

逐夢文化人

——國立台北科技大學文化事業發展系



台北市立士林高商會計事務科陳芹嬋

我從小就不是個好孩子，但是因為接觸了文化，古人用事實告訴我你該怎麼做才是對得起自己跟他人，我成了別人口中稱讚的女孩子。

而現在，給我一個機會——讓我也能用文化改變這個世界。我熱愛文學，更熱愛文化，**我不知道這個世界是否因我有所不同，但是我一定會努力讓文化界因我而有小小不同。**

我是逐夢文化人，陳芹嬋。

目錄

基本資料	3
個人簡歷	4
自傳	5
讀書計畫	6
在校歷年成績	8
統一入學測驗成績單	9
比賽作品	10
好書推薦	11
讀書心得寫作——9810 梯次作品	22
讀書心得寫作——9903 梯次作品	25
專題	28
專題資料蒐集訣竅	29
專題製作	32
校園學習點滴	51
地理實察報告	52
實習商店—裝魔作樣	67
高第一——「商業犀利百分百」研習營	68
獎狀	70
專業證照	73
人生反思	75



基本資料

希望能藉由簡單的簡歷、自傳及讀書計畫，讓教授能更了解我。

我是一個活潑開朗的女孩，熱愛文化也鍾情行銷，想用文化告訴全世界——

「文化不是侵略，也不是無聲的煙硝戰爭。文化是最美好的傳承跟傳播。」

希望這世界因為文化的傳播，汲取其中的精華，讓大家變得更美好。

我知道這或許有些遠大的過於誇張，但是我會努力。

哪怕只能做到萬分之一，我都會拼了命的去努力做到我想做的。

這就是我，陳芹嬋。

個人簡歷	4
自傳	5
讀書計畫	6
在校歷年成績	8
統一入學測驗成績單	9



個人簡歷

個人資料	姓名	陳芹嬋	性別	女		
	血型	A				
	出生日期					
	聯絡電話					
	電子信箱					
	通訊地址					
	興趣	閱讀、聽音樂、唱歌				
學歷	學校	台北市立雨農國小	台北市立明德國中	台北市立士林高商		
	科系	-	-	會計事務科		
	畢業時間	92年9月-95年6月	95年9月-98年6月	98年9月-101年6月		
專業證照	類別	技術士總編號		通過時間		
	TQC-OA 中文輸入(82/分)	-		99年05月29日		
	TQC-OA 英文輸入(36/分)	-		99年05月29日		
	會計丙級檢定	149-4455540		99年05月08日		
	電腦軟體丙級檢定	118-532441		99年12月11日		
	電腦軟體乙級檢定	118-084109		100年02月23日		
獲獎事蹟	參賽項目			得獎時間	等第	
	全國高級中等學校讀書心得寫作比賽台北區高一組			98年10月	優等	
	全國高級中等學校讀書心得寫作比賽台北區高一組			99年03月	甲等	
	國文深耕網「成語精讀」			99年06月	-	
	三魚網「閱讀者認證」- I 星級閱讀者			100年09月	-	
	三魚網「閱讀者認證」- II 星級閱讀者			100年09月	-	
	台北市 100 年度高職學生學習檔案競賽高三國文組			101年10月	特優	
在校擔任職務	年級	擔任職務	年級	擔任職務	年級	擔任職務
	一上	康樂股長	二上	電會小老師	三上	經商小老師
	一上	計概小老師	二下	健護小老師	三上	計概小老師
	一下	計概小老師	二下	專題小老師	三下	經商小老師
	一上下	台研社社員	二上下	台研社社長	三下	計概小老師



自傳

我是陳芹嬋，高二下學期以前的名字是黃煜婷。家裡有三個成員，由於我是單親家庭，從小就沒有父親，但是媽媽仍含辛茹苦的把我和姐姐扶養長大。儘管自幼媽媽就在國外工作，但是他對我和姐姐的關愛不曾缺少過，更對我們的品行要求很高，除了希望我們成為能為自己行為負責的人，更能夠成為對他人有同理心又不失自己原則的人。媽媽對我和姐姐的付出很多，因此**唯有成為能夠讓媽媽自豪的女兒才得以回報一絲媽媽對我的養育之恩。**

求學階段，我認為我是個認真盡責的學生，而從小到大的成績一直都還不錯，尤其是國文一直都是我最喜愛的科目。其原因也許是從小因為媽媽工作繁忙，所以媽媽就把我放在安親班看書，因而我就培養了閱讀的嗜好。不論是金庸古龍的武俠小說，或是唐詩宋詞的綺麗文采，都讓**我深深的對文學產生一種想膜拜的衝動，是為中國璀璨的五千年文化著迷的虔誠。**

而閱讀讓我成為一個很容易靜下心來做事的人；我是一個很有想像力的人，經由文字，我像是跳躍到了另一個世界，用另一個人活了他的人生，又或常常看到一些深切的字句就像是被文字碰觸到靈魂深處般的震撼了一次，那樣的震驚、那樣的如臨其境，因此我很喜歡讀書，往往在閱讀後有所感觸及收穫，慶幸的是因此在高一便獲得了全國台北區優等及甲等的讀書心得獎狀。此外由於興趣使然，在高三閒暇之餘，我參加**台北市高職學生學習檔案競賽**，並且獲得了**高三國文組特優**，真的讓我又驚又喜呢！

一開始我不會說台語，但是我認為台語是我們台灣的語言，因此加入了台語研究社。爾後在高二的時候，很榮幸的當上了台語研究社長，雖然我的台語至今還不是很好，但是因為加入了台語研究社，所以更了解一些台灣的文化跟俗諺，我想這是我加入台語研究社最大的收穫吧！此外在社團中和老師及其他幹部協調上課的流程事宜，也是相當有挑戰性的事情，感謝社團讓我學會如何為一個社團負責。

若順利申請上貴校文化事業發展系，我將利用在大學新生活開始前加強英文能力，同時增加對於文化相關以及其他各領域的閱讀量，做好進入大學學習新生活的準備。進入大學後，除了繼續在語文能力加強之外，做人的態度處事、界定問題的技巧以及解決問題的能力等方面，都是我希望能在大學四年中學習的方向。

今後不論要面對多少挑戰，我都會全力以赴。謝謝您耐心審查我的資料，但願今夏有幸成為貴校的新鮮人。



讀書計畫

進入了大學即是另一個世界，沒有長輩老師督促我們該時時溫書複習求知甚解，取而代之的是對自己的要求，該選修什麼樣的課程、對自己未來的計畫目標等等，都是大學後該自己培養的規劃能力。而以下是我的讀書計畫。

◆近程（大學開學前）

若能有幸被貴校錄取，我會加強自己的語文能力及閱讀量。更希望能藉由這幾個月短暫的空檔去旅行，腳踏實地的實際領會台灣這片土壤所孕育的文化，畢竟學文化的人若連自己的鄉土文化都不瞭解，那也太離譜了。而且有句話不是這麼說嗎——「**行萬里路勝讀萬卷書**」！

◆中程（大學四年）

在大學四年我希望能加強行銷企畫的能力，畢竟**好的文化也必須要有好的包裝才能成功的行銷出台灣**。像是我對於「高雄美濃油紙傘」之議題非常感興趣，如果有機會的話，在專題與實作的課程上我希望能夠探討如何將「油紙傘」重新包裝再行銷，讓「油紙傘」除了是個有特色的紀念品，更能夠成為台灣文化的代名詞。

除此之外，貴系非常注重表達能力，而在其三個表達能力中，我特別感興趣的是「景象與情境表達能力」。啟發點便是上海世博的——「會動的清河明上圖」，雖然我沒有真正的見過「會動的清河明上圖」，但是可以明白結合現代數位科技的動態版清明上河圖，除了令參觀者驚嘆不已留下深刻的印象，更彷彿重現九百年前北宋首都開封府風華，恍若置身九百年前的北宋首都汴京。文字與口語表達能力通常要透過相同的語言工具，但是**景象與情境表達能力卻能衝破語言的壁壘障礙，使人直接的被感動及產生共鳴**。如果能在大學四年培養良好的景象與情境表達能力，透過結合現代科技來行銷文化相信會更事半功倍！

以前在一本書看到這樣的話：「**你有一顆蘋果，我也有一顆蘋果，我們交換了彼此的蘋果之後，我們還是只有一顆蘋果；你有一種思想，我也有一種思想我們交換了彼此的思想之後，我們就有兩種思想了。**」——所以我想大學四年中，和來自各地的同學交往，除了奠定良好的人際關係以外，與同學互動的過程中，一定能產生很多的思想碰撞，除了拓展我的視野，更能了解不同家庭背景及生活態度所帶來不同的看法與思想！



