



環球科技大學
TransWorld University

健康學院 102 學年度第 5 次院務會議
會議紀錄

健康學院編製

中華民國一〇三年一月八日

環球科技大學

健康學院102學年度第5次院務會議會議紀錄

時間：中華民國103年01月08日(星期三)下午二時整

地點：嘉東校區創意樓AS306室

出席人員：詹院長卓穎、徐主任菱松、韋主任明淑、高主任哲翰、陳主任聰獻、陳老師順義、廖老師敏宏、張老師美鈴、陳老師盈吉、陳同學詩芸

實到人員：詹院長卓穎(高哲翰主任代理)、徐主任菱松、韋主任明淑(任彥懷副主任代理)、高主任哲翰、陳主任聰獻、廖老師敏宏、陳同學詩芸

請假人員：陳老師順義、張老師美鈴、陳老師盈吉

列席人員：鄧老師秀梅

主席：高主任哲翰

記錄：陳永超

壹、主席致詞

(略)

貳、上次會議決議事項執行情形

項次	上次會議決議事項	辦理情形	承辦單位
一	「健康學院教學品保評估計畫書」乙案	已轉送校課程委員會審議	健康學院
二	生物技術系未達畢業門檻學生之輔導措施乙案	已轉送校課程委員會審議	生物技術系
三	生物技術系「101學年度教學品保評估執行成果與改善規劃」乙案	已轉送校課程委員會審議	生物技術系
四	「生物技術系教學品保評估計畫書」修訂乙案	已轉送校課程委員會審議	生物技術系
五	幼兒保育系未達畢業門檻學生之輔導措施乙案	已轉送校課程委員會審議	幼兒保育系

項次	上次會議決議事項	辦理情形	承辦單位
六	幼兒保育系「101學年度教學品保評估執行成果與改善規劃」乙案	已轉送校課程委員會審議	幼兒保育系
七	「幼兒保育系教學品保評估計畫書」修訂乙案	已轉送校課程委員會審議	幼兒保育系
八	通識教育中心「101學年度教學品保評估執行成果與改善規劃」乙案	已轉送校課程委員會審議	通識教育中心
九	「通識教育中心教學品保評估計畫書」修訂乙案	已轉送校課程委員會審議	通識教育中心
十	「環球科技大學2014全校運動會創新規劃辦理-全校暨社區校園路跑活動」乙案	已提案行政會議討論	體育教學研究中心

決議：洽悉。

參、討論事項

案由一：本學院「技藝精湛師傅」推薦乙案，提請討論。(提案單位：健康學院)

說明：

- 一、依據教務處職涯發展中心102.12.17公文會辦單辦理。
- 二、本案生技系推薦大同醬油企業股份有限公司曾士豐經理，幼保系推薦益華幼兒園鍾美楨園長。
- 三、曾經理及鍾園長推薦資料，敬請參閱附件一，p.5。

決議：通過推薦，轉送教務處職涯發展中心。

案由二：健康學院103-105學年度中長程計畫案，提請討論。(提案單位：健康學院)

說明：

- 一、依據研發處本校103-105學年度中長程計畫撰寫規劃辦理。
- 二、健康學院103-105學年度中長程計畫案，敬請參閱附件二，p.34。

決議：照案通過。

案由三：生物技術系103-105學年度中長程計畫案，提請討論。(提案單位：
生物技術系)

說明：

- 一、本案業經生物技術系102學年度第8次系務會議(103.01.08)通過。
- 二、生物技術系103-105學年度中長程計畫案，敬請參閱附件三，p.39。

決議：照案通過。

案由四：幼兒保育系103-105學年度中長程計畫案，提請討論。(提案單位：
幼兒保育系)

說明：

- 一、依據研發處本校103-105學年度中長程計畫撰寫規劃辦理。
- 二、幼兒保育系103-105學年度中長程計畫案，敬請參閱附件四，p.52。

決議：照案通過。

案由五：通識教育中心103-105學年度中長程計畫案，提請討論。(提案單位：
通識教育中心)

說明：

- 一、依據研發處本校103-105學年度中長程計畫撰寫規劃辦理。
- 二、通識教育中心103-105學年度中長程計畫案，敬請參閱附件五，p.63。

決議：照案通過。

案由六：體育教學研究中心103-105學年度中長程計畫案，提請討論。(提案
單位：體育教學研究中心)

說明：

- 一、依據研發處本校103-105學年度中長程計畫撰寫規劃辦理。
- 二、體育教學研究中心103-105學年度中長程計畫案，敬請參閱附件六，
p.69。

決議：照案通過。

案由七：104學年度「運動防護保健系」新系設立申請計畫書乙案，提請討論。(提案單位：體育教學研究中心)

