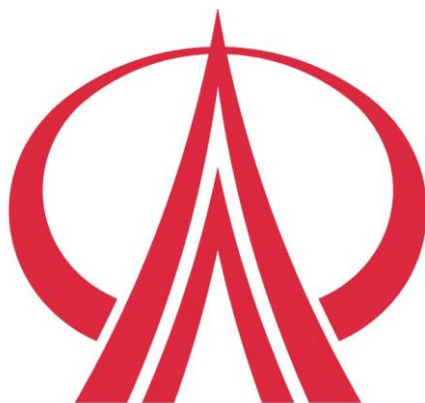


修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
校 外 實 習 專 題 報 告

校外實習專題—霧峰高爾夫球場為例



指導老師：葉京怡 老師

學 號：BZ104041

姓 名：李晟宇

中 華 民 國 108 年 5 月

修平科技大學專題報告全文電子檔著作權授權書

本授權書所授權之專題報告為授權人於修平科技大學行銷與流通管理系(科) 107學年度
第2學期修習專題製作課程之報告。

題 目：霧峰高爾夫球場

指導教師：葉京怡

同意 不同意(僅開放專題典藏資料表內相關資訊)

本人茲將本著作，以非專屬、無償授權修平科技大學圖書館；基於推動讀者間「資源共享、互惠合作」之理念，與回饋社會與學術研究之目的，修平科技大學圖書館得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。

指導教師：_____ (請親筆正楷簽名) 授 權 人

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 年 月 日

修平科技大學專題報告典藏資料表

題 目	霧峰高爾夫球場
作 者	李晟宇
發表日期	108 年 5 月
所屬系科	行銷與流通管理系
語 言	繁體中文
關鍵字詞	霧峰高爾夫球場
摘 要：	<p>大四的實習即將邁入尾聲，這一年我學習到很多學校沒有教的道理，透過實習，我了解到這個社會以及學校的生活方式完全不同，但也讓我可以以後更快的適應職場的生活。</p> <p>這半年多我在元扶學習到很多的經驗，碰到各種各式各樣的人以及事情，各種不同的工作模式，如何更合適的去應對不同的客人，最重要的是對客人以及主管甚至總監的用字遣詞應該怎麼使用才較為恰當。</p>
指導教師	
<p>(一) 本表所有欄位請務必確實填寫完整。</p> <p>(二) 填寫完成後請列印一份，並將本表電子檔案一併置於專題全文電子檔案光碟內。</p> <p>(三) 請將本表、授權書、全文電子檔案光碟與書面報告兩份，送交系科助理。</p>	

填表人：

系科辦公室：

圖書館：

摘要

大四的實習即將邁入尾聲，這一年我學習到很多學校沒有教的道理，透過實習，我了解到這個社會以及學校的生活方式完全不同，但也讓我可以以後更快的適應職場的生活。

這半年多我在元扶學習到很多的經驗，碰到各種各式各樣的人以及事情，各種不同的工作模式，如何更合適的去應對不同的客人，最重要的是對客人以及主管甚至總監的用字遣詞應該怎麼使用才較為恰當。

回過頭想這一年的經驗，讓我更知道以後自己想要什麼，或是自己在這一年裡吸收到什麼，有了實習讓我更嘗試我從來沒有想過的工作環境，讓自己的成就上更邁向一步。

致 謝

感謝學校讓我們有這麼機會再就學過程中的最後一年到業界實習，讓我們能快的踏入社會，知道社會的現實面，並且面對不同的顧客群或是接觸沒有做過的工作。再這一年當中學校到很多以前在其他工作沒有學習到的事情。

也感謝元扶霧峰高爾夫球場願意給予我這個機會進入貴公司實習，也非常的感謝在這間公司教導過我的同事以及一起成長的同事們，這項工作嘗試到以往沒有嘗試過的事情，對我而言非常的新鮮，因為是自己從來都沒有想過的工作，雖然在實習過程中遇到許多的問題，但我的主管以及同事們都不厭其煩的鼓勵我，讓我能更熟悉這項工作。

