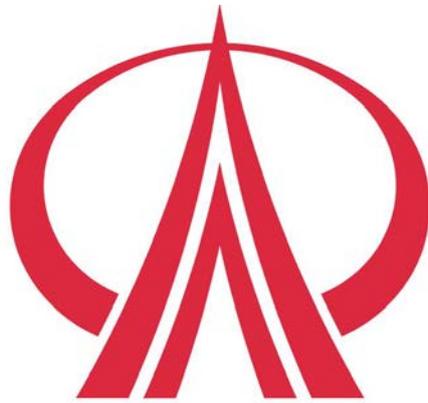


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

台灣楓康超市
-太平東平店



指導老師：盧文欽老師

學 號：BZ102316

姓 名：黃 森

中 華 民 國 1 0 6 年 5 月

摘要

這一年都是在外邊實習，對我來說非常重要的一個階段，因為畢業後即將踏入社會了，有了這個實習機會已讓我趕快進入職場體驗，也會發現職場上有很多在教室學不到的東西，雖然都常聽老師和長輩在講要注意些什麼事情，可是當你真的進去職場裡，就會發現你會忘記之前他們說的話，說的和做的會有很大的差異，例如和和和同事相處或是和客人接觸等，對我來說都是一大挑戰，往後的日子所做的一切都要靠自己了，做錯了也必須自己承擔，必須逼迫自己成長。

致謝

感謝盧文欽班導，對每一位學生都很用心，在工作上有疑慮都可以問，也很感謝老師這幾次的訪查，很擔心我適不適應工作環境，或是和人相處的過程中有沒有一些摩擦，或是公司有沒有不合法的待遇等，我很慶幸的是都沒有這些問題，不管是工作上或是和同事相處上都非常的順利，班導也是很用心，因為不只我一位學生要訪查，也是非常的辛苦

目錄

摘要.....	I
致謝.....	II
目錄.....	III
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.....	1
二、實習公司.....	2
2.1 公司簡介.....	2
2.2 營業項目.....	2
2.3 競爭力分析.....	2
2.4 SWOT 分析.....	2
三、實習內容.....	3
3.1 實習部門.....	3
3.2 工作環境與同事.....	3
3.3 工作內容.....	4
3.4 作業流程分析.....	4
3.5 問題點分析.....	4
3.6 改善方案.....	4
3.7 工作日誌.....	5~10
四、結論與建議.....	11
4.1 結論.....	11
4.2 建議.....	12

圖目錄

工作環境與同事	5
麵包處理場圖 1.....	5
魚組處理場圖 2.....	5
肉組處理場圖 3.....	5

一、前言

1.1 實習動機

當初有實習和專題兩個選擇，我毫不猶豫地選實習，因為對我來說實戰經驗來的重要，當然不是只會讀書而已，也要學習對自己負責和人與人的相處過程，畢竟我們也是踏入一伴的社會新鮮人了，裡面有很多的細節是在教室裡學不到的，到職場上一切都得靠自己了，沒有人可以幫的瞭你，所以對我來說這非常的有幫助，逼迫自己開成長，讓自己離開舒適圈，到外面自己闖拚。

一到職場你就像一塊海綿一樣，別人說的你只能先照著做，一切講求經驗和實力，只有讓自己不斷的進步別人才不會說你的閒話。

1.2 實習目的

實習的目的可以快速了解自己，知道自己哪個方面不足再加以訓練，知道自己都強項和弱點就可以來彌補自己的不足和如何強化你的優勢，好讓自己在工作上得心應手，提升自己的技能和抗壓，在職場上講求效率的，所以一進到新的環境就要逼迫自己趕快進入狀況，也因為要在外面實習一年，你也對這個環境很熟悉，畢業後可以比別人更快的進入職場，不需要再重新熟悉。

學習目的：

1. 如何和同事相處，瞭解團隊合作，快速融入團體裡面
2. 對時間的掌握要精準
3. 對自己分內的事情要負起責任
4. 提升自己的臨場反應

1.3 實習公司甄選過程

一開始有非常多的實習單位可以選擇，我原本最一開始打算去高爾夫球的，雖然只是當別人的杆弟，但是可以認識到很多不同的人，原本打算要先從我的人脈開始加強，不過因為一些因素而不考慮了，最後則是選擇了楓康超市，但是我發現在超市也不錯，因為我完全不知道一間超市是如何運作的，進去之後讓我學到非常多東西，這是在飲料點或是超商所學不到的東西，然後面試時也讓我我知道他們都定位在哪裡優勢在哪裡，也可以學習到在書本上所學不到的東西，覺得實務操作來的比理論來的重要，從操作中來了解為什麼要這麼做，通過這次的實習可以更了解自己我覺得非常的好。