說 明：

- 一、依據招生中心申請新系設立作業規劃辦理。
- 二、「運動防護保健系」計畫書，敬請參閱附件七，p.74。

決 議：照案通過，轉送教務會議審議。



肆、臨時動議

(無)

伍、散會(15:40)

遴選技藝精湛師傅推薦表

推薦學校			
學校名稱	環球科技大學		
聯絡人	蔡銘祝	單位/職稱	生物技術系/助理教授
聯絡電話	分機 8262, 0919252676	電子信箱	Tsaimc1213@gmail.com
受推薦者基本資料			
姓名	曾士豐	出生年	民國 70 年
服務機關 (受推薦者須有從事本業)	大同醬油企業股份公司	職稱	經理
技術專長	醬油製造 產品行銷	從事本業年資	10 年
聯絡方式	手 機：0922616890 公 司：05-5573636 E-mail：tatung1911@gmail.com		
通訊地址	雲林縣斗六市工業區斗工二路 39 號		
參與協同教學類別	請依下列項目填寫： <input type="checkbox"/> 1. 產學專班(如產學攜手合作專班)： <input checked="" type="checkbox"/> 2. 協同教學(如雙師制度)：		
參與協同教學年資	檢附相關參與教學之佐證資料 3 年 佐證資料名稱： 學生實習成果報告	被推薦人服務公司是否與學校有產學合作或提供實習機會等？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 填是者請勾選： <input type="checkbox"/> 被推薦人服務公司提供產學合作 <input checked="" type="checkbox"/> 被推薦人服務公司提供實習機會	
推薦理由	<p>生技系推薦曾士豐經理，主要有下列兩大貢獻</p> <p>一、 提供環球科大生技系學生實習機會</p> <p>大同醬油公司近年來提供許多業界實習名額，學生對於該公司之制度與員工訓練課程皆十分稱許，同學們從最上游之黑豆原料之選料認識，到中游之醬油製造與加工，到下游之產品行銷與顧客服務，皆受到十分完整之訓練。同時也提供許多工讀機會讓弱勢學生可以賺取生活費，更進一步提供未來就業機會，讓實習表現優良之同學，可以在畢業後立即就業，對於本校之貢獻良多。</p> <p>二、 創新醬油釀造技術推廣</p> <p>1. 進軍澳門展售</p> <p>曾士豐經理為民國 70 年次，自澳洲學成回國加入大同醬油經營團隊，先從生產線基層做起，學習製造醬油相關細節，然後進入廠務部。由於年輕有體能，且具備外語能力，被調往業務部，目前擔任業務部門主管，去年幾乎平均一個月要參加一場國內外的展售會，帶頭開拓國內外新市場。曾士豐大學主修企業管理，了解企業的生產、銷售、人力資源、銷售、財務及資訊管理事務，具備比一般傳統醬油廠主管更強的國際化能力。</p> <p>大同醬油是以生產黑豆蔭油（俗稱醬油膏）起家，但這種產品在國外並不多見。即使在台灣，還是有很多人不知道或不習慣吃黑豆蔭油。這雖然是傳統醬油膏的不利因素，但曾士豐卻以正面態度看好大同醬油的黑豆蔭油還有很大的機</p>		

	<p>會。因為它比一般黃豆醬油具有更多營養成份，口感也更好。</p> <p>因此，曾士豐積極運用百年傳統資源優勢，加入創意與創新包裝，並直接到國內外面對新通路、新客戶，把具有百年口味的「台灣老醬油」推進新光三越百貨賣場，也進到澳門威尼斯人酒店展售，這項策略果然奏效，後來吸引貿易商紛紛主動上門採購醬油，將外銷觸角延伸到美國、日本、紐西蘭、中國大陸、東南亞、中東國家等地。</p> <p>2. 勤研發增客層</p> <p>曾士豐強調：「百年老店也要不斷開發有創意、有產品力的新產品。」他分析，大同醬油除了以「台灣老醬油」固守中高年齡層客源商機，也針對中低年齡層及健康養生的消費潮流趨勢，創新研發出「柳丁醬油」及「紅麴醬油」，這兩項新產品也透過精美的包裝，獲選為雲林縣十大伴禮之一。其中柳丁醬油是以受馬英九總統及中國海協會會長陳雲林青睞的雲林柳丁為主要原料，加入運用古法釀製製造的黑豆蔴油調製而成，不僅是台灣業界首創，目前在全世界醬油市場也是唯一。</p>
<p>照片：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受推薦業師個人照片 1 張。 2. 受推薦業師與學生互動、雙師指導、學生操作等內容的清楚授課照片 3-5 張為佳。
<p>承辦人員：</p>	<p>單位主管： </p> <p>校長： </p>