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.....	2
1.3 實習公司甄選過程.....	3
二、實習公司.....	4
2.1 公司簡介.....	4
2.2 營業項目.....	4
2.3 競爭力分析.....	5
2.4 SWOT 分析.....	6
三、實習內容.....	7
3.1 實習部門.....	7
3.2 工作環境與同事.....	8
3.3 工作內容.....	8
3.4 作業流程分析.....	9
3.5 問題點分析.....	10
3.6 改善方案.....	10
3.7 工作日誌.....	11
四、結論與建議.....	16
4.1 結論.....	17
4.2 建議.....	18

一、前言

1.1 實習動機

1. 在以前我就知道自己不是一個喜歡看書的人，但這不代表我不在意自己的學習，我在高中大學期間，凡是證照類或是技能類的學習我都非常的願意付出，而會來實習也是，我希望甚麼事情都可以靠自己去做、去學，而不是待在教室裡滑手機等待下課鐘聲響，這樣的日子過膩了，而我們也馬上就要畢業也準備當一個社會新鮮人到職場上學習另一堂課了，而我希望可以提前了解，所以就選擇了參加學校的實習活動，並且我也希望在大學畢業出社會的時候，自己手上是有一筆小錢的，而不是每天打混。

2. 在升大四的時候，學校給我們選擇做專題或是出去校外實習，自己選擇，並且也請了很多的廠商到學校開會，一一說明工作內容，並且也有很多間的大廠商，對我們投出了熱烈的邀請，而我當然也對未來的工作充滿了期望，希望能認識一群很好的同事，希望能帶走很多實用的技巧、技能，以及最重要的就是在心態上的調適，我告訴自己，自己已經不是小孩子了。

1.2 實習目的

1.而這次選了學校的校外實習計畫，我認為藉由這次的機會可以讓我提前接受外面的磨練，不然以後出社會才吃虧，而在選擇時，很多人跟我說”選擇這裡，以後用的到這裡學的吗？”

我其實不是很能理解這種思考方式，難不成因為以後用不到就沒有學習的理由？我覺得光是做好一份工作不被同事、客人、主管挑毛病，就是一份最好的學習，而我選擇高爾夫，是因為我想知道這份大家都覺得難做的工作，很多學生做沒多久就辭職的工作，自己能做多久、自己會做的怎麼樣？我想要一個機會去證明自己也許可以把這份工作做好。

2.十月、十一月：跟著師傅、前輩學習高爾夫球的相關知識以及規則，每天跟著他

們的上班模式去了解球場，並學習報碼數、讀果嶺、如何駕駛電動車等等工作內容，而這對我而言這是一個最漫長的過程，學習的過程總是特別煎熬，在其中也受了很多挫折，但很慶幸在第二個月我終於通過了檢定，可以自己背班了。

一月、二月、：現在主要就是每天帶著客人去打球，而主要工作就是清潔球具、輔助客人打球、以及最重要的保護客人打球期間的安全，然後主任知道我電腦用的還行，最近開始會叫我留下幫忙做一些文書處理方面的作業，而我覺得這是對我的一種肯定，所以也心甘情願地留下幫忙，而最近才漸漸地產生了一些歸屬感。

1.3 實習公司甄選過程

1.這次學校有提供的選擇多達數十家，形形色色的公司都有，但每個人可以去面試的只有三間，所以每個人都很小心的選擇，深怕未來的一年在自己不喜歡的公司度過，我那時候會選擇元扶高爾夫球是因為聽說很多實習生過去一個月就忍不住不做了，而我因為前一份工作，我認為大家對我上班方面有質疑，我希望可以做好這份”大家做不下去的工作”所以毅然決然選擇了這份工作。