◆遠程（大學畢業後）

畢業後，希望能繼續充實自己，考上研究所，並希望能在企業公司上班，擔任文化行銷相關的工作，這樣的規劃不但自己學以致用更希望能為文化界的發展出一份心力。

以上是我未來的讀書計畫，希望我能夠有此機會翱遊在北科大這個學習的殿堂之中，也希望教授可以不吝指導，學生必定虛心接受。謝謝教授！



在校歷年成績

101學年度學生個人成績單暨班級排名

2012/5/24

學校： 臺北市立士林高級商業職業學校
 科別： 會計事務科
 班級： 會計三10 座號： 36 學號： 80936 姓名： 陳芹嫻

學科名稱	高一上	高一下	高二上	高二下	高三上	高三下	高四上	科排名	總平均	班排名	百分比
學業平均	84.00	80.20	80.70	83.10	88.00	***	***	12/76	83.2	6 / 38	15.79 %
公民與社會	86								86	1 / 38	2.00 %
生涯規劃			96	91					93.5	1 / 38	2.00 %
地理		86							86	1 / 38	2.00 %
美術		89							89	2 / 38	5.26 %
英文	63.5	69.5	75	79	85.5				74.5	14 / 38	36.84 %
計算機進階I					96				96	1 / 38	2.00 %
計算機概論	93	83							88	1 / 38	2.00 %
音樂	86	88							87	1 / 38	2.00 %
套裝軟體實務I					94				94	5 / 20	25.00 %
套裝軟體應用			92	92					92	5 / 38	13.16 %
記帳實務	91	81							86	5 / 38	13.16 %
健康與護理	80	82	77	88					81.75	2 / 38	5.26 %
國文	90.5	91	86.5	89.5	85				88.5	3 / 38	7.89 %
國防通識	84	80	82	90					84	5 / 38	13.16 %
基礎化學I				83					83	9 / 38	23.68 %
基礎生物I			63						63	16 / 38	42.11 %
基礎物理I			75						75	9 / 38	23.68 %
專題製作				88					88	1 / 38	2.63 %
貨幣銀行					90				90	3 / 37	8.11 %
野外求生I					86				86	6 / 38	15.79 %
稅務法規與會計					87				87	5 / 38	13.16 %
會計進階I					87				87	5 / 38	13.16 %
會計概論	90	82							86	7 / 38	18.42 %
會計實作			88	86					87	3 / 38	7.89 %
會計學			87	84					85.5	6 / 38	15.79 %
經濟與商業環境	86	84	82	89					85.25	6 / 38	15.79 %
經濟學進階I					90				90	3 / 38	7.89 %
電腦會計			94						94	1 / 38	2.00 %
數位化資料處理	99	88	85	87					89.75	8 / 38	21.05 %
數學	81	65	66	69	90				74.2	25 / 38	65.79 %
歷史	87								87	3 / 38	7.89 %
體育	86	83	80	76	75				80	16 / 38	42.11 %



臺北市立士林高級商業職業學校教務處製



統一入學測驗成績單

財團法人技專校院入學測驗中心基金會
640-02 雲林縣斗六市大學路3段123之5號
電話：05-5379000 轉 158、159 傳真：05-5376741



520676

101 學年度科技校院四年制與專科學校二年制統一入學測驗答題狀況表

考生姓名：陳芹蟬

群(類)別：商管群

身分證統一編號：

准考證號碼：23094419



選擇題測驗答題狀況	
科目	題號：12345 67890 12345 67890 12345 67890 12345 67890 12345 67890 12345 67890
國文	標準答案：ADABD CCBAD BCAAD DDBDC AABAB DBCCB CCCDB ABC 答題狀況：===== -A-B- =====
英文	標準答案：DACAB CDBCB ADBCD DCCBB AAAAB ACADB BACDB DABDB CCADC ACDBD 答題狀況：====C====D==== -B-A- -B-B- -BC-====C BC-A- A--AB C====
數學(B)	標準答案：DCDAB CAACD CDBDB DAABC CBDBA 答題狀況：===== -A-====-B A---B
專業科目(一)	標準答案：CABAC DBCAC BDADD ABBBA ABCBB CABCD CADCB CDDCA ADADD BCADC 答題狀況：===== -B--A==== -A==== ===== -B--
專業科目(二)	標準答案：ABCCA BDABD CBACD DCDBA CBAAU ACBBC BDDAC DCAAD DCBAD BACBC 答題狀況：=D==== ===== -C-==== -D-=====

註：答題狀況欄出現"="代表該題答案與標準答案相同，其它符號請參考背面代碼說明。

- 標準答案代碼為Q，表示該題答A或C均給分。
- 標準答案代碼為R，表示該題答A或D均給分。
- 標準答案代碼為S，表示該題答B或C均給分。
- 標準答案代碼為T，表示該題答B或D均給分。
- 標準答案代碼為U，表示該題答C或D均給分。
- 標準答案代碼為W，表示該題答A或C或D均給分。
- 標準答案代碼為X，表示該題送分。

101 學年度科技校院四年制與專科學校二年制統一入學測驗成績單

考生姓名：陳芹蟬

群(類)別：商管群

身分證統一編號：

准考證號碼：23094419



跨類考生 單類考生

科目	國文	英文	數學(B)	專業科目(一)	專業科目(二)
分數					
原始分數	090.00	068.00	084.00	092.00	094.00
備註	選擇題-072.00 寫作測驗-018.00				

財團法人技專校院入學測驗中心基金會



比賽作品

說比賽不是為了得獎的榮耀，而是只是為了獲得參賽寶貴的經驗，這很官腔也很不真實。
但是除了得獎之外更重要的是，過程。
挖空心思、努力製作作品，其中勞心勞力的過程才是我最喜歡的。
哪怕沒得獎，能勇敢的挑戰自己努力的極限，我都覺得這是會讓我熱血沸騰的過程。
而這才是我喜歡參加比賽的原因。

好書推薦.....	11
讀書心得寫作——9810 梯次作品.....	22
讀書心得寫作——9903 梯次作品.....	25



好書推薦

閱讀者認證書

臺北市立士林高商 二年級 210班 學生陳芹嬋
 廣泛閱讀課外讀物，充實自我、好學不倦、精神可嘉，
 並通過「I 星級閱讀者」認證，特頒此證，以資鼓勵。

閱讀書目：



五斗米，真錢！世界上最遠的距離



送給小小的我



取捨、能賺、愛玩、玩品、從細節中



偷書賊



高一點也要笑一笑

(同學投稿文章網址：<http://www.ireader.cc>)

臺北市府教育局 局長 康宗虎
 認證單位 臺北市立士林高級商業職業學校 校長 黃雲瑾
 財團法人典源教育發展基金會 賴澤璋

教育部中部辦公室 主任 藍順德
 博客來數位科技股份有限公司 代總經理 田天學

三角 www.ireader.cc
 資訊閱讀推廣 · 資訊閱讀出版

閱讀者認證書

臺北市立士林高商 二年級 210班 學生陳芹嬋
 廣泛閱讀課外讀物，充實自我、好學不倦、精神可嘉，
 並通過「II 星級閱讀者」認證，特頒此證，以資鼓勵。

閱讀書目：



GOOD LUCK: 當幸運來敲門



實踐自己



影響你一生的書



教育應該不一樣



深夜加油站遇見蘇格拉底

(同學投稿文章網址：<http://www.ireader.cc>)

臺北市府教育局 局長 康宗虎
 認證單位 臺北市立士林高級商業職業學校 校長 黃雲瑾
 財團法人典源教育發展基金會 賴澤璋

教育部中部辦公室 主任 藍順德
 博客來數位科技股份有限公司 代總經理 田天學

三角 www.ireader.cc
 資訊閱讀推廣 · 資訊閱讀出版



ISBN 書碼: 978-986-84506-3-9

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名:五斗米靠腰

內文:

你是否是「藍色星期一症候群」的其中一員？在週末最後一天的晚上就開始產生不想上班的念頭？抑或星期一早晨總是情緒低落異常，且無法擺脫這種痛苦的感覺？

現代都市人總是忙碌於工作，「冷漠且不苟言笑」似乎已成為都市人的基本款面具，「憂鬱」更是都市文明病之一！現在就由超人氣部落客馬克的圖文新作——「五斗米靠腰」來驅逐因壓力而至的種種「都市病現象」！

幽默又風趣的 Mark 用筆下的圖文把職場小民的悲喜化為逗人發笑的圖文漫畫，有好色、死不認錯又老愛說當年勇的非好漢老闆，或是總愛畫蛇添足、外行領內行做事的客戶，也有受老闆壓榨勞力、受客戶「磨鍊」的小職員，機車又老愛推卸責任卻又搶著領功勞的主管……等等。

「笑，有助於身心健康」！像是我心情不佳，「鬱卒」到無以復加的時候我就會選擇以「五斗米靠腰」來放鬆自己一下，休息一會兒，充電再出發！



ISBN 書碼:978-986-179-172-2

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名:送給小小的我

內文:

經由日本圖文作家神岡學畫筆下，可愛而生動的五彩小蟲蟲告訴了我們——「我是一個小小的我，但是我一定和別人不一樣！」

雖然我長得毫不起眼，既不聰明又膽小如鼠；雖然這世界總是不公平的，從一開始；雖然有很多事情我不明白它為什麼就這樣發生了；雖然總是因為在意自己的事情，而讓自己情緒低落；雖然有時候會不小心傷了別人，也傷了自己；雖然常常無法感到滿足……，但是凡事努力就對了，也許這次的失敗，就能成為下次培育成功的土壤哦！