二、實習公司

2.1 公司簡介

臺灣楓康超市，原名興農生鮮超市（2008年10月1日更名為臺灣楓康超市），成立於1988年。目前在臺中市、彰化縣、南投縣、新竹市地區有48家直營超市，為臺灣中部地區規模較大的連鎖生鮮超級市場，為興農集團旗下子公司。部份門市附設有自營的台灣居家中心，增加販售居家飾品。

1988年：興農生鮮超市成立於台中縣大肚鄉（今台中市大肚區）。

2008年10月1日：興農生鮮超市改名為台灣楓康超市。

創辦理念是照顧您30年後的健康，生鮮有有嚴格的把關，商品讓你看的見它的鮮度，以及販賣當季的生鮮蔬果及魚肉。

2.2 營業項目

公司的主要目標是照顧您30年後的健康，所有的生鮮商品都是當日經過冷藏來的在即時上架，所以客人所挑的食材都是當日新鮮的，再加上通過衛生署檢驗及農藥的嚴格把關，讓顧客吃的安心用得安心，不用有農藥嚴重殘留的疑慮。

提供的服務也非常多，例如代客剝雞、魚等，省去家庭主婦的困擾，主要顧客是以家庭居多，因為生鮮食材非常的新鮮肉眼就知道好或不好，所以客人可以不用擔心新鮮的問題，除了生鮮等也提供了日配及食品，不管是居家生活用品還是乾糧雜百應有盡有，讓客人買的安心用得安心。

2.3 競爭力分析

目前最大的威脅者就是全聯，因為他們以低價格來吸引客人，因為這幾年的物價上漲，所以很多們眾都以低價格來選購，雖然楓康超市的價格偏高，但是主要還是以新鮮為主力，每天都是從產地直送，提供客人最新鮮的食材，還有公司也常常有促銷活動，也都是非常吸引人，想撿便宜的民眾也可以來看看。

2.4 SWOT 分析

1. **優勢**: 生鮮蔬果、魚肉都是產地直送，加上有衛生署檢驗合格及農藥的檢驗，讓顧客吃得安心
2. **劣勢**: 目前超市太多，例如全聯和各大超商等，因為太過於便利了，所以基本上楓康不會是客人的第一首選
3. **機會**: 這幾年來因為食安風暴的問題，顧客開始會選擇新鮮的食材了，因為公司標榜每天產地直送，每個都是新鮮的，所以這幾年來慢慢地有客人會選擇楓康
4. **威脅**: 各大超商百貨的連鎖，都以低價未來促銷對公司有所影響，因為選擇變多了導致楓康不是第一的選擇。

三、實習內容

3.1 實習部門

我的部門是生鮮組及麵包，生鮮主要的工作內容就是及時上架以及處理快過期的東西，處理生鮮食材講究衛生，所以個人的衛生和處理場的整潔都必續做的落實，麵包則是以當天現烤的麵包為主，一樣製作和烘烤也都講求衛生，要讓客人吃得安心

3.2 工作環境與同事

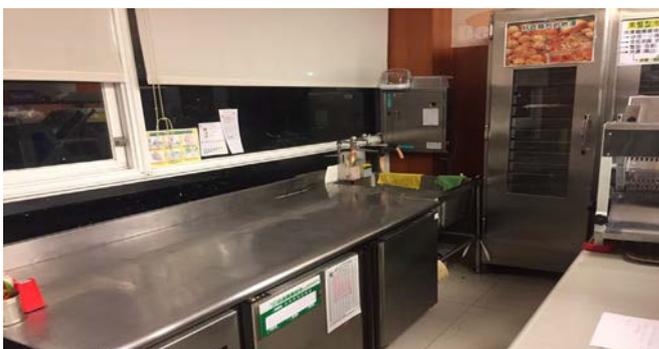


圖 1 麵包處理場



圖 2 魚組處理場



圖 3 肉組處理場

3.3 工作內容

魚肉組的工作內容主要處理由 PC 場來的東西以及上架，有些冷凍商商品必須完全解凍才能上架，以及如何處理魚肉，所以必須非常了解每一樣東西的特性再用正確的方式處理。

3.4 作業流程分析

1. 魚肉組:早上上班先把即期的東西下架，通常生鮮有 2 台菜車，7 點會來第一班，所以就趕緊上架，大約 9 點會來第 2 班在進行上架，之後再開始處理即期的商品，通常我都會再檢視魚肉的鮮度，不新鮮的還會在進行下架報廢，最後再檢查凍庫和冷藏的庫存是否夠，再進行訂貨。