2.在三年級的時候大家就已經知道四年級的時候同學們可能要分開去各自的公司實習，而最後我們選擇的公司也都不盡相同，而選擇了元扶高爾夫球，因為我覺得這行業非常的特別，也許那裡的技能我以後用不到，但我相信在那裡做人處事的道理不管到哪個工作場合都可以使用，以及我認為實習本就是一個讓你提前知道外面社會現實的方式，那我提前學習，也許以後可以輕鬆一點，也相信自己可以將這份工作做合約結束。

3.選擇這份工作其實沒有太多原因，首先第一點就是我想要做一份人家做不來的工作，也許這期間人家問我做甚麼的，我說我是做高爾夫的，也許有人會對我投視異樣的眼光，但我可以不在乎，因為我知道這只是我的一個過程，我想理解的是在那樣的工作裡，自己可以做得如何，我不想以後真的出社會了才被打擊，不如現在就把該受的挫折、磨練受一受，也許以後受挫時，傷害會小一點，並且這行業我也覺得很特別，

於是我就選擇了這家公司。

4.從我一進來這間公司前兩個月，我都是跟著前輩度過的，這期間我跟前輩學了很多的高爾夫球的知識和規則，以及我們球場的特色，特定位置可能會讓客人難打的陷阱，以及我覺得我待到現在學到最好用的東西，在那裡要是你專業程度不夠，真的會被客人投以不悅的表情和反應，甚至有的惡言相向，而我畢竟來不久，不可能和其他打了十幾二十年的老前輩比較，我決定從球場的特色下手，就算人家打球打得比我們久很多，但我每天都在上班，他又怎麼會比我了解這家球場呢？所以慢慢地客人也感受到了我在這方面真的可以幫助他，現在自己背班到現在也沒被客人刁難，而我也會繼續學習下去，希望到合約結束前，可以讓客人指定我。

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。

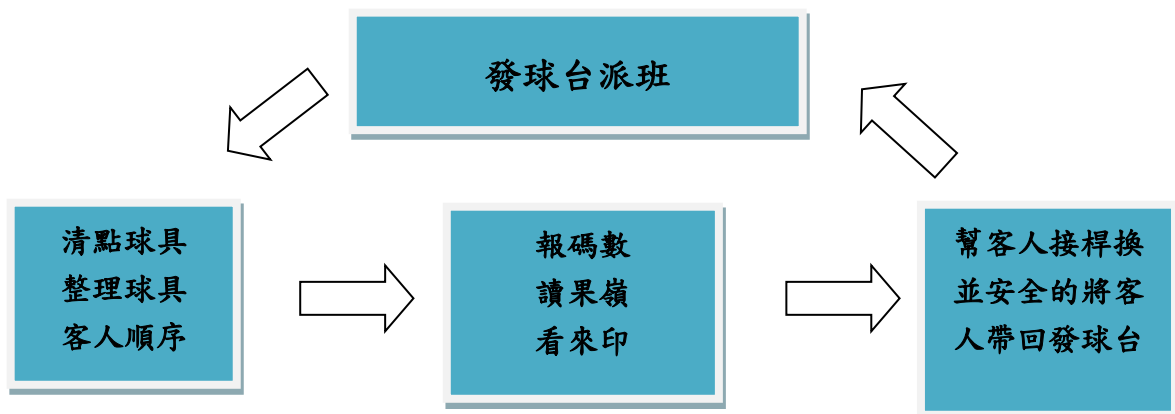


圖 1.工作流程圖

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 - 球場小，難度較高，冬暖夏涼，使熟客絡繹不絕。

W 劣勢 - 擊球價格偏高，團體會員證不容易得到，而且球隊的價格也偏高。

O 機會 - 其他球場在夏天都很熱，而我們球場有冬暖夏涼的特性。

T 威脅 - 中部有 11 座球場，競爭者過多，而打球的人數就那樣而已。

三.實習內容

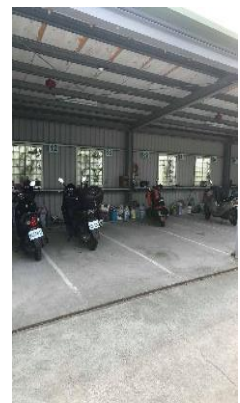
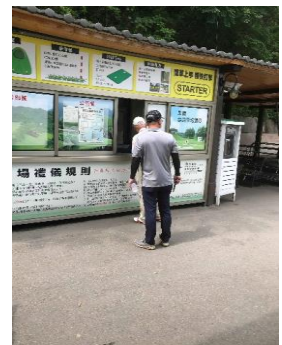
3.1 實習部門