一定有人在身邊關心著自己。如果沒有人這樣做，那就靠自己吧。雖然只有一個人，但是絕對不是孤單的，只要這樣想著一定就能找到一些勇氣吧。用力的感謝每一個人，也認真的感謝自己，積極的面對人生，想像未來的自己，相信明天的自己絕對和今天不一樣，一定能努力變成自己想要的模樣。

看起來龐大的世界上，卻就是由這麼多「小小的我」組合而成的哦！



ISBN 書碼:978-957-32-6625-9

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名: 敢拼·能賺·愛玩：王品，從細節中發現天使

內文:

北宋趙普有言——「半部論語能治裡天下」，那麼用半部論語來治理企業呢？

王品集團從王品牛排可以從年營業額 250 萬元的一家小牛排館，一路增長到 2009 年營業額 65 億元的王品集團，這驚人的表現總是讓專家學者深感興趣且深入研究，更以良好的服務品質聞名的王品集團使媒體雜誌爭相報導。

這是一本從「心」出發的企業管理書。

透過台灣著名餐飲集團——「王品」副總王國雄講述，經由書中 21 個生動的故事及三大主題「同仁安心」、「成長訓練」、「經營管理」娓娓道來，屢次蟬連全台最大餐飲龍頭的傳奇「王品」集團是如何從被人們奉為金科玉律的成本效率、汲汲追求的利潤收益，這種傳統「以物質為中心」的經營模式轉向了王品獨具一格的社會主義經營理想國——「以人為中心」成為核心概念，進而讓這不是百億也不屬於千億級巨型企業的王品，成為人們注目及重視的「人性化企業代表」。

這是王品人打造「善的循環」，不吝分享成功的秘訣，為的是「以人為本，創造感動」！



ISBN 書碼:978-986-6973-42-0

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名: 偷書賊——《The Book Thief》

內文:

一個從死神口中講述出的故事，一個以十本書名為篇章特別的小說。

《偷書賊》故事背景是在二次大戰的德國，希特勒統治之下的德國，一群德國窮人生活在名為天堂的地方，一個被收養的女孩和圍繞他身邊人所構成的故事。有兇巴巴嘴巴裡沒聽過好話出現的媽媽，還有主角莉賽爾心目中沒人可以比他彈琴彈得好的爸爸，青梅竹馬總是一起踢足球偷東西尤其是書的魯迪，總任由偷書賊光顧他書房的村長夫人……，簡單卻樸實的故事卻透過死神的口中告訴了我們很多，該值得感謝的現在。

原本在看這本書的我，對別人評價此書有多好看的時候，其實很不屑一顧，因為前面敘述的平淡讓看慣了傳奇小說歷史野傳大風大浪高潮迭起的我吃不太消。因此，當朋友在問我：「你在看什麼書？」我就會聳聳肩回答：「我在看一本很難看的書，有生以來看過最難看的一本書！」；然而，現在讓我徹底收回我說過的話，在我翻閱了《偷書賊》之後的第三個小時，在《偷書賊》的第三百九十二頁由猶太人麥克斯·凡登堡所著的《抖字手》——一本寫給主角莉賽爾的塗鴉本，簡單的文字平凡的塗鴉卻感動了我，是怎麼樣的情誼才能讓這個可憐的猶太人寫下這樣的一本書？我不知道也不曉得，但是卻從心底深處湧出名為顫動的感動，一種直達心靈深處的震撼。是的，我想沒錯，死神先生你說對了！

看到書中跟我一樣被書深深影響、對書深深迷戀的莉賽爾，便覺得好感動他的執著、好明瞭他的感受，因為對書的眷戀我們都是一樣的，因為我們那種對書的執著，讓我們無法自拔的愛上了文字，那是一種人類最美麗的力量。



ISBN 書碼: 986-806-19-46

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名: 酸甜苦辣鹹都是人生的味道

內文:

作者以四十六個面對不同世事的想法，來表明讓自己快樂生活的一種態度。

當你微笑地面對我們眼前的一切，就會發現所有事物都會給你善意的回應，你也能體會生活中的一切都是如此的美好與和諧；相反的，當你憤世嫉俗地看待任何事物，就只會發現這生命充斥著憤怒、悲傷等負面情緒。因為在悲傷中的我們只會沉溺在自己的傷痛中，甚至失去了信心，快樂更是不見蹤影。微笑地去面對人生困境，就會發現自己的力量不只如此，此時，阻礙不只是阻礙，而是證明自己能力的機會。

然而，其實這世界未曾改變，唯一有變化的只是我們自己的心態和眼光而已。只有將快樂的鑰匙緊緊握在手心手裡，才能真正的開啟通往快樂的那扇門。

如果你為逝去的太陽傷心，那你將錯過夜晚最美麗的星光。人生的美在於向前看！人們，珍惜眼前的人、珍惜現在擁有的事物，因為生命是無法重來的一場戲啊！



ISBN 書碼:986-133-032-1

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名:當幸運來敲門

內文:

有人認為幸運是從天上掉下來的禮物，因此無法讓幸運常駐；而有人卻能緊緊抓住幸運敲門的關鍵時機，牢牢的把幸運握在手中。

故事發生在一對失散多年的朋友多年後偶然的巧遇，當年一位是繼承大筆遺產的大衛，另一位則是家庭貧困無法繼續學業的維克多，經過時間的篩選、考驗後，應該是有錢人的大衛卻過著窮困潦倒的生活，而家貧的維克多卻已經成為了一位傑出的企業家。

維克多成功的秘密，就隱藏在維克多爺爺告訴他「追尋幸運草」的故事中。故事開始是在巫師梅爾林發布尋找幸運草的任務展開的，信心滿滿的黑白武士因此前往歡樂叢林，而最後相信巫婆與貓頭鷹讒言的黑武士諾特最終失去了獲得幸運草的機會，堅守崗位、努力創造適合生長幸運草環境的白武士席德因此而得到了滿地的幸運草。

這個小故事雖然簡單，但卻是在人失去信心、喪失動力時的一盞明燈，驅逐了膽怯及灰心等負面的情緒使人振作，真的是很值得推薦的一本書！



ISBN 書碼:986-788-381-0

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名:賞識自己

內文:

如果自己成了自己最大的敵人，那誰是自己最大的朋友？如果連自己都不信任、肯定，那有誰還能這樣相信自己、肯定自己？

發現自己的好，即使我們以為不好的一切，也許它就是好的。塞翁失馬焉知非福，當我們換個角度想，別走進完美主義的死胡同，也許我們就能發現轉角後有著無與倫比的美麗藍天。

從小，我們就被要求當個好孩子、好學生、好朋友、好女兒／兒子，當我們被別人的要求綑綁著，不斷的、不停的想盡力去做好每件事情，最後筋疲力盡的我們也許到頭來會發現，我們做好了這麼多事情，為什麼我們不快樂？

因為我們不懂得自己、不懂得愛自己，更是不懂得賞識自己！

只有我們學會賞識自己，我們就能成為自己生命中的主人，不再受到他人的加諸的等等責任而被操縱自己的一切。只有我們學會賞識自己，我們才能滿足於自己的九十九分，而非他人所期待的事事滿分。

我很喜歡寫於書封的這句話——「發現自己的天才之前，必須學會賞識獨一無二的自己！」

學會賞識自己吧，因為我們都是獨一無二的冠軍，不是嗎？



ISBN 書碼:986-80619-4-6

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名:影響你一生的習慣

內文:

作者以四十三篇小文章來說明習慣，包括好習慣、壞習慣、老習慣、新習慣對人的影響。

好習慣是成功的基石，好習慣是成功的泉源。養成積極主動的好習慣，要有不服輸的個性，要把困難當作機遇。因為，勤奮能超越失敗，積極能戰勝消極，只有充滿自信，養成良好的習慣，才不會被自己打倒。

壞習慣是害群之馬，壞習慣是成功的絆腳石。比如，自怨自艾、搬弄是非……等等，都是不好的習慣。如果聽之任之，它不但會給你帶來無窮的後果，更可能葬送你的一生。

在生活中，對於那些不顯眼的小習慣，你也許會漫不經心覺得沒什麼大不了的，然而，正是那些小習慣，時間久了反而會變成老習慣、壞習慣，使你看不到前進的方向。所以絕對不能小看小習慣。

習慣是人們習以為常的東西，總覺得一切是永恆的、不可改變的，殊不知，世上的萬物從來沒有靜止不變的，比如思維、習慣，當習慣不再習慣的時候，你就得換另一個角度來看問題。

每個人的一生都擁有太多的選擇權和潛能，不要被習慣牽著走，選擇開始培養新的好習慣，去除舊的壞習慣吧！



ISBN 書碼: 978-986-216-73-1-1

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名: 教育應該不一樣

內文:

教育必須是為學生照亮未來的探照燈，而非重複過去の後照鏡
教育不應是倒滿一壺水，而是點亮一根蠟燭！
教育是一個社會最重要的隱形建築，必須一磚一瓦層層累積。

而今天台灣的教育，卻讓我一個當了學生十一年的高二學生認為「台灣教育的不成功」，不是什麼為反對而反對。我只是覺得，台灣教育出來的年輕人變了，變得冷漠無情，變得只有「標準答案」而不會思考，變得被媒體牽著走他們說什麼就是什麼，變得自私，變得讓我覺得台灣的教育像是病了。

古人有云：「十年樹木，百年樹人」——從孔子的「有教無類」，古人認為「身修而後家齊，家齊而後國治，國治而後天下平。」因為天下之本在國，國之本在家，家之本在身。說明了教育的重要，不論是學校的教育或是家庭的教育。

可在新聞上層出不窮的是，見死不救的年輕人、愛佔位又不讓老幼婦孺座位的小孩、學生受點挫折恐龍家長就殺上學校找老師拍桌理論比比皆是，台灣的教育是生了病，還是已經病人膏肓了，僅是個學生的我不敢說。

但是，看完了這本書的我，是真的覺得深切的令人落淚，如果你對台灣教育有份期待，我想你看了這本書會和我一樣找到重視且願意付諸行動的人，嚴長壽，本書作者。



ISBN 書碼:978-986-678-21-0-7

班級:210

學號:80936

姓名:陳芹嬋

推薦書名: 深夜加油站遇見蘇格拉底

內文:

「你快樂嗎？」蘇格拉底說。

體操選手丹·米爾曼是大學裡的風雲人物，他有人人稱羨的完美體能、優秀的學習成績、家境富裕，卻在每天晚上都被惡夢驚醒，某天一如往常的被嚇醒後，他決定出門去跑步，就這樣遇上了在加油站值夜班的蘇格拉底。

有時候我們跑得太快，快樂在後面追逐著我們大喊著等等。丹像是我們的梭醒，生活順遂卻內心空虛，我們追求的到底是什麼？是清單上列的目標還是我們腳下走的這條路的目的地？我們的選擇是對的嗎？

這些都不重要！這些問號都是未來的事情，如果我們設定了一個又一個目標，成功了一個又得準備面對下一個目標，生活的目的就只是把焦點放在目標的成功上，卻不願意珍惜當下，享受生活每一個稍縱即逝的片刻。生活裡重要的是你身邊的人身邊發生的事情，而不是遙不可及的未來夢想理想，這些路過的風景也許不是最美麗的，可是如果我們忽略掉了這些景象，我們的生命也同時變得乏善可陳。

這是一部很棒的半虛構小說，透過心靈的交談，帶出不深澀卻意義非凡的生活哲學，相當值得推薦！



讀書心得寫作——9810 梯次作品



學校名稱：市立士林高商
年 級：一年級
班 級：10
科 別：會計事務科
名 次：第二名
作 者：黃煜婷
參賽標題：酸甜苦辣鹹都是人生的味道
書籍 ISBN：9789867293800
中文書名：苦一點也要笑一笑
原文書名：
書籍作者：趙文明
出版單位：九角文化
出版年月：2008年8月
版 次：初版

一●相關書訊：

作者以四十六個面對不同世事的想法，來表明讓自己快樂生活的一種態度。

當你微笑地面對我們眼前的一切，就會發現所有事物都會給你善意的回應，你也能體會生活中的一切都是如此的美好與和諧；反之，當你憤世嫉俗地看待一切，就只會發現這生命充斥著憤怒、悲傷等負面情緒。因為在悲傷中的我們只會沉溺在自己的傷痛中，甚至失去了信心，快樂更是不見蹤影。微笑地去面對人生困境，就會發現自己的力量不只如此，此時，阻礙不只是阻礙，而是證明自己能力的機會。

然而，其實這世界並未改變，唯一有變化的只是我們自己的心態和眼光而已。只有將快樂的鑰匙緊緊握在手心手裡，才能真正的開啟通往快樂的那扇門。

二●內容摘錄：

- 1.生命猶如一面明鏡，你對它笑，它就不會對你哭。（page 019）
- 2.如果你為逝去的太陽傷心，那你將錯過夜晚最美麗的星光。人生的美在於向前看！（page 052）
- 3.勇於自嘲，是一種積極勇敢處世的性格。面對困境，學會勇敢地自嘲，勇於承認自己的不足，能夠宣洩積鬱，製造快樂。（page 208）
- 4.別人可以對不起你，但你不可以對不起自己。善待自己，珍惜自己，愛自己，是最基本的要求，也是對自己負責的表現。（page 130）

三●我的觀點：

書裡的小故事，有些如同醒壺灌頂般地使人頓悟，有些則是需要反覆的咀嚼才能體會其中蘊含的道理。

書中提到一句話——「別人可以對不起你，但是你不可以對不起自己。」看到這句話的當下，讓我想到了從前還有些憂鬱傾向的時候。老是把很多事情都牽掛在心頭，遇到想生氣的時候，總是想著是自己的錯誤所造成；遇到別人爽約的時候，總是想著「別人有事情，沒關係」；



遇到被「晃點」的時候，還逕自在心中幫對方辯解：「他是有苦衷的」等等諸如此類的思考。慢慢地，所有事情煩惱都堆在自己心頭，不敢對別人述說，怕家人擔心，怕朋友憂心，但是這樣長久下來，自己的心裡已經堆不下更多東西了。後來母親發現了我的異常，透過了好幾晚的長談，讓我慢慢地學著敞開自己的心胸，讓自己學會適時的生氣，適度的表達自己的不滿及內心想法。還記得當年，母親就用了前面這句話來提點我，現在想來還是記憶猶新呢！

「給自己找條路」這篇名讓我想到了，從小我就對商業抱有相當大的熱忱，也在很小的時候就接觸了一些關於企業管理、財務管理等方面的書籍，所以很多年前，我就定下了目標：「我未來一定要唸高職，還要是最好的那一所！」所幸在不懈的努力之後，成功了考上了我心目中的「北一女」，完成了我人生夢想的第一步。上了高職後，我還是秉持著初衷，對專業科目抱持著濃厚的興趣去學習。我想我是個很幸運的人，在別人還在躊躇自己的未來該怎麼走的時候，我就已經規劃好我未來的路，並得到家人的大力支持。

看到此篇「盲目攀比讓人迷失自己」的文章，讓我深深地想了一下。時下年輕人總是還沒學會賺錢先學花錢，攀比名牌球鞋、名牌衣，甚至為了這些外物成為卡奴，或是跟父母要錢。我對此是很不屑一顧的，因為我知道母親辛辛苦苦賺得那些血汗錢都是要花在刀口上的，我也不願意加入那種虛榮又空虛的「比行頭遊戲」中，畢竟那都是虛榮心作祟。一個人如果擁有相當氣度和自信心的話，不論他穿著什麼樸素的衣服，都不會影響別人的目光，大家永遠注意到的都是這個人本身的特質和能力；反之，一個人沒有任何能力又膽小懦弱，那麼不論他穿著再好再貴重的名牌服飾，都僅是「金玉其外，敗絮其中」罷了！大家還是能從他的表現中感覺到他對自己的沒信心，甚至讓人家覺得他是個散財童子而已。

這本書在仔細閱讀後，讓我感觸良多，想到過去那些歷歷在目的往事。曾經聽到這麼一句話：「人生的正數和負數加起來都是一樣的多。」我很慶幸我的負數出現得很早，讓我很早就經歷很多對於同年齡人覺得無法想像的事情，也因為了這些經歷，讓我知道內涵很重要，學習到「努力不一定能成功，但不努力一定不會成功」、了解到「尊重別人就是尊重自己」，對於蛻變許多的自己，我感到驕傲，但是一定有需要再努力的地方，相信自己，明天會學到更多！

四●討論議題：

遇到讓人煩惱的事情還得要笑一笑？

其實我很不認同這本書的書名，因為在我的想法中，酸甜苦辣鹹本來就是人生的真正滋味，何必要用笑去掩飾苦呢？

若有酸澀的過往、甜蜜的記憶、苦愁的煩惱、刺激辛辣的經驗、鹹澀的感覺，就該好好品嚐當下真實真切的心情，或許這些感覺可能會讓自己咀嚼個幾天，煩惱個幾月，甜蜜了幾個月，不過之後還是會收入回憶的寶箱裡，哪天或許可以在翻箱倒櫃時，發現它的蹤跡。



讀書心得寫作——9903 梯次作品



學校名稱：市立士林高商
年 級：一年級
班 級：10
科 別：會計事務科
名 次： 第三名
作 者：黃煜婷
參賽標題：影響你一生的習慣
書籍 ISBN：9868061946
中文書名：影響你一生的習慣
原文書名：
書籍作者：漆浩
出版單位：創意年代文化
出版年月：2004 年 12 月
版 次：初版