說明：

1. 遴選標準(須均符合下列 2 項標準)：

- (1) 具有精湛技藝且從事本業 10 年以上工作經驗者，資深者優先。
- (2) 對於本業技藝薪傳及技職教育推展有具體事蹟者。

2. 推薦方式：請於 103 年 1 月 17 日 (星期五) 前將用印後推薦表以及電子檔光碟(內附推薦表 word 檔、照片 jpg 檔)免備文寄送本部。(地址：10051 臺北市中正區中山南路 5 號，教育部技職司綜合企劃科，連絡人：陳珮郡小姐，電話：(02)7736-5406)。

3. 個人資料授權：檢附「個人資料授權同意書」供遴選後作為推廣及宣導技職教育之用(出版與推廣技職教育之相關書冊)，請與用印後推薦表一併寄回。

「教育部遴選技藝精湛師傅」

個人資料授權公開同意書

立同意書人(本人)為教育部遴選「第 6 屆技藝精湛師傅」資料持有人，本人同意相關遴選資料(個人資料、照片、心得、事蹟等文字、圖片及照片檔案)為教育部遴選後作為編著出版推廣技職教育相關手冊及教育部相關網站宣導使用。

立書人簽章：



中華民國 103 年 01 月 05 日





環球科技大學生物技術系 實務實習報告

班級：生技四甲

姓名：陳怡云

學號：99451141

實習地點：大同醬油黑金釀造館

輔導老師：廖敏宏

中華民國 102 年 07 月 29 日星期一

目錄

一、簡介	
實習單位發展沿革與簡介.....	
實習單位組織圖.....	
部門介紹及人力編制.....	
二、在職訓練篇	
實習者本身應具備之認知.....	
實習單位所排之課程及施行情形.....	
分配之工作內容描述及設備介紹.....	
搜集實習單位所使用之各種表格.....	
三、經營管理篇	
主管管理模式探討.....	
公司與員工互動關係之探討.....	
行銷、銷售及最近促銷活動介紹.....	
工作狀況照片.....	
個人未來生涯規劃展望.....	
生物技術產業未來發展之檢討.....	
反省檢討，心得感想.....	
四、個案研究篇.....	



一、簡介

● 實習單位發展沿革與簡介

一勺一扁擔 開創世代好醬油

一桶一勺匙 傳承西螺甘醇情

大同醬油創辦人原本是賣肉圓的，醬料中的醬油也是自行調配生產，由黑豆甕釀造醬油，因為醬油香味甘醇，消費者常指定購買整罐回家，成了以客為主的產品，成就了現今大同醬油的輝煌歷史。

後來第二代陳丁源先生傳承家業，於西螺開設家庭式醬油間，以西螺優良的水質、溫度、濕度為基礎，加上獨特的釀造配方以及古法甕釀技術，成就了無可取代的甘醇醬油。

時代的變遷，小型雜貨店崛起，第三代曾漢坤先生改以腳踏車載著醬油，到各店家寄賣、巡貨，並因應產量需求，購入部份手動化設備，逐漸從家庭式經營轉型為小型工廠，並在此時正式改名為『大同醬油』，也建立了『醬油元祖』的美名。