我們算是營業部的服務人員，而目前的工作就是帶客人下場打球，因為高爾夫球同其他球類較不同，所以需要有熟悉場地人員帶領。

2.而帶領客人就需要熟悉整個球場，以及我們需要駕駛我們球場的電動車，這也需要一段時間適應

在我們球場有發球台，協助客人照號排列，一組一組排給輪替的桿弟，將客人帶下場，這樣才不會亂場。

3.2 工作環境與同事



1. 我工作的地方在霧峰高爾夫球場，這是一個生態自然球場，我們最大的特色就是冬暖夏涼，而現在就是我們的大月，客人最多的時候，而我在這個時候來就很尷尬了，前輩們忙著帶客人，比較沒有機會教我，而我只能在一旁慢慢學習。

而我的同事普遍年紀都較為年長，而實習生只有我和一個同學，其他學校好像已經沒有了，所以我們在這通常比較引客人注意。

3.3 工作內容

我負責的方面是在營業課的桿弟，主要的工作內容就是帶客人下場打球，而其中又有分很多項目，例如整理球具以及保持球具清潔、照顧客人打球期間的安全，以及幫助客人順利的打球，其中的報碼數和讀果嶺都需要相當多的經驗。

我們的上班時間比較沒有固定，所以我們都是一大早起床，看班群的賴，要是快輪到我們就得趕快過去了，而我因為家裡住很遠，所以都必須很早起床，之前還跳過一次班，現在怕了，所以都提早一個小時到。

3.4 作業流程分析

我們這主要作業流程就是我們桿弟通過發球台，分配客人給我們桿弟，並且由我們駕駛電動車帶著一組一組的客人下場打球，通常 18 洞就需要打到 4~5 個小時，而這期間我們不敢有絲毫的鬆懈，需要看好球，整理好球具，在客人需要他的球桿或是甚麼道具的時候遞給他，以及最重要的保全客人的人身安全，這點最為重要，畢竟客人出了事情，沒有人付得起責任，在這點上我始終保持著最高的警覺。

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。

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 工作日誌表

班級：行流四甲	學號：BZ104041	姓名：李晟宇	撰寫日期：107/10/4
撰寫期間：107/10/04~107/10/15			
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			
1.發生什麼事(Do)			
<p>在高爾夫球場，具不具有專業知識就是重點了，尤其是一些比較不熟悉我們這個球場的客人，他最詢問妳各種問題，如果回答的碼數或是球路他不滿意，有些甚至會大發雷霆，而我們最需要解決的就是這方面的問題，只有讓自己的回答更加精準，以及展現出自己對這方面的專業和自信，才有辦法讓客人信任你報的東西，如果連自己都懷疑，那客人怎麼相信你呢？</p>			
2.反省(Check)			
<p>工作到現在其實還是常常會發生失誤，客人們都說打球像月亮天天不一樣，對我們桿弟又何嘗不是呢？我們需要知道每個角度，讀果嶺人家花了十年都未必有辦法到達人的地步，更何況是我們學生了，所以我們只能比人家更認真，操筆記、畫線、讀果嶺讀、記來印，都是我們的必修科目，而現在已經有點心得了，但是有些自己背班了才會碰到的問題也開始接踵而來，所以我們必須要更厲害才能讓客人開心的打完球回家。</p>			
3.學習(Action)			
<p>在帶客人的四個多小時裡面，我沒有一個時間是不繃緊神經的，因為我曾經碰過一些前面非常客氣人也很好的，但因為他們的球不見了而大發雷霆甚至是惡言相向的我真的碰過，所以我就算客人很好，我仍然繃緊神經，深怕一個錯誤讓他們不開心，並且就算我現在可以自己背班了，我還是會詢問一些比較厲害的客人，怎麼樣的角度怎麼打會比較好，等等問題，希望我在離開之前可以真正的獨當一面。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
<p>對這裡的客人或是同事來說，我真的是最新的新人，甚至有些客人會對我的工作時間感到不屑，其實也不能怪他們，要讓一個打了好幾年的客人問一個剛來做不到兩個多月的</p>			