一●相關書訊：

作者以四十三篇小文章來說明習慣，包括好習慣、壞習慣、老習慣、新習慣對人的影響。

好習慣是成功的基石，好習慣是成功的泉源。養成積極主動的好習慣，要有不服輸的個性，要把困難當作機遇。因為，勤奮能超越失敗，積極能戰勝消極，只有充滿自信，養成良好的習慣，才不會被自己打倒。壞習慣是害群之馬，壞習慣是成功的絆腳石。比如，自怨自艾、搬弄是非……等等，都是不好的習慣。如果聽之任之，它不但會給你帶來無窮的後果，更可能葬送你的一生。

習慣是人們習以為常的東西，總覺得一切是永恆的、不可改變的，殊不知，世上的萬物從來沒有靜止不變的，比如思維、習慣，當習慣不再習慣的時候，你就得換另一個角度來看問題。

二●內容摘錄：

- 1.勤奮不是天生就有的，而是後天養成的。產生勤奮的原因有很多種，有的是心懷抱負和信念，也有的是因為某種原因或是在某些事情上受挫，進而勤勉自己。（page 017）
- 2.克服困難的步驟是學會真正思考，認真積極的思考。任何失敗、任何問題都能通過積極向上的思考來解決。（page 019）
- 3.有智慧的人，寧可因寡言被人譴責，而不會因多言惹人討厭。（page 063）
- 4.敢犯錯才能少犯錯（page 078）

三●我的觀點：

奧斯特洛夫斯基說過：「人應該支配習慣，而決不能讓習慣支配自己。」是的，習慣應該是成為自己通往成功的好幫手，而不是跌進失敗的絆腳石。

翻到「養成積極主動的習慣」這篇文章的時候，我就想起我在學校唸書的時候，都在心中暗中的期許自己，要上課多發言，以增加自己對上課內容的印象；要勤勞的寫每一科的筆記，劃著自己摘要的重點就會讓自己複習的時候節省下許多的時間。奇妙的是，當這些習慣養成後，



在上課發言的時候，就會覺得自己能跟老師互動是件很有意思的事情；在瀏覽自己用心整理的上課筆記時，就會覺得非常有成就感，我想或許這就是積極主動的習慣養成後所帶來的「副作用」吧！

在閱讀「讓快樂變成習慣」一文時，就想到我常常因為一些在別人看來非常小的事情而快樂的發笑，這些小事情可能是看了一本好書、吃了一片美味的巧克力、睡了一個慵懶的午覺、在學校快樂的求學……等等，這些小事情都能讓我幸福到讓臉上的「小蘋果」都跑出來了。因為能好好的活著、富裕的能享用甜點、有閒暇的睡個午覺、有環境能讓安穩的求知識，這些小事情都是象徵著我很幸福的也很幸運的一個人，所以我能時時快樂的笑，就是因為這些看起來微不足道的小事情。

「別讓情緒牽著走」此篇短文，讓我感慨良多。因為以前的我總是因為別人的言語行為，甚至是眼神就影響自己的心情，一直受他人操控自己的心情。後來，偶然的看到了這句話——「一個人除非先控制了自己，否則他將無法控制別人。」使我努力正視自己這個缺點，並積極努力的去改正它。而今，我也能很好的掌握自己的情緒了，且不再受他人干擾了。

看到「不要寄希望於明天」時，我突然想起我曾在日記中寫下的一句話——「留戀過去，是逃避現在的自己，幻想未來，是對現在的自己不自信」，以前的我總是不切實際的想著阻礙在未來都會通通自動不見的，這種不願意付出又妄想得到美好結果的想法，因此我就在日記本寫上了這句話，用以來勉勵自己要積極的面對自己的人生，並勇於對自己負起責任，就像胡適說過的「要怎麼收穫，先那麼栽」因此，我只要想到我的未來我的夢想，就像有用不完的力氣般能讓我努力下去。

「做別人不願做的事情」一文給予我的啟發非常的大，因為以前的我有些好高騖遠，而且眼高手低，不願意做人家不想做的，更不去做自己不想做的事情，在國小的時候閱讀到這篇文章，終於讓我下定決心的好好改過，開始願意做最苦最悶最多的事情，然後在做事的過程中，慢慢學習到如何把事情做得更好更有效率還有更完美的完成，進而改變自我的個性，培養屬於自己的好習慣，然後努力的朝自己的夢想大步邁進。

這本書給我許多啟發，也讓我感受到習慣可是幫手也可以是絆腳石，一切接取決於自己一念之間。

四●討論議題：

如何改掉壞習慣？

其一，可以用好習慣的養成來替代舊的壞習慣。其二，習慣的養成通常是長久無意識之中培養出的，而當我們要改去壞習慣時，就要靠毅力靠堅持去改變自己的惡習。這是要付出恆心的，因為壞習慣不是一天養成的，當然也不是兩、三天就可以改掉的。



專題

專題資料蒐集訣竅.....	29
專題製作.....	32



專題資料蒐集訣竅

其實會有這份簡報出現還滿特別的，因為老師希望我能和同學分享我蒐集專題一些文獻資料的經驗及方法，以便讓同學能更有效率的找到文獻。所以我便做了這份簡報，上台和同學分享經驗。

Example 1:

天使報佳音——原燒服務品質之研究

把標題拆為三個重點，更容易找到文獻另建議不要從yahoo等較集中在國內範圍的搜尋引擎，從google找資料較容易也相對而言全面得多。

1、服務品質

The screenshot shows a Google search interface. At the top, the search bar contains the text '服務品質' (Service Quality) and a '搜尋' (Search) button. Below the search bar, it displays '約有 4,150,000 項結果 (搜尋時間: 0.13 秒)' and a '進階搜尋' (Advanced Search) link. Below this, the search bar contains 'Service quality' and another '搜尋' button, with '約有 98,800,000 項結果 (搜尋時間: 0.27 秒)' and another '進階搜尋' link. A提示 (Note) states: '提示: 如只要搜尋中文(繁體)的結果, 可使用使用偏好指定搜尋語言。' Below the note, there is a link to '有關 Service quality 的學術文章' (Academic articles related to Service quality). Three search results are listed with their titles and citation counts: 1. '... conceptual model of service quality and its implications ... - Parasuraman - 被引用 6388 次'; 2. 'Measuring service quality: a reexamination and ... - Cronin - 被引用 3525 次'; 3. 'Consumer perceptions of service quality: An ... - Carman - 被引用 1538 次'. The Google logo is visible in the center. At the bottom, there is a search bar with the text '服務品質' and a 'Google 搜尋' button, along with a '好手氣' (Good luck) button. The page number '29' is located at the bottom right corner.



2、王品VS王品集團

王品

約有 3,420,000 項結果 (搜尋時間：0.09 秒)

[進階搜尋](#)

王品集團

約有 1,130,000 項結果 (搜尋時間：0.07 秒)

[進階搜尋](#)

Google
台灣

王品
王品
王品集團
王品牛排
王品台塑牛排
王品集團餐廳
王品舒果
王品 素食
王品集團董事長 戴勝益 我為何斷絕孩子的退路
王品鑽石
王品集團簡介

Google
台灣

王品集團
王品集團
王品集團餐廳
王品集團董事長 戴勝益 我為何斷絕孩子的退路
王品集團簡介
王品集團鐵板燒
王品集團網站
王品集團ppt
王品集團 舒果
王品集團董事長戴勝益
王品集團組織圖

[進階搜尋](#)
[語言工具](#)

3、原燒

原燒

約有 42,600,000 項結果 (搜尋時間：0.08 秒)

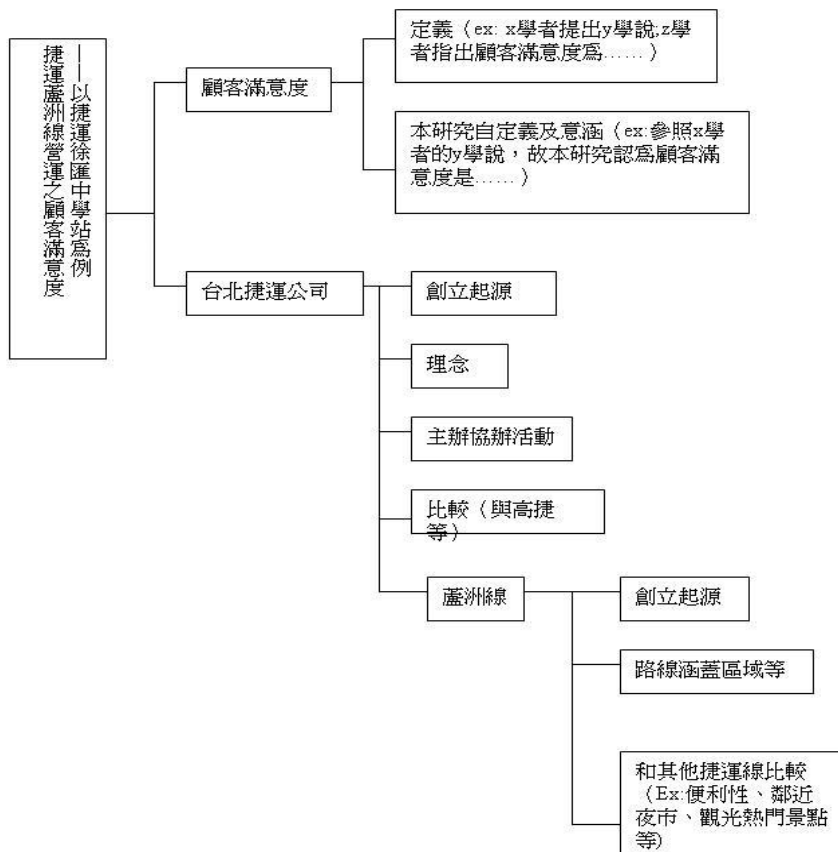
[進階搜尋](#)