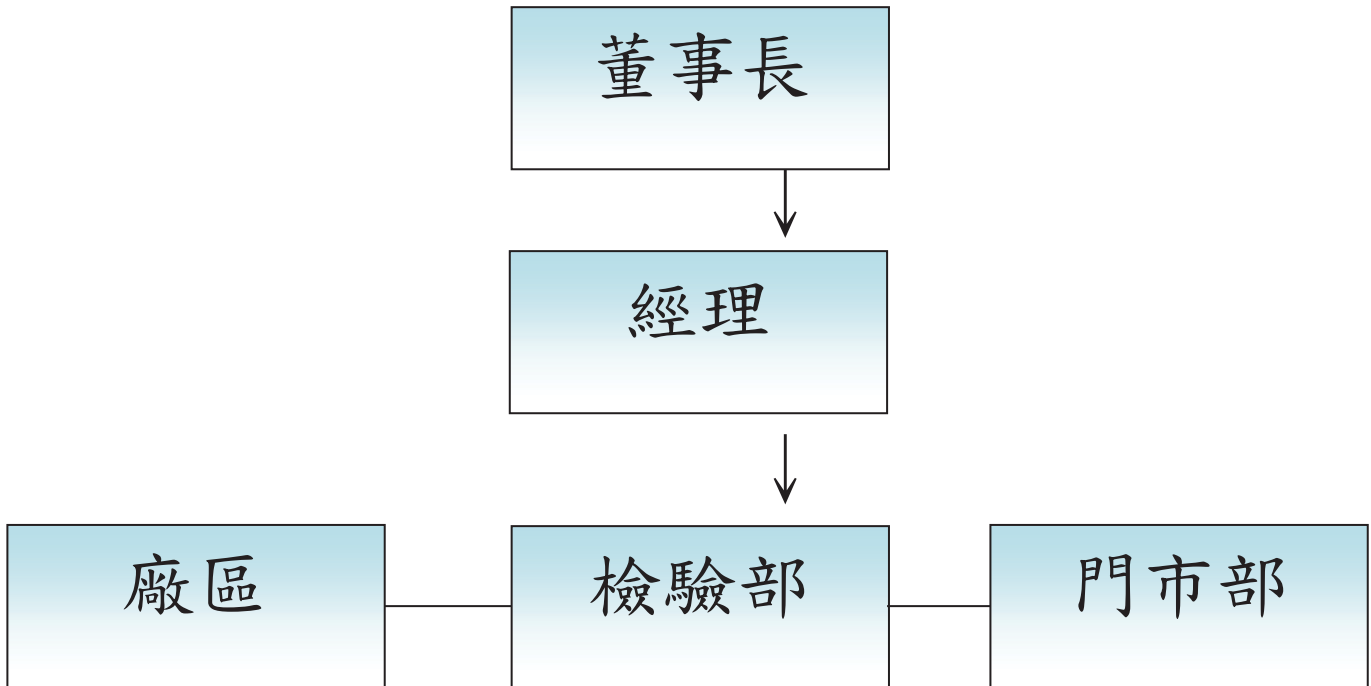
在第四代曾朝勤先生年輕時，因父親過世而接起家中棒子，為了企業永續經營，因此積極改良口味以更符合市場趨勢，並在斗六工業區增設 1500 坪現代化廠房，引進全新自動化生產設備提升產量。在曾氏兩兄弟的合力打拼下，本土醬油立足台灣、放眼國際，目前新加坡、日本、美國、東南亞、中東地區…等地都看的到大同醬油的身影。

民國七十年左右，台灣旅遊業逐漸興起，使產品供不應求，因此於西螺交流道下增設『大同休息站』，絡繹不絕的人潮常造成附近街道堵塞，從此『大同醬油』成了代表西螺名產，也是台灣具代表性的伴手禮。

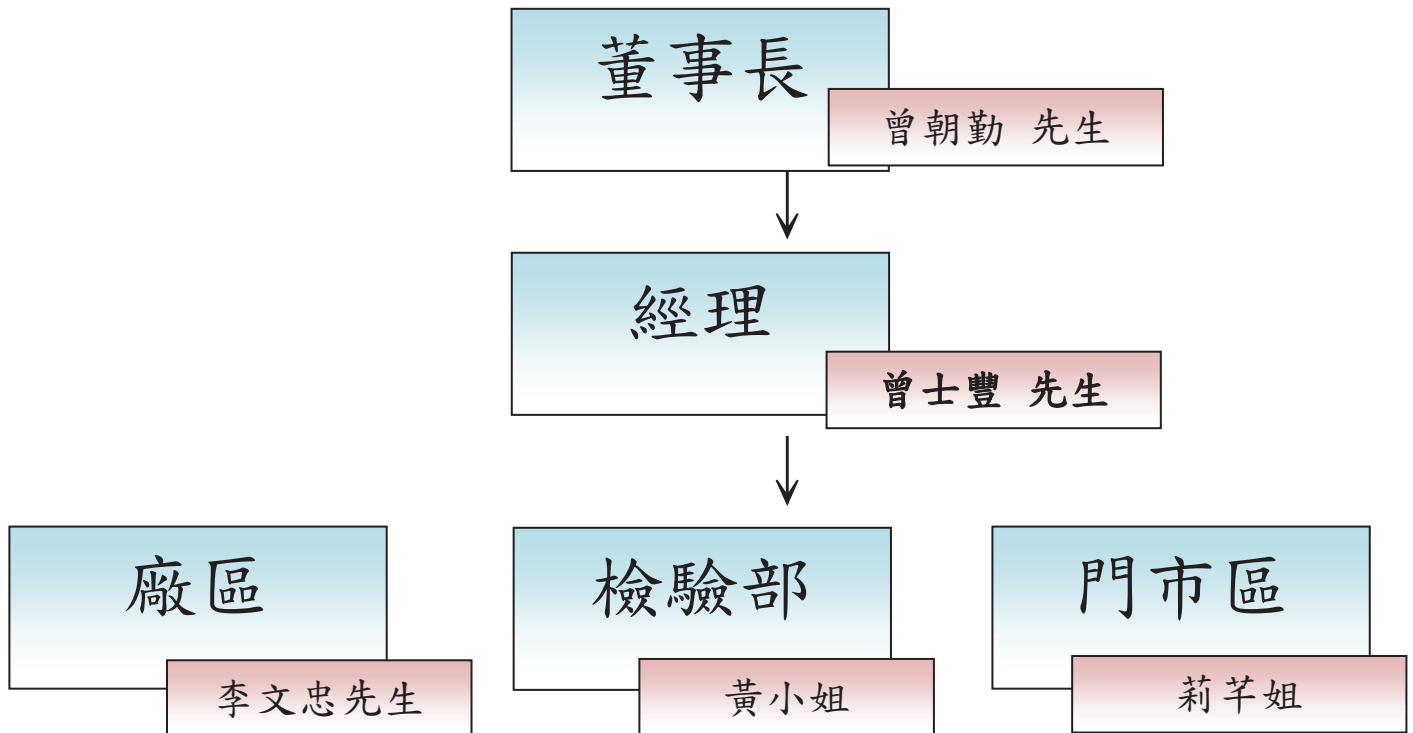
人生有起就有落，在 921 大地震發生後，因為建築和設備的毀損和多年的醬油甕也付之一炬，在員工、廠商、經銷商的合作努力下地震後三個月恢復了量產，沒因為天災而被打倒，在哪裡跌倒就從哪裡爬起。