新人，通常都會有一個感覺，問他幹嘛？或是要他幹嘛？ 在碰到這種問題之後，我就決定我一定要讓人家知道我真的有幫他打好球的能力，所以我從我們球場環境、特色下手，畢竟我每天都待在這，又有前輩們可以問，而結果也確認了我的想法是正確的，現在的我甚至有客人會說我報得很穩或是球路報得很精準，讓我產生了一些成就感，所以我會繼續學習，我相信直到我離開的前一天，我仍然在學習。

工作日誌表 2

班級：行流四甲	學號：BZ104041	姓名：李晟宇	撰寫日期：107/11/12
撰寫期間：107/10/20~107/11/15			
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			
班級：行流四甲			
1.發生什麼事(Do)			
<p>在自己上線後，我也開了不少桿弟會議，而其實我碰到一些對我們這種上班模式有偏見的前輩們，但也難怪，人家一天有時候都背超過 10 個小時，而我前兩個月也是這樣度過的，深知這種累真的不是普通的辛苦，但是我現在上線了，我開始學習不因其他人說甚麼而改變自己的做法甚至是減少自己的利益，所以我只能跟前輩們說抱歉。</p>			
2.反省(Check)			
<p>前陣子有客人不滿意我的服務，其實當下我很不以為然，我覺得他就是在發大老闆脾氣，但是之後可能是我有幾洞報得很準，他對我態度又好了許多，讓我深深明白，他針對的不是我，而是沒有專業知識的我，唯有讓自己真的了解客人的需求，和這球場的所有地方，才能真正的滿足客人的需求，我會慢慢學習的。</p>			
3.學習(Action)			
<p>我認為每一個客人的需求不同，所以我會根據客人的不同而有不一樣的報法，這是前輩教我的，在自己背班前還不懂，自己背班後出問題才終於知道前輩當初的意思是甚麼，而我也漸漸開始學會了這種方式，所以最近客人對我都不錯，小有成就感。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
<p>最近球場封閉了專業梯台，而導致了一些喜歡高難度的客人產生了意見，但我們必須要考慮到是大月，有的客人真的打得不好但仍然要打高難度梯台，會造成整家球場的賭賽以及大家的困擾，而我最近學習的就是如何委婉地說明，又不會讓客人不舒服的講話方式。</p>			

工作日誌表 3

班級：行流四甲	學號：BZ104041	姓名：李晟宇	撰寫日期：107/12/01
撰寫期間：107/12/01~107/12/13			
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			
班級：行流四甲			
1.發生什麼事(Do)			
<p>前陣子跟我一樣身為實習生的政群碰到了一群的韓國客人，看著他們不能溝通的樣子，我想著還好不是我碰到不然就很難過了，但之後我回去思考，要是我可以跟他們溝通就好了，於是我回去開始複習了很久沒讀的英文，也許以後真的有機會用到，其實大家都有感覺了，書到用時方恨少，希望以後不會因為自己以前的偷懶而將來失去很多機會。</p>			
2.反省(Check)			
<p>當時我帶的客人是兩位日本人和我們球場的球王，當時我因為太興奮碰到外國人，加上我會日文有些小心得就一直請教那些日本人問題，結果球王走的時候，他的短桿沒拿走我都沒發現，下次我會注意的。</p>			
3.學習(Action)			
<p>有些客人一開始很好，但只要你失誤了他就會突然變一個人，甚至是你帶完他都好好的，結果他打完去客訴你，然後給發球台的理由是一件你完全沒做的事情，需要調適好自己的心態。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
<p>現在已經慢慢步入軌道，希望短時間內可以讓我碰到一些比較好並且厲害的客人，這樣我可以向他們請教，並且更知道如何滿足客人的需求。</p>			