Google
台灣

原燒
原燒
原燒優惠
原燒 新店
原燒日式燒肉店
原燒餐廳
原燒 桃園
原燒燒肉
原燒餐券
原燒 生日
原燒價位

[進階搜尋](#)
[語言工具](#)





專題製作



職業學校商業與管理群科中心學校

參賽證明書

(100) 高管群獎字第 060-1 號

臺北市立士林高級商業職業學校 陳芹嬋 君
參加教育部 100 年全國高職學生實務專題製作競賽—商
業與管理群科，專題作品—聽見天使的聲音——原燒服
務品質之研究，研究精神值得嘉許，特頒發參賽證明，
以資鼓勵。

職業學校商業與管理群科中心學校

主任委員

鍾克修

中華民國 100 年 5 月 5 日



關於專題製作，從高二上學期一接觸我就十分感興趣的一門科目。所以自從知道期末要交專題作品打成績之後，每天放學回到家第一件事情就是匆匆忙忙丟下書包，趕緊開電腦找文獻蒐集資料或是託人去國家圖書館幫我影印資料。就連到了假日也不得閒，在電腦前一坐就是七八小時的修稿，大量的尋找雜誌與報紙找出能為我的專題更有力的背書。

在評分完之後更是幸運的受到老師的推薦，代表士商會計科出賽全國專題競賽。雖說遺憾的沒有獲獎，但是指導老師也已和我說明這次的取分標準並不是在我的強項——整理文獻和歸納，大失分的地方是這份專題製作最弱的部份——研究對象曝光度太低導致文獻不足以說服評審。

對於我來說，最糟糕的不是未獲獎肯定自己的著作，而是不明白自己的缺失在哪，在這次的專題製作中許多老師給予了我良好的意見，以及安慰我替我加油打氣，讓我從中感受到老師對於我的關心，並明白下次若有類似的機會製作專題，我一定會針對缺失改進的！

以下是我的專題內容：

聽見天使的聲音—— 大台北地區原燒服務品質之研究

陳芹嬋

台北市立士林高級商業職業學校。會計事務科

原燒服務品質研究



本研究目的在探討原燒的服務品質以及顧客滿意度對原燒提供的服務是否有差異。藉由問卷調查，深入了解顧客對於原燒服務品質的滿意度，並與原燒板橋店店長進行實地訪談，進一步了解原燒以及王品提供的服務理念。本組最後根據研究結論提出以下建議：

- 1、增加座位數以及加強培訓員工調整安排座位的速度
- 2、增加人手服務或是請一名員工專門負責注意顧客來店，以利即時服務顧客送菜單供選取及點菜。
- 3、日後設置分店時可以多預設顧客抵達原燒的路線及便利性。
- 4、加強員工培訓接待顧客來電訂位的程序，使訂位時間減少以及便利性的增加。
- 5、應在日後裝潢時多與原燒委任之室內設計公司加強溝通以利顧客使用化妝間的動線便利增加。

關鍵字：原燒、服務品質、王品集團、天使的聲音

壹、前言

一、研究動機

二十一世紀服務業的高速發展，加上消費者對企業服務品質的要求，因此，『服務品質已被視為企業獲取競爭優勢的關鍵因素之一』(Heskett, 1987)，因為對於消費者而言，追求高品質的服務已經是現代消費需求的趨勢，也就意味者卓越的服務品質能開創更多的客源，並創造無限的商機與維持公司的永續經營。

王品以西餐起家，而旗下連鎖餐飲品牌像是王品、西堤、陶板屋和美國的 Porterhouse 都是拿刀叉的，2004 年六月『開幕的現代日式燒肉連鎖的「原燒」品牌，則是王品集團第一次讓客人改用筷子。』(黃嘉裕, 2004)。其中的特殊性，值得探究是否因初涉「筷子店」，因而影響了其著名的服務品質。因此，本研究想進一步探究原燒的服務品質及客戶對其服務的滿意度。

二、研究目的

綜合以上研究動機，本研究之研究目的如下：

- (一)探討服務品質的意涵。
- (二)探討王品集團的服務哲學。
- (三)了解顧客對於原燒服務品質的滿意度。
- (四)了解顧客滿意度與原燒提供的服務品質是否有差異。

三、研究方法

(一)文獻分析法：查詢相關論文、文獻、書籍、報章雜誌及網路資訊等，了解學者對於服務品質的義涵及王品集團和原燒的服務哲學。本研究著重於「服務品質」、「王品服務哲學」、「顧客的原燒服務品質滿意度」、「顧客滿意度及原燒服務品質差異程度」為探討主要方向，並參考

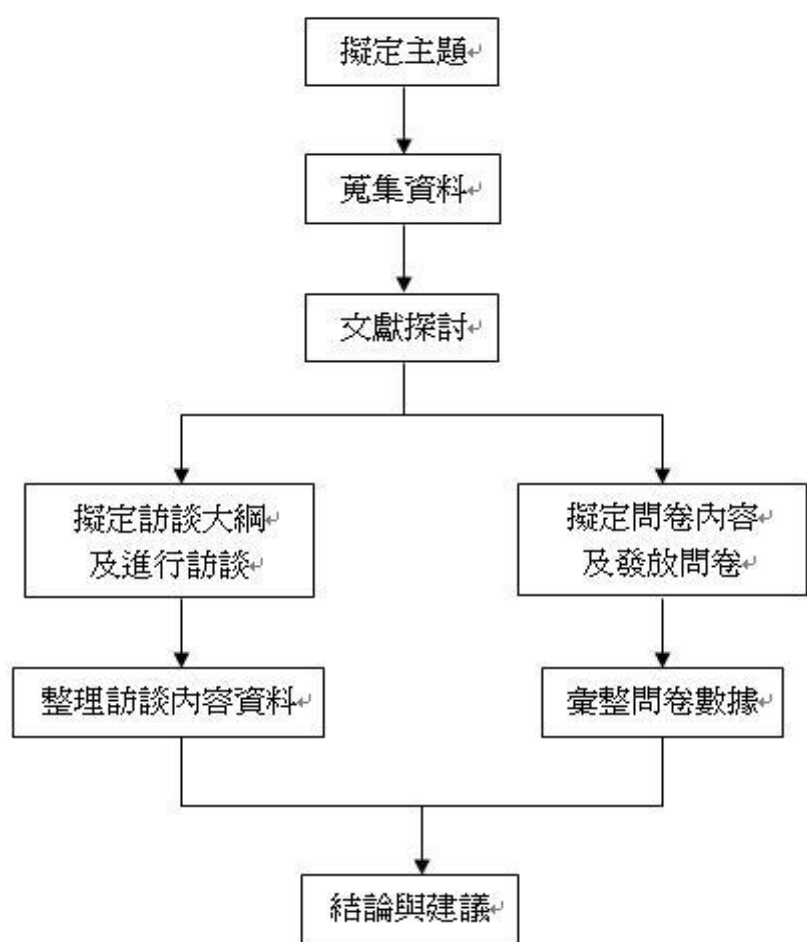


文獻研究分析顧客滿意及原燒提供服務差異度的改進方案。

(二)問卷調查法:本研究針對大台北地區進行調查,施測的地點是在原燒台北地區各分店,發放問卷的份數為 200 份,回收問卷數為 200 份,有效問卷 194。 ,以隨機抽樣的方式挑選受訪者進行訪問,以求抽樣調查上的獨立、公平、公正。調查民眾對於兩者的服務品質之評價,無法推論至其他地區。

(三)訪談法:受訪者,原燒板橋店店王至誠先生,藉由訪談了解原燒欲提供給消費者的服務內容,進一步了解與顧客對原燒服務品質的滿意度是否具有差異。

四、研究流程



貳、正文

一、文獻探討



(一)服務品質的意義

英國十八世紀工業革命，促使機械替代人力生產，在工業化的情況下使得產量大增，因此，創造了巨大的財富。量提高了相對而言價格則會下降，雖然成本降低了但是利潤亦然，所以商人們想在市場上勝出，便得開始要求產品的質量及附加於產品的服務品質，以期得到消費者的青睞。由於服務品質日益受到重視，許多學者針對服務品質提出其看法，相關研究如表一所示。