2. 麵包組:早上一樣撤除昨天沒賣完的麵包進行報廢，然後開始發酵麵糰，如果是假日我都會大量的烘烤，因為發酵和烘烤都要時間，所以通常麵包出爐的時間大月是 10 點多，如果吐司有下架的話還會再進行轉製加工。

3.5 問題點分析

1. 魚肉:因為我們店裡員工本來就不多，所以常會有新進員工，因為他們不懂魚肉組的工作流程，所以常常上架或是下架的東西會用錯，也因為可能個人衛生習慣的問題，要常常提醒他們，以免客人吃下去有身體不適等症狀

2. 麵包:因為發酵和烘烤都要時間，發酵發的不夠大不能進烤箱，麵團也一定要烤熟，不過還是有客人等得不耐煩

3.6 改善方案

1. 魚肉:平常就要注意個人的衛生，生鮮處理廠也應該食場保持乾淨，我都會跟他們說做了一個段落就要整理一下，以免食材交會感染，進生鮮處理廠也應概要戴帽子和消毒等動作，要做得確實不能馬虎。

2. 麵包:我知道隔天是我烤麵包的話我都會盡量早點到公司，雖然要進發酵箱發酵，可是會因為氣候時間會有延長，平常可能 20 分就發笑完全了，可是因為剛好那天比較冷就拖到 30 分。整體下來出爐的時間也跟著延後，通常我們店 10 點到 12 點是尖峰期，所以我要趕緊出爐上架，如果客人在詢問我就請他在賣場逛一下出爐再跟你

工作日誌表 1

班級：行四丙	學號：BZ102316	姓名：黃森	撰寫日期：105/7/9
撰寫期間：105/07/01~105/09/15			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市(東平店)			
部門(單位)/職稱：生鮮部門/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>剛進公司對所有的環境不熟悉，不知道商品的位置放在哪裡，所以當有客人詢問的時候變得很慌張。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>首先必須了解賣場裡的東西和相對位置，一開始完全不知所措，只好請客人稍等一下我幫他找找看，可是這樣就有一個問題，因為我不熟地方放在哪，所以客人變成要等我，剛好同事再忙也沒問了，之後開始要記一下商翻的位置了。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>從中學習到開始要熟悉環境，和如何跟同事相處。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>雖然是做生鮮部的事情，可是也必須了解公司內部的運作過程，雖然一開始有點慌張，可是只要久了就可以習慣。</p>			

工作日誌表 2

班級：行四丙	學號：BZ102316	姓名：黃森	撰寫日期：105/9/15
撰寫期間：105/09/01~105/09/30			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市(東平店)			
部門(單位)/職稱：生鮮部門/實習生			
工作日誌內容			
<p>1. 發生什麼事(Do)</p> <p>7月份進入公司剛好是正忙的時候，因為我們公司有要擺普渡桌，這是很特別的經驗，因為第一次幫忙擺，所以很新奇</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>一個普桌都至少有 10 幾樣商品，一次都是非常大量的桌數，因為所有東西數量都有算好，所以擺完就知道有多或有少，所以每次擺完的時候都要在檢視一次。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>第一次擺桌有點累，因為要配合每家廟的需求，有些是要所有商品都擺好，也有相識只要把它們裝箱擺好，所以擺的時候就必須先問清楚，不然會都做白工。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>一開始都不知道怎麼作，就只好問店裡面的人，因為東西非常的多，所以會有點混亂，擺錯一樣之後再調整會很麻煩，我都在三的確認以防萬一，擺了幾次之後就非常上手了，速度也變得非常的快。</p>			

工作日誌表 3

班級：行四丙	學號：BZ102316	姓名：黃森	撰寫日期：106/1/6
撰寫期間：105/11/01~106/1/30			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市(東平店)			
部門(單位)/職稱：生鮮部門/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>當時在做魚肉組，客人就有反應為什麼架上的價格和 DM 上的不同，DM 上的價錢比較便宜，客人去結帳時才發現有價差。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>每週五公司都會換檔，有些商品會有促銷等就必須換 POP，第一次換檔也不太懂，難免會有商品沒有換到正確的價錢，所以客人結帳時才会有價差。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>之後換等就必須更注意是否有和 DM 上的價有一致，不然會有些客怨會變得非常麻煩，那次就只好先以架上的價格賣給客人，然後趕緊去調整，以免客人有價格上的問題。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>檢視每周特定檔期的商品，在看 DM 上點價格，看有沒有一致。</p>			