工作日誌表 4

班級：行流四甲	學號：BZ104041	姓名：李晟宇	撰寫日期：108/03/01
撰寫期間：108/03/01~108/03/15			
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			
班級：行流四甲			
1.發生什麼事(Do)			
<p>最近碰到的客人越來越多，我學會了怎麼報的比較有選擇性，大概就是報大力點或是小立一點分別的軌道，而假如沒進了，客人也會意識到，可能是他力道或是抓的位置不對，而不會覺得完全是我報不準，畢竟我是實習生，被懷疑報的路線是正常的，畢竟我們不是專業的，而待在這也漸漸的養成了一點對高爾夫的興趣，這幾天可能會在下班後自己揹著球帶下去打幾洞的球，體驗一下，畢竟實習快結束了，希望不要留下遺憾。</p>			
2.反省(Check)			
<p>老實說我雖然已經待在了這個球場半年，但我覺得我還是不夠了解這運動以及球場，常常會有打了幾十年的老球員出現，對他們而言我就可能只是司機，不太需要我的幫助，這雖然會讓我心裡輕鬆很多，不用關公面前耍大刀，但還是會產生有點挫折的矛盾感，剩下的時間我會好好學習，盡量輔助好客人打球。</p>			
3.學習(Action)			
<p>雖然最近的客人都對我很好，親切又和善，即使我真的報錯了，客人也不會刁難我，而是很客氣的跟我說這邊應該怎麼報會更好，讓我真的覺得學習到了，以前前輩就跟我說學一個月甚麼都學不到，等之後自己背班被客人罵或是被客人教，才能真正地學會，希望接下來可以接好每個客人。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
<p>莫名的實習已經快結束了，在這待了半年，我開始對高爾夫有了一點興趣，剛好在宜蘭有在打高爾夫的親戚，他也願意提供給我以前他使用的球具，並約好之後要帶我去練習場看看，非常的期待，希望能對這運動有更深的了解。</p>			

工作日誌表 5

班級：行流四甲	學號：BZ104041	姓名：李晟宇	撰寫日期：108/03/18
撰寫期間：108/03/18~108/03/21			
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			
班級：行流四甲			
1.發生什麼事(Do)			
<p>從剛下場到現在不知不覺也半年了，一開始的連規則都不清楚，客人問我問到搖頭，到現在我可以和客人討論，這中間挨了不少罵呢，但是很欣慰的我撐過來了，有同事和總監以及一些前輩的教導，讓我對這運動終於有了一點基本，也漸漸的可以幫助到客人，甚至有的客人很滿意我並要提供整組球具給我找我改天一起打球，讓我很是高興，終於有種被肯定的感覺。</p>			
2.反省(Check)			
<p>老實說我以前覺得打高爾夫的人都是有錢人並且都有強烈的優越感，但在這裡待到現在，我認為其實這真的是少部分了，雖然真的會有而且球品真的不太好，但其實大部分的客人待我們都很客氣，這讓我覺得很愧疚，不應該產生那種先入為主的錯誤觀念。</p>			
3.學習(Action)			
<p>來到這個地方我覺得我看了不少客人，各式各樣的都有，例如長相凶神惡煞的但是脾氣很好而且對我超好的客人，或是表面上對我很好結果一上去就客訴我的客人，形形色色，讓我學到了不要輕易覺得這個人就是看到的這樣。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
<p>下場到現在，從一開始的很緊張和報甚麼遭告客人反問結果自己也帶著不確定的語氣回答過程，到現在可以很肯定的告訴客人甚至是調侃說你可以試試看保證球會出去這種話，這都是基於對這個地方、運動有了認識，終於有了信心，現在的我可以幫助客人打好球，不再是單純的司機，這對我而言是一個非常大的進步。</p>			