走過時代，走過震災，大同醬油始終堅持品質至上、顧客第一的經營理念，最先進自動化設備生產、定期儀器校驗制度及出廠產品嚴格品管都是為了確保品質管理能有效落實。

● 實習單位組織圖



● 部門介紹及人力編制



二、 在職訓練篇

● 實習者本身應具備之認知

1. 面帶微笑對顧客
2. 勇於開口請教前輩
3. 服務顧客至離開為止
4. 虛心接受前輩所教的知識
5. 對於不清楚的問題，努力求解

● 實習單位所排之課程及施行情形

1. 7點50時準時上班打卡（圖一）



（圖一）打卡機

為什麼7點50分呢？為我們8點開店要提前準備，清掃、各類試吃醬油的擺放位子、動物們早餐餵食，這些都要開店前做好。

2. 到自己所負責的單位準備開店前的整理，如圖二



(圖二) 檢查看看豆干數量是否足夠

說真的一個人顧關東煮顧客較少時，可以應付過來，但是在遊覽車一台接一進來觀光時，可以說是手忙腳亂、頭腦暈呼呼的，好在阿姨都會出來幫我招呼客人，這工作讓我更了解該如與人互動，雖然第一天很緊張、很害怕，面對一擁而上的遊客讓我很慌亂，還好有同事的幫忙，慢慢的也漸入佳境，因為是要賣給客人的，如果很害怕客人那產品就促銷不出去，不管內場還是外場，終究得踏出那一步。

3. 店內客人多時可以幫忙其他事務，如圖三



(圖三) 幫忙包裝米餅

這台機器在我第一次接觸時真是下了我好大一跳，因為它米餅要出來瞬間會“蹦”的一聲，剛開始還真不能適應它這麼大聲，但是跟夥伴一起包裝時就會忘記它可怕的聲音了，米餅是可以當作零食吃的餅乾，它很健康純粹是用米下去製作，適合小孩子吃，外型不好看的我們都把它拿來當沾醬油的餅乾，店內也有 DIY 製作醬油米餅（圖四），許多家庭有小孩的都會來體驗看看 DIY，順便吃自己做的米餅，趣味無窮！

醬油米餅DIY

大同黑金釀造館

Step.1
準備材料—醬油、米餅、水彩筆用具一組

Step.2
用醬油將喜歡的圖案畫在米餅上面

Step.3
放入大烤箱裡等待一下

Step.4
香噴噴的醬油烤米餅完成囉！

- 分配之工作內容描述及設備介紹
我負責的地方是食堂，如圖五



(圖五) 食堂

食堂，顧名思義就是吃的地方，雲林斗六大同醬油黑金釀造廠是讓遊客可以導覽裡面生產過程情況和醬油在西螺的發展史，進而對醬油的生產有更進一步認識。

食堂裡賣咖啡茶葉蛋、咖啡滷豆干、關東煮，而咖啡茶葉蛋、咖啡滷豆干是利用古坑的咖啡和大同的醬油當滷汁去滷，關東煮則是用白醬油和熱開水烹調當關東煮的湯底，可依個人喜好的比例去煮，口感不輸超商的關東煮，主要是讓遊客參觀完時可以來參考看看公司自己手工做的咖啡茶葉蛋、咖啡滷豆干和關東煮。

- 搜集實習單位所使用之各種表格
檢驗室實驗記錄表格

檢驗工作日誌 (/)

儀器名稱: DI-22自動滴定儀 檢驗方法文件名稱 (編號):