表一 服務品質定義

提出者	年代	服務品質的意義
Levitt	1972	服務品質指的是服務成果可以符合設定之規範。
Gronroos	1982	服務品質分為技術品質與功能品質。技術品質是顧客從服務實際獲得，功能品質是顧客參與服務的傳遞而獲得。功能品質的決定則是顧客所感覺整體的服務品質。
D. Daryl Wyckoff	1984	服務品質是在達到顧客所要求下，卓越性增加的程度，或者是對於追求卓越時的變異性所可以控制的程度。
Garvi	1985	服務是種主觀而並非為客觀認定的品質。
Parasuraman, Zeithaml & Berry	1985	顧客對服務之期望與顧客接觸服務後實際知覺到服務間的落差，即是服務品質等於期望的服務減去知覺的服務
Olshavsky	1985	服務品質即是種態度。
Oliver	1993	服務品質滿意水準不同；服務品質是顧客對事物的一種持續性評價，而滿意水準則是消費者對於事物一種暫時性的反應。
洪順慶	2001	服務品質是一個主觀而抽象的觀念並和顧客的感受息息相關

資料來源：研究者自行整理相關論文及書籍

綜合上述學者的理論可以得知，服務品質是滿足客戶之需求為目的，且服務品質不能單就提供者（員工）而言，是需要顧客實際參與的感受，是一種抽象但重要的服務評價。

(二)服務品質的因素

1、及時性

Sasser, Olsen, Wyckoff(1978)曾提出『應在顧客期望的時間立即完成服務』，Martin(1986)及PZB(1985)也認為『及時性是服務品質應該認定的標準』。及時性是指在一定的時間內準確的完成顧客之要求，也就是能對於消費者的需求及時的反應及滿足。

2、便利性

從 Sasser 等及 Martin 研究得知『「便利性」是指服務提供者對於設備人力以及時間準備充分，而且可以讓顧客便利的取得服務』。例如交通的便利使得顧客能夠更方便的享受服務，座位動線的配置及化妝室的動向等，都與便利性密切且相關。



3、態度性

PZB 提出的研究服務品質的構面中即認為『「禮貌性」是服務人員的禮貌、友善、親切、尊重他人及「溝通性」為服務人員能與顧客溝通耐心且以適當的方式表達。』因此，配合顧客程度的語言文字向顧客表達服務，使顧客可以清楚的了解服務過程或項目是服務品質的重要因素。兩者意義上被 Sasser, et al.及 Martin 的研究品質構面之論點「態度」涵蓋。所以像是對消費前介紹餐點或是茶水餐具擺放、消費中的上菜禮儀以及消費後的結帳動作都是很重要的態度衡量。

4、調整性

Sasser等提出的「調節性」為『根據不同顧客之需求調整服務』及Zeimmerman(1985)研究提到的傑出服務品質具備條件之一『「適用性」是指服務業者所提供的服務應能切合顧客的需求』。因此本研究認為「調整性」就是能符合及滿足顧客需求，並能適時的作出微調的服務品質。

5、安全性

在Sasser等及PZB皆指出，『安全性就是在服務提供者要提供服務時及過程中，確保顧客沒有安全上以及風險上的顧慮』。像是消防措施中的滅火器、逃生出口指標，財務上的安全性等等。

(三)王品集團的服務哲學

在餐飲界闖出一片天的王品集團，旗下連鎖店都是「零負債」且達到「一五一」利潤方程式，『第一個「一」是指資本額，第一年營業額要達資本額「五」倍，獲利「一」個資本額』（陳蓉芬，2005）。王品集團從王品牛排可以從年營業額 250 萬元的一家小牛排館，一路增長到 2009 年營業額 65 億元的王品集團，一直以來引以為傲的即是其獨特的服務哲學，歸納其服務哲學如下：

1、服務DNA：『「臉笑、嘴甜、腰軟、手腳快、目色利」』（陳蓉芬，2005）

對顧客微笑，嘴巴打招呼親切，腰軟即是姿態能放低，手腳快為服務迅速，目色利就是懂得察言觀色了。這五點，就是王品服務人員對顧客所要能注重且維持的服務DNA。

2、海豚管理學：激勵及時，回饋直接

王品的人事管理有其獨特之處，王品讓『店長擁有 13%、主廚 7%的股份，再加上每家店有分紅制，每月二十五日可以將盈餘的 15%分給店內員工』（謝春滿，2003）、月休 9 天，店長主廚入股、薪資高於業界 20%.....等做法，都使得王品集團的離職率降低到不超過 8%。

服務人員得在第一線面對顧客的不滿與情緒，若不能及時給予激勵和回饋的話，不但可能直接將情緒轉而宣洩在客人身上，更可能造成離職率高居不下、服務人員流動性太大，使得人才培訓不及，服務品質因而降低的可怕惡性循環。

3、一家人主義：公司文化互助關心



除了海豚管理學，也就是金錢激勵外，人文上的關心也會使得人才願意留下來，並不會因為薪資的多寡而跳槽造成服務人員流動性大增，降低服務品質。『王品的一家人主義照顧每一個員工並及於其家人，並且視每一個人為「同仁」，而不是單純的員工』（何飛鵬，2010）。另外多數企業對員工的想法即是把其的價值、產能壓榨出最多，而非在乎這個「人」的想法及感受，王品針對此做出以下措施，培養王品文化特有的「一家人主義」。

(1)電子秘書系統：

『王品憲法第九條——「顧客第一，同仁第二，股東第三」』（王品官網，2010），而同仁即是家人，電子秘書系統就負責把一家人的婚喪喜慶、意外狀況或是緊急困境都整彙在系統裡，讓全集團的人都能知道其他家人發生什麼事情，以便關心彼此！

(2)戴勝益同仁安心基金：

不論是因公或私而導致喪失工作的能力，只要是王品全職同仁且在職滿一年的人，都可以申請此基金，所有的支出都由此基金支付，免除後顧之憂。

(3)王國雄急難救助金：

相對於「戴勝益同仁安心基金」的長期照料，王國雄急難救助金屬於救急不救窮，救助於天災人禍時。

4、天使的聲音，顧客的意見

王品認為顧客的意見有如天使報佳音，為了能「即時」了解顧客的意見並給予回覆，設置下列方案：

(1)顧客建議卡——珍視意見，真誠回應

『王品還設計了顧客意見表，了解顧客用餐後的想法，並輸入電腦，加以分析，再轉化成每一家分店的業績』（謝春滿，2003）。待客人用餐離開後回收調查表，若發現顧客有任何不滿的地方，其店長會立即打電話給客人，除了表達歉意，也會為該問題提出解決之道。若不便打電話聯絡，也會傳送簡訊感謝客人的建議指教。

(2)店長——眼明手快，隨時關心

『以顧客的期望為出發，不同的要求，提供不同的服務。期許超越顧客期待的貼心服務，才能讓顧客感動。』（王國雄，2010）

(3)0800——謹守「三十分鐘、三天、七天」原則

若天使真的來報佳音了，0800 負責小組必須了解且紀錄顧客所說的話，並在三十分鐘內將訊息傳達給店長、區經理、事業處負責人，以及副董事長及董事長。三天內店長必須了解事情原委，提出解決之道，且打電話給客人，登門拜訪客人攜帶禮物致歉。事務處負責人會在七天內發出致歉函。這「三十分鐘、三天、七天」原則，即是「顧客至上」的誠意體現。

(四)原燒

1、起源

因為王品集團的「醒獅計畫」人才培訓方案，王品台塑牛排總經理曹原彰就在這樣的計畫下遭到「驅離」。在 2004 年初他開始周遊列國到處品嚐各地的料理，不到一年的時間，曹原彰走遍了世界的美食大國，總計吃了三百零三家餐廳。






當曹原彰信心滿滿地向「中常會」提案開義大利Pasta餐聽時，卻因利潤不高而否決了。難過的他在家閉關一周後，再度打包行李準備出發去日本。他說：「『義大利菜可能在台灣民眾的心中有點遠，以東方人的觀點來說，日本畢竟比較接近。』」（邱莉燕，2004）再加上日本燒肉已經進化到第四代，而台灣卻還停留在第二代，因此曹原彰再次去東瀛取經。回國後第二次的提案卻讓「中常委」眼睛一亮，「優質原味燒肉」回歸天然，不使用醬料醃漬，無油健康，顛覆國人對燒肉陰暗油膩的印象，且保證二十五%的毛利。

曹原彰為了做到台灣第一，光是找食材中的肉就『從牛頭吃到牛尾巴，從豬耳吃到豬臀，吃了一整頭的牛與豬，每個部分切成各種尺寸仔細品嚐』（邱莉燕，2004），找出最適合的部位與厚度大小還不夠，加上成本比精鹽貴上三倍的地中海海鹽，高純度的鹽中鈉與肉汁裡的蛋白質結合，使肉汁稍微凝固才不會讓其滴得到處油膩。

另外，燒烤店讓人難以忍受的便是用餐後身上會有一身的炭味跟肉味，難以消除。為此，曹原彰捨棄在桌上放抽風機的做法，研發了特別的抽風系統，讓店內完全沒有燒烤味的煙味，『超強的抽風設備，將烤肉產生的油煙全部往下抽到戶外』（林怡秀，2005），不沾在客人身上。且原燒還貼心製作了衣套，讓客人套住外套，享用完燒烤後回到辦公室也不會有吃過燒肉的味道。