工作日誌表 6

班級：行流四甲	學號：BZ104041	姓名：李晟宇	撰寫日期：108/04/06
撰寫期間：108/04/06~108/04/08			
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			
班級：行流四甲			
1.發生什麼事(Do)			
<p>我來到現在半年了，常常都會聽到對講機裡又說誰誰誰一桿進洞，好希望背到那客人的就是我啊！所以現在短桿洞我都報得很認真，並且我每次都會一再確認當天的風向和梯台位置，希望走之前看的到。</p>			
2.反省(Check)			
<p>最近越來越容易碰到下雨的時候背班，而我必須承認，我下雨的時候背班行動就會變得有點緩慢，常常讓客人等，這時候他要是不耐煩的話我可能當天就沒好臉色看了，希望我可以戰勝惡劣的天氣，但最好還是別下雨..</p>			
3.學習(Action)			
<p>我在這裡從一開始的被否定到現在可以獲得其他人的肯定這個過程，我也曾經想過好像放棄，但我覺得我走了就是在逃避問題，所以我還是繼續做了下去，很慶幸的是到現在主任以及總監和其他長輩對我的評價都是比較正面的了，希望可以保持到走後。</p>			
4.行動計畫(Plan)			
<p>雖然距離離開已經不到一個月了，但我還是會做好該做的工作，不想再讓人家挑我毛病，而我也會保持平常心輔助好每個客人打球，希望還可以碰到那種可以教我的客人，讓我在離開前再上一課，讓實習活動畫上一個好的句點。</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

那時候會來高爾夫球場其實不是因為我有興趣，其實只是很單純地來到了霧峰球場，我覺得這個地方真的很美，在這個地方運動感覺很棒，而剛來的時候我從沒思考過我會不會以後接觸這個運動，當時覺得太貴了而且覺得這個運動就是給人一種有點類似商務性質的運動，頂多就是陪客戶或是老闆打球那種概念。

(二)實習前、後個人的預期與實際感受

在沒有接觸的前提又加上那麼多耳濡目染，難免會產生先入為主的觀念，但來到這裡之後，其實我發現這個運動不是我想的那樣，他比我想的還要深澳，而且其實真正來打球的客人你會對他印象比較深刻，而那種客人通常都是打了幾十年那種，根本不需要我報甚麼，反而他還會教導我，讓我知道這運動的規則、技巧等等，甚至告訴我其他厲害的桿弟是如何做好這份工作的，這些都讓我受益匪淺。

(三)實習最難適應或難過的事

剛來的時候我因為帶我的師父個性較為嚴格，他常常糾正我或是告訴我該怎麼做，而我當時很不以為然，我覺得該會的東西都會了，可是師傅一直不讓我考試而且在總監以及主任面前說我現在不行，而我就這樣又多學了兩個多禮拜才考試，而這期間人家看我的眼神以及第一個問我的問題都是你怎麼還不考試、考不過嗎？這種類型的問題，都讓我一度很挫折，但慶幸的事之後我第一次考試就過了，並且開始一個人獨立作業，自己背班。

(四)實習最大的收穫

到後來的主任以及總監給我的正面評價，並且詢問我在畢業後有沒有意願再繼續做，讓我有一種被需要或是被肯定的感覺

(五)實習甘苦談

自己背班，做錯了被客人罵並學習，那時候我才知道甚麼叫做在自己背之前學態度就好，專業的那些需要時間以及之後上線被客人罵和教，而這段時間也算難熬，畢竟沒有人有辦法剛學就報狠準，而這中間當然有受到客人的質疑以及批評，但是當然也有和善和樂意分享他

的方法的客人，這都讓我學到很多，從一開始的報甚麼都被反問到不知道怎麼回答不然就是吱吱嗚嗚的然後客人開始搖頭到現在的可以很肯定地跟客人說就是這樣打，甚至到後面被肯定，中間真的是滿辛苦的。