序	檢驗期間 (年/月/日/時)	樣品 名稱規格	送料檢驗/ 線上抽檢/ 開發產品檢驗	送料 驗收單編號	供應商 / 顧客名稱	檢驗 數量	基準 值	檢驗結果 (檢驗次數/ 檢驗值/ 相關計算)	判定 結果	檢驗者 及主管	特記相關 名稱及號
			<input type="checkbox"/> 送料檢驗 <input type="checkbox"/> 線上抽檢 <input type="checkbox"/> 開發產品檢驗								
			<input type="checkbox"/> 送料檢驗 <input type="checkbox"/> 線上抽檢 <input type="checkbox"/> 開發產品檢驗								
			<input type="checkbox"/> 送料檢驗 <input type="checkbox"/> 線上抽檢 <input type="checkbox"/> 開發產品檢驗								
			<input type="checkbox"/> 送料檢驗 <input type="checkbox"/> 線上抽檢 <input type="checkbox"/> 開發產品檢驗								

醬油訂購單

客戶訂購單

品號	品名	單位	數量	備註	品號	品名	單位	數量	備註
1004	味全特級醬油	425g	200		1001	味全特級醬油	425ml	200	
1007	味全特級醬油	425g	200		1002	味全特級醬油	425ml	200	
1003	味全特級醬油	425g	200		1003	味全特級醬油	425ml	200	
1004	味全特級醬油	425g	200		1004	味全特級醬油	425ml	200	
1005	味全特級醬油	425g	200		1005	味全特級醬油	425ml	200	
1006	味全特級醬油	425g	200		1006	味全特級醬油	425ml	200	
1008	味全特級醬油	425g	200		1007	味全特級醬油	425ml	200	
1009	味全特級醬油	425g	200		1008	味全特級醬油	425ml	200	
1010	味全特級醬油	425g	200		1009	味全特級醬油	425ml	200	
					1010	味全特級醬油	425ml	200	
					1011	味全特級醬油	425ml	200	
					1012	味全特級醬油	425ml	200	
					1013	味全特級醬油	425ml	200	
					1014	味全特級醬油	425ml	200	

三、 經營管理篇

● 主管管理模式探討

經理—曾士豐 先生

看起來像是大哥哥一樣，對員工都很和善，常常與我們聊有關生技產業的時事或是會講他還是學生時讀書的趣事、他自己的故事等等的，可是對於公司裡的一些小細節他會嚴肅的跟你說清楚，因為他公私分明，上班就是要認真服務顧客，休息時你跟他聊天他會很樂意，對於客人需要的他都要清楚知道並推銷講解，當然在上班時偷偷一群講話聊天時，他會在下班時開檢討會訓話我們這些工讀生和實習生，總而言之，在他身上學到很多社會經驗。

門市部—莉芊姐

她看起來好兇，不苟言笑的樣子，這是我第一天來實習時遇到她的印象，可是我在館內實習時她很細心教導我醬油先進先出的商品如何擺放，或是客人要求其他醬油的介紹時她都清楚知道客人需求幫他們介紹，館內很多事都會好好教導我。

檢驗部—黃小姐

顧名思義就是檢驗醬油的地方，一瓶醬油的好壞跟品質很重要，每個檢測都很重要，我也進去參觀學習過醬油檢測哪些，她都不吝嗇、很熱心教我每個醬油的檢測項目，每個檢測步驟都很重要，關係到大同醬油和每個消費者的名譽和健康，醬油吃的安心就要歸功於檢驗室的阿姨們，有她們嚴格的把關大同醬油的好口碑才得以永續長久，是大同醬油的幕後英雄！

● 工作狀況照片

學習檢測甜度



依照 CNS 423 中規定，一般醬油甲級品中無鹽可溶性固形物標準為每 100 毫升 13 克，乙級品為每 100 毫升 10 克，丙級品為每 100 毫升 7 克；黑豆醬油甲級品中無鹽可溶性固形物標準為每 100 毫升 12 克，乙級品為每 100 毫升 11 克，丙級品為每 100 毫升 7 克