工作日誌表 4

班級：行四丙	學號：BZ102316	姓名：黃森	撰寫日期：106/02/15
撰寫期間：105/9/15~106/2/20			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市(東平店)			
部門(單位)/職稱：生鮮部門/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>顧客對魚肉的商品有些疑慮，例如文蛤，上面包裝標示已經吐沙完成，可是客人回去煮的時候發現還是有些許的沙，跑來店裡講，只好跟她說聲對不起，然後再跟他解釋為什麼會這樣，也提醒他還是要吐沙一遍以防萬一</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>客人反映這個的時候我就看那個包裝，上面的確寫以吐沙，就先跟她說聲對不起，錢也退給客人了。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>經過這次學習到要了解所有商品的性質，也跟客人講解這些東西要怎麼烹調，也提醒他們煮之前還是要在做一下前置作業，以免發生這次的問題，我也幫他們跟店裡面的主管反映這個問題，也提供解決的方案給客人。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>雖然包張上面標示已經吐沙玩了，可是我還會在上面加註烹調前再進行一次吐沙，以防沒有完全乾淨。</p>			

工作日誌表 5

班級：行四丙	學號：BZ102316	姓名：黃森	撰寫日期：106/03/17
撰寫期間：106/02/20~106/03/20			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市(東平店)			
部門(單位)/職稱：生鮮部門/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>當天烤麵包時有人正在問麵包何時出爐呢?我就先請他等一下，因為已經在烤了，請他先在賣場逛一下，出爐了再通知她，可是之後他就跟店主管反應說他等了很久，麵包都還沒好。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>正常流程必須讓麵糰完全發酵，然後再來做烘烤前的前置作業，所以會比較耗時間，烘烤和發酵都需要時間，必須要發酵到一定的大小能進烤箱，不然沒辦法，我也很無奈地跟他說這些。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>經過這次只好先說聲對不起，因為完全照著流程走，也跟他解釋公司規定必須多大才能進烤箱烤，發酵這個也不固定，也因為當天的氣候影響到發酵的時間，所以我盡量先發酵比較難發現的麵團，盡量在尖峰時段讓麵包出爐，晚了我也真的沒辦法。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>當我知道今天是我烤麵包的時候我就盡量早點到公司，趕緊發酵，以免發上次的事情。</p>			

工作日誌表 6

班級：行四丙	學號：BZ102316	姓名：黃森	撰寫日期：106/04/07
撰寫期間：106/04/01~106/04/31			
實習機構(含分店名)：台灣楓康超市(東平店)			
部門(單位)/職稱：生鮮部門/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>站收銀時客人刷卡金額是 1515，隔一天收銀算帳時就發現少錢了，原來是我刷錯金額，1515 刷成 151，知道的時候很傻眼，怎麼會這麼粗心。</p>			
<p>2. 反省(Check)</p> <p>因為當時按金額的時候就有感覺好像少按了，當時也沒有仔細對金額就刷了下去，導致會少了一筆錢。</p>			
<p>3. 學習(Action)</p> <p>現在每次站收銀時都會非常的小心，因為算錯錢或是找錯錢都會變得非常麻煩，必須核對他的明細，這個很耗時間的，畢竟我也只是暫時去幫忙站收銀，然後自己出錯還要請客服的人員幫我處理，我那時也跟他們說不好意思。</p>			
<p>4. 行動計畫(Plan)</p> <p>站收銀時發現金額好像有點錯誤就應該當下核對，寧願當下算好也不要後續的問題發生，會變得兩邊都不好做事情，客服人員需要核對，也要請客人來店裡補金額。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

實習已經快結束了，不知不覺已經過了一年，準備邁向人生的另一個階段，那時候還不覺得有甚麼，才知道時間過得那麼快，剛進楓康生鮮超市時，第一印象只是覺得它是一般的超市而已，也完全不懂超市是麼，就好像 7-11 那樣的普遍並不覺得有甚麼特別的，可是第一天進去才知道他們完全不一樣。