(六)希望實習前就能在學校學到的東西

希望可以在校內就學會對師長、長輩該有的尊重和禮儀，學會正確的談吐以及適當的用字遣詞，不會讓人家覺得這小孩家教或是禮貌不好。

(七)在校所學，拿到業界最有用的內容

我認為我來台中這幾年學到的就是學會了適應各式各樣的客人以及工作，接觸了許多形形色色的客人，雖然一開始肯定不適應，但到後面就覺得習慣了，相信這對我以後出社會有幫助。

(八)、對個人從事相關產業的省思

我認為桿弟未來可能會走向專業化或是偏向自助化，現在太少的年輕人肯做這種工作了，可能動不動就要被甩桿子或是擺臉色，現在可以接受的人不多，也導致各個球場都開始出現人手不足的情況，希望會員、球友們對桿弟們都有善點，也希望球場可以提高這份工作的福利，希望高爾夫不要在我們這一輩沒落。

(九)、個人生涯規劃與未來展望

我在這一年找到了也許自己比較想要的方向，雖然不知道能不能順利，但我還是會嘗試看看，要是沒有這一年的實習活動，我可能畢業也不會注意或是想到以後要幹嘛，這一年讓我的想法有了很大的改變，也很謝謝給予我們這次機會的公司和學校。

4.2 建議

(一)對實習公司的建議

老實說在福利方面我覺得桿弟這份工作其實待遇真的很好，但可能是大部分的人對桿弟的風評以及傳統印象覺得這個職業較為低賤，所以不是每個人都願意來做，而我們現在這個年紀的人也常常脾氣都很暴躁，更不會想來做這份工作，普遍選擇餐飲、服務業，這才導致了高爾夫球場人手不足的情況。

(二)對實習制度的建議

我和我同學運氣很好，剛好制度調整是在我們這一屆開始，聽說以前的學長是一天兩趟，一趟就要四個多小時了，一天兩趟就幾乎沒有自己的時間了，假如隔天又是早班五點，真的會累到受不了，我只體驗了這樣的工作模式兩個月，老實說我就真的差點放棄了，也難怪之前的學長們做都做不到一個月就想離職，也希望球場和學校方面的契約可維持這樣的模式，對學生比較恰當。

(三)對學弟妹的建議

我覺得在前一兩個月跟師傅時，會很累很辛苦，可能一天還沒天亮就要出門，天黑了才能下班，然後也常常會被客人指責，師傅可能因為很忙也沒時間照顧你，但是第一個月或是第二個月撐過去，接下來就輕鬆多了，加油！

(四)對系上的建議

我們這次的實習活動在開始前其實各個公司都會來介紹它們公司的福利制度以及規矩等等，但其實有些特定的店會有之前沒提到的”懲處”，而讓人不能接受，例如我第一份工作在摩斯就基本上沒有準時下班過，而我也從沒拖時間，我認為我不應該受到這樣的待遇，而來到高爾夫球場，有些東西沒打掃或是草沒拔要罰錢這些似乎也是之前沒說過的，雖然我覺得來到一個環境，就遵守這裡的規矩天經地義，但是有一些規矩不合理的時候我還是不能接受，所以我希望學校之後可以替學生保障這方面的權力，而不是學生有問題又不敢講，導致實習生被欺負卻不敢向學校回報。

(五)對師長的建議

希望老師能夠多多的關心學生，並且時常到公司與主管問候學生狀況，不但能夠更了解學生，也能夠更伸入的懂得學生上班都在做些什麼，往後也能選擇是否再與該公司合作。

(六)對學校的建議

最後我認為我在這次實習活動中，我學到了很多東西，不知不覺 10 個月就過去了，從一開始的被否定，甚至連同學師長可能都覺得為什麼妳問題這麼多到現在可以被上司給予正面的評價這對我而言是一個莫大的鼓勵，但我現在還是希望師長可以更照顧學生的福利，而不是有一些規矩是學生到了公司才知道，因為那些東西在我們去之前都會納入考量，所以希望學校和公司的契約可以細節點。