學習檢測醬油 pH 值



學習檢測胺基態氮



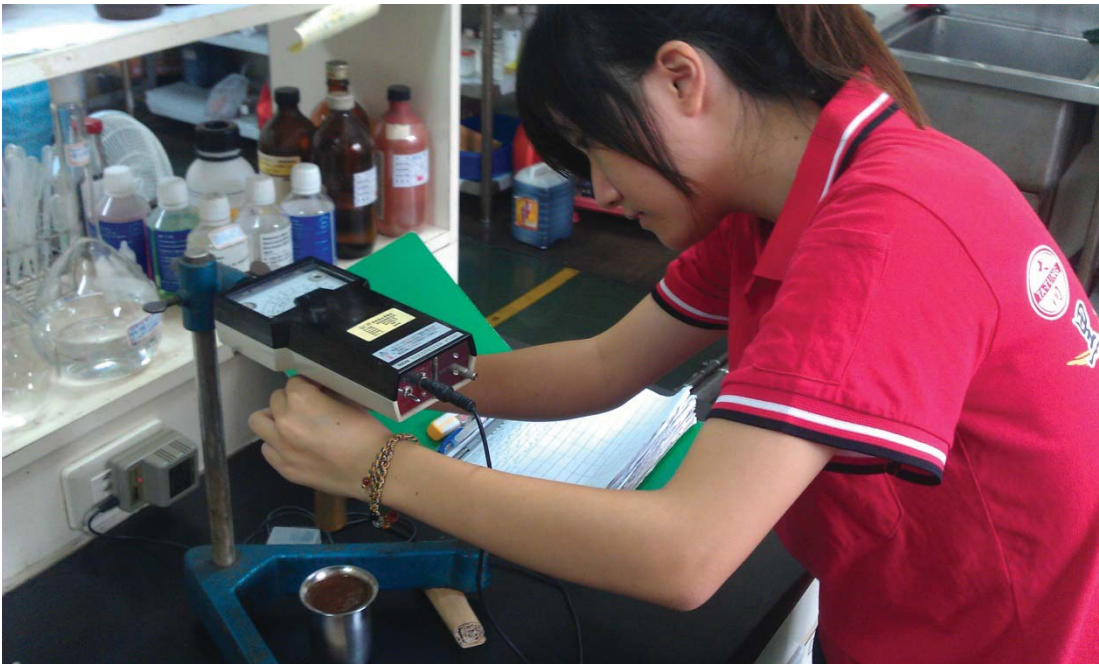
依照 CNS 423 中規定，一般醬油甲級品中總氮含量標準為每 100 毫升 1.4 克，乙級品為每 100 毫升 1.1 克，丙級品為每 100 毫升 0.8 克；黑豆醬油甲級品中總氮含量標準為每 100 毫升 1.2 克，乙級品為每 100 毫升 0.8 克，丙級品為每 100 毫升 0.5 克；醬油膏甲級品中總氮含量標準為每 100 毫升 1.2 克，乙級品為每 100 毫升 0.9 克，丙級品為每 100 毫升 0.6 克；淡色醬油及薄鹽醬油中總氮含量標準則為每 100 毫升 1.1 克。

學習檢測醬油的比重



學習檢測醬油黏度





- 行銷、銷售及最近促銷活動介紹
館內手工DIY

醬油米餅DIY

大同黑金釀造館

Step.1
準備材料—醬油、米餅、水彩筆用具一組

Step.2
用醬油將喜歡的圖案畫在米餅上面

Step.3
放入大烤箱裡等待一下

Step.4
香噴噴的醬油烤米餅完成囉！

手工醬油DIY

大同黑金釀造館

Step.1
浸泡糯米約5分鐘後研磨米漿，期間我們會幫您準備材料

Step.2
設定溫度120度倒入黑豆醬油加入砂糖與糯米漿順時鐘來回持續攪拌

Step.3
設計自己的標籤

Step.4
約攪拌十分鐘過後醬油膏已經完成，倒入玻璃瓶內，大功告成。

傳統繩結DIY

大同黑金釀造館

Step.1

準備材料，一打傳統醬油瓶以及一捆塑膠線



Step.2

將12瓶傳統醬油瓶排列整齊



Step.3

由下往上開始進行綁



Step.4

傳統繩結大功告成！



禮盒系列

柚子醬油禮盒



壺底薄鹽古味情禮盒
薄鹽醬油 420ml+薄鹽油膏 420g(各一入)

經典禮盒

龍涎清油 420ml+傳統油膏 420g(各一入)



