  |  |
| 外語能力 |  |  |  |  |  |
| 整體工作表現 |  |  |  |  |  |
| 美感與創新能力 |  |  |  |  |  |

二、對於樹德科技大學此位實習生在工作上，整體之貢獻度評分為何？

□10分　□9分　□8分　□7分　□6分　□5分　□4分　□3分□2分□1分

三、以後若有機會，貴公司願不願意繼續聘雇『樹德科技大學』實習生

□a. 願意　 □b. 不願意，請說明原因：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

四、未來，貴公司是否願意繼續與本校進行學生校外實習合作？

□a. 願意　 □b. 不願意，請說明原因：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**第四部分：對本校的建言**

請問，您認為要提高學生的就業能力、職場競爭力，以符合職場需求，建議學校或系所可從哪些方面著手進行？（可複選，至多３項）

□調整課程設計　　 □增加實習課程 □增加至業界實習機會

□提升自我管理能力 □增強美感與創新能力 □財務規劃能力

□增加建教合作機會 □邀請業界人士專題演講 □舉辦徵才活動

□舉辦學術實務交流研討會

□鼓勵同學輔系、雙主修或選修課程，增加跨領域之專業能力

□其他，請說明：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_