實習前我完全沒有在外面打工的經驗，都幾乎在家幫忙，所以有很多事情我不太清楚的，原本一開始還很擔心自己不知道可不可以適應新環境，後來是我多想了，我很快地就融入團體裡面了，也很快地知道所有公司內部是如何運作的，每天的工作內容也擦指掌，因為我是生鮮部裡面的魚肉組，它最重要的工作就是新鮮，所以要學會看魚和肉的鮮度，這是我以前不會東西，要賣給客人東西時前提是要你自己也敢買，如果自己都覺得東西不新鮮了客人還願意買嗎？我一直秉持這樣想法，替顧客把關，所以在魚肉組我做得非常開心，因為可以藉機學到非常多之前不會的，例如看鮮度等，也因為在裡面我也慢慢的會看蔬果的鮮度了，也認識很多蔬菜水果魚和肉，還有要如何正確的保鮮，我想如果我沒有來這裡的話，大概我到現在還不會呢。

一開始進去當然很多東西都不會，就開始慢慢地學習，我覺得最難的就是我還不知道這些食材是甚麼，魚又分好幾種魚，所以常常會搞混牠們，我就開試問我們的組長這些是甚麼，他也很細心地慢慢教我，教我如何分辨和牠們新不新鮮，組長休假時我也都是自己一個人做，慢慢地就越來越上手，然後也開始學剝雞，這對我來說非常的有挑戰性，因為絕大部分的人都不知道如何處理，都是請別人幫你剝好的，因此我也就學會如何剝雞，剝也有一門學問，最一開始時候剝的七零八落的，而且也對雞隻的構造不了解，所以剝起來會特別的費力。後我就知道要從關節和關節的縫隙下手，這樣剝起來不但很省力，而且最重要的是肉不會被剝的很爛，完全保留肉的完整性，之後做了一陣子我也開始學烤麵包，因為自從高中烘焙課後就沒烤麵包了，就想說當作複習好了，所以學得非常的快，麵包最重要的是賣象，所以我在烤的時候我寧願麵糰發酵發大一點，再進去烤，烤出來會特別的好看，客人才願意掏錢出來買，雖然我都在烤箱旁邊工作很熱，可是我很享受這個過程，每當烤出來的成品被客人買走時就有一點小小的成就感。

在校老師所教的我覺得完全用不到，我完全是進入職場後才開始體驗到一些事情，例如人跟人之間的小事閒話等，我知道職場上的一些黑暗面，這些東西都是課本上所沒有的，必須你身入其境你才能感受到那種感覺。

對於畢業後還沒有太多的想法，還想再到外面的世界看一看多充實一下自己多了解自己，彌補自己的不足，了解自己的優勢然後再來如何好好的發揮，也很開心有這一年的實習經驗，對我未來上有些幫助。

4.2 建議

對於公司的建議是希望可以多增加一些人力近來，因為對於有些組別人力真的是太少了，除了自己的組別要顧，還要再支援別組的人難免會有點累，因為有些組別通常都會忙到很晚，其他人都下班了他還要留下來整理完才能下班，所以希望公司對於分配工作可以再詳細一點，對於實習制度我覺得可以先用試用期一個禮拜，再來決定要不要投入，不然別人都把你得差不多了而你卻不習慣，反而很浪費時間。

對於實習制度上的建議，希望可以先跟公司配合一個短期的時間，例如一到二個禮拜，然後再看自己到底合不合適遮個工作，不然如果不適應的話又沒跟班導師反映，會變得很麻煩，因為還要了解是公司方面的問題還是學生自己本身的問題。

對學弟妹的建議就是必須逼迫自己成長，遠離舒適圈，好好的磨練自己，當你離開舒適圈之後你就會發現你有很多不足的地方，職場和學校不一樣，職場講求的是個人能力，別抱怨薪水有多低，工作有多累，沒有一個工作是輕鬆的，所以就少說多做不會有疑問的提出來，我相信如果你想學沒有人不願意教你，好好的提升個人能力，這樣也不怕被人說閒話等。

對系上的建議是謝謝系上幫我們爭取到很多實習單位，讓我們有很多的選擇，不像其他系上只有幾個實習單位可以選擇，也很感謝我的指導老師，百忙中抽空來看我，因為只到老師不只只有我一個學生，他也要顧到其他學生，所以我的指導老師也很辛苦。

對學校的建議就是如果參加了實習我希望學費可以減少一些，因為我們大部分的時間幾乎都在外面，回來學校也只有幾天而已，所以我希望學校可以想想看有沒有解決的辦法。

參考文獻

1. <https://www.supermarket.com.tw/>