四季賞味禮盒



● 反省檢討，心得感想

- (a) 實習前我原本的預期是可能會輕鬆地做完一個禮拜而不抱怨，不會接觸到太多的客人更與他們聊天對話，但事實並非如此，服務業顧名思義就是服務顧客讓他們對公司有的印象，雖然在實習期間沒有發生與顧客衝突的事件，但是在客人很多、遊覽車一直來、天氣又酷熱的情況下，人難免會抱怨一下“今天怎麼這麼多客人啊！”，當然這句話只能在私底下跟同學聊天時講。當過其他企業服務生的我知道服務業就是這樣，客人在吃飯時我們要服務他，不可能跟他們是一樣的時間做一樣的事，他們玩我們工作、他們工作我們還是在工作，但是這樣一個禮拜下來，雖然沒很辛苦也沒很輕鬆，學到的東西卻不少，不僅在我人際關係方面有很大的進步，對醬油的認識也大大提升，雖然實習時間不長，可是工廠裡的阿姨、叔叔們和員工姊姊們對我們都很親切，都能在很忙時互相幫助，很多社會經驗都是從阿姨們的口中聽到，比起自己畢業後踏入社會去體驗，在之前先有個底也比較可以有所準備，則該檢討的地方應該還是面對客人蜂擁而上時我的聲音就會成反比越來越小聲，如果可以我希望我能再勇敢一點。
- (b) 我覺得這次實習收穫最多的是前輩們交給我們在社會上的經驗談，打工打再多也比不過阿姨、叔叔們他們出社會在職場上有我們的一大段時間，能夠在實習這一個禮拜期間學到一些經驗就很好了，當然自己能夠在以後職場上學以致用是最好不過了。
- (c) 如果時間可以倒流，我希望來實習前就能在學校學到如何對待好奇心很大的客人，面對他們一再地詢問會怕自己的回答是錯誤的而破壞公司的形象，也可能是社會經驗不足，無法很快速地回應顧客的要求，但是也總不能每次都敷衍了事的解決他們的問題。
- (d) 在校所學，拿到業界最好用的是情緒管理，為什麼不是學校所學的專業課程？原因就是，像學歷高的大學生對於對待客人的態度一定和其他大學生有所差別，不是說他們的眼高手低，確實是阿姨們都說我們工作的態度真的很認真，就算是掃地、澆水和餵動物們飼料都細心無比、樂在其中，我認為最驕傲的是聽到顧客問我們是員工還是工讀生？讀哪邊時，我們唯唯諾諾回答出是環球科技大學的學生來實習，而他們稱讚我們很熱心和工作認真時，我很開心能替公司和學校加分。

四、個案研究篇

個案：

下午快下班前1小時左右來了一台遊覽車，乘客幾乎都是年紀較大的長輩們，逛完導覽最後的行程就是逛醬油產品，在買完伴手禮後遊覽車準備回程時突然有位老奶奶又想買一箱的醬油，因為遊覽車來店購買會有優待，而滿一定額數又會有優待，但是已經有附贈贈品了，但客人還想再拿1.2個贈品，因為她說她總額夠再拿1個，如：滿2000可贈送，她之後買了醬油後的價錢再加之前買的共有4千多，因為第2次買的價錢才1千多不足以再送贈品，我們跟客人解釋很久，送她下次來店購來的優惠她也不要，她說“我住那麼遠還要特地為了一張有期限的優惠卷再來不值得，而且買這麼多醬油了還要再來買不知道是多久了！那張早就沒用了！”她也要求再給她一條可以綁緊一整箱醬油的繩子，但還有其他乘客在車上等她。

最後的結果：

就是送客人小罐的醬油和幫她把箱子搬上遊覽車。

我的看法：

因為老人家比較會精打細算，他們希望自己不要在一些小細節上吃虧，能再多拿則就多拿，我們尊敬她也不便一直和她爭吵，如果合理就滿足她的要求，雖然是顧客至上，可是遇到這樣的客人，能不讓她生氣是最為優先，如果因為這樣而爭吵起來，最不利的是我們，還有繩子的問題也是我們的疏忽，因為我們有贈送購物袋就忘記了如果是整箱包裝的話呢？是不是應該再買個繩子以防萬一呢？

環球科技大學

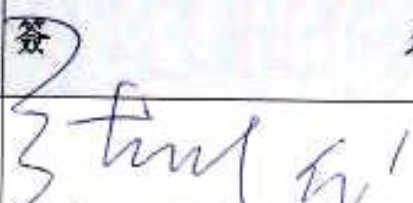

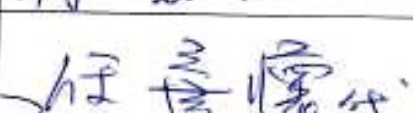
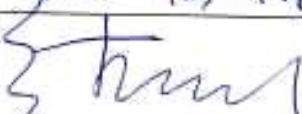

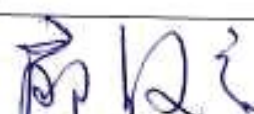

健康學院102學年度第5次院務會議 簽到頁

時間：中華民國103年01月08日(星期三)下午二時整

地點：嘉東校區創意樓AS306室

主席：詹院長 卓穎

出席人員：

委員	姓名	職稱	簽名
當然委員	詹卓穎	院長	
	徐菱松	生物技術系主任	
	韋明淑	幼兒保育系主任	
	高哲翰	通識教育中心主任	
	陳聰獻	體育教學研究中心主任	
教師代表	陳順義	副教授	
	廖敏宏	助理教授	
	張美鈴	助理教授	(請假)
	陳盈吉	講師	
學生代表	陳詩芸	同學	

列席人員：

簽	名	簽	名
鄧	秀	梅	