2、連鎖燒烤店比較

(表二)連鎖燒烤店比較

店名	原燒	野宴日式炭火燒肉	鬥牛士燒肉放題
商標			
創立年	2004	2002	2004
價位	399/598+10%服務費	329~439 +10%服務費	359/569 +10%服務費
點餐方式	套餐式	吃到飽	吃到飽
營業時間	11:30~14:30 17:30~24:00	11:30~17:00 21:30~01:00(宵夜場)	11:00-21:30
線上會員	有	無	無
門市數目	15	41	2
紀念(節)日優惠	有	無	無

資料來源：研究者自行整理自原燒、野宴、鬥牛士官網

二、訪談

本研究的訪談問題分五大特性分別為及時性、便利性、態度性、調整性以及安全性。透過訪談方式，主要在了解原燒服務品質的相關問題，針對上述所列之考量方向，發展設計出訪談大綱。

(一)及時性



原燒對於座位安排、菜單及點菜、送餐、補充茶水或其他服務事均有標準服務流程來，員工必須遵守此服務流程作業。

(二) 便利性

在選址營業時，即考慮到交通的便利性或其他考量，像是週遭有無停車場、捷運鄰近區域或是其他便捷的快速道路。且避免開店在小巷子裡甚至是單行道。

在提供訂位服務上，致力於顧客更方便的訂位服務。在顧客訂位時就預先告知，會保留座位 10 分鐘，並提前致電詢問客人，若會遲到可能像是碰到塞車，那便會詢問客人在哪裡，衡量路程的時間並予以商量保留時間，以便顧客能有更彈性的時間。

(三) 態度性

在點餐時服務人員介紹餐點的內容態度已在職前訓練中培訓，其中在職前訓練中 4 小時都有包括了。分為解說、示範、演練、操作，當然也包括了實際的演練。

擺放茶水餐具以及送餐禮儀皆有統一規定及制定應有程序，但是若因顧客的需求或是物品擺放，則做相對應變。

處裡突發事件的應變大致上在培訓中都有制定，但是大方向還是以讓顧客滿意為目的。

(四) 調整性

對於慶祝節日或慶生顧客有特殊服務以及優惠，例如：生日，四個季度都有不同的生日快樂歌，也可以提供照相讓客人合影留念並現場沖洗帶回家；至於優惠方面則會定期在原燒官方網頁公告，只要加入會員就送來店禮，成為會員後即可列印優惠券至原燒各店，用餐即可享有特殊時節的特殊價格。

另外，針對不會以及不熟練燒烤的顧客，原燒發明朗朗上口的「三八烤法」讓服務人員在服務顧客時可以使顧客很容易記起好吃燒烤的訣竅，即是——第一單面肉汁呈現約 8 分滿，第二將肉翻面並在心中默數 8 秒鐘，第三現在就是 8 分熟狀態了。

(五) 安全性

公共安全是原燒的第一考量，也是所有店家的第一考量。事實上，這是在設計店內最重要的第一優先，在設計店內的環境設計等等就會先把逃生出口該標示的該放在哪的先定好，這部分是就室內的出口來說明。

另外，災害是有定期的消防自衛編組，半年會定期來抽檢一次，而原燒公司店內是有一個月的消防日，演練意外災害的流程跟疏導等動作。滅火器或是其他安全裝置，皆有請合格的消防安



全公司來做更換，每半年會固定來店內更換，因此不用擔心過期或是設備老舊的情況出現。

此外，為求食品衛生安全，在食材的控管、料理的過程及送餐的程序皆有標準的流程，以便管理。

三、問卷

(一)問卷調查說明

為了深入了解大台北地區消費者對於「原燒」的服務品質評價，以提供給企業做為服務的改進方向，並將可做為潛在消費者一份參考資訊，本研究進行問卷調查，以大台北區的消費者為樣本，以利抽樣。共發出 200 份問卷，回收 200 份，有效問卷 194 份，有效回收率 87%。

(二)受訪者基本資料

此部分將針對回收樣本之基本資料進行統計分析，藉此了解樣本基本資料分佈，作為後續分析的依據。在回收樣本中，在性別方面，參考(表三)，由下可知本研究是以 20 歲以下以及 31-35 歲、教育程度在大學(專科)且以學生為主的女性為問卷施測對象。

(表三)樣本資料

基本資料	分布結果
性別	男性佔 48% 女性佔 52%
年齡	20 歲以下佔 20% 20-25 歲佔 17% 26-30 歲佔 18% 31-35 歲佔 20% 36-40 歲佔 15% 41 以上佔 10%
職業	軍公教佔 9% 商/服務佔 19% 工佔 5% 農漁林牧佔 6% 學生佔 37% 家管佔 10% 自由業佔 12% 其他佔 2%
教育程度	小學以下佔 1% 國中佔 5% 高中職佔 28% 大學(專科)佔 51% 博碩士佔 15%

(三)調查結果

以下將針對本研究定義服務品質五因素所提出的問題分類討論，以圖表如下：

1、及時性

(1)座位安排速度

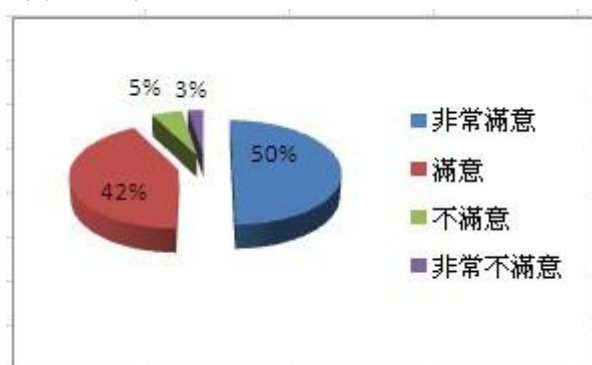


如(圖一)所示，「座位安排速度」資料中「非常滿意」得分比為 46%，而「滿意」則有 44%，「不滿意」有 7%，「非常不滿意」則是 3%。



(圖一) 「座位安排速度」服務品質滿意表

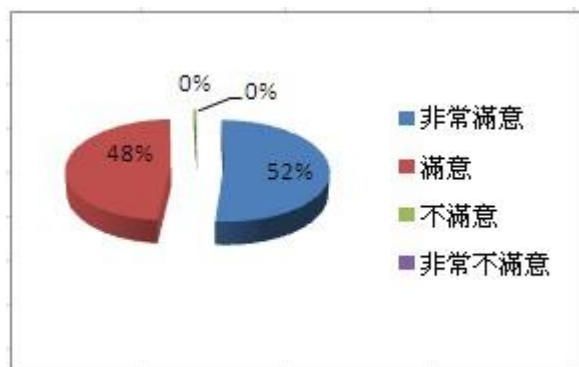
(2)送菜單及點菜速度



(圖二) 「送菜單及點菜速度」服務品質滿意表

如(圖二)所示,「送菜單及點菜速度」資料中「非常滿意」得分比為 50%,而「滿意」則有 42%,「不滿意」有 5%,「非常不滿意」則是 3%。

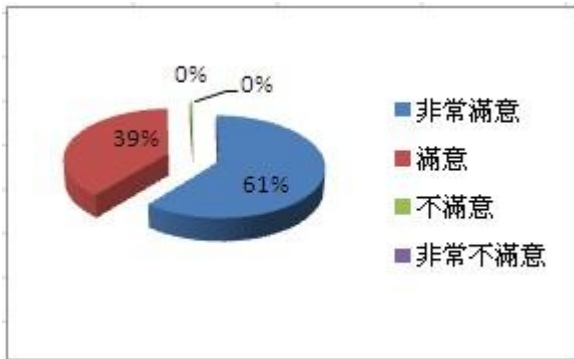
(3)送餐速度



(圖三) 「送餐速度」服務品質滿意表

如(圖三)所示,「送餐速度」資料中「非常滿意」得分比為 52%,而「滿意」則有 48%,「不滿意」0%,「非常不滿意」則是 0%。

(4)補充茶水速度



(圖四) 「補充茶水速度」服務品質滿意表

如(圖四)所示，「補充茶水速度」資料中「非常滿意」得分比為 61%，而「滿意」則有 39%，「不滿意」0%，「非常不滿意」則是 0%。

2、 便利性

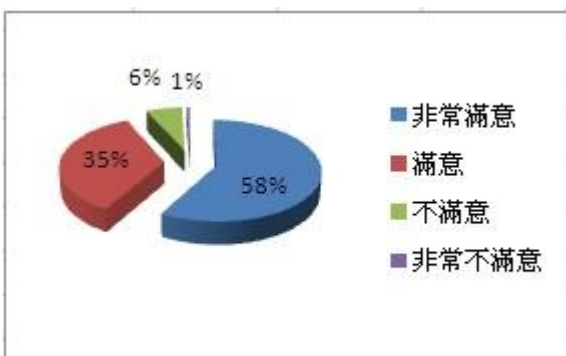
(1)交通便利性



(圖五) 「交通便利性」服務品質滿意表

如(圖五)所示，「交通便利性」資料中「非常滿意」得分比為 46%，而「滿意」則有 44%，「不滿意」9%，「非常不滿意」則是 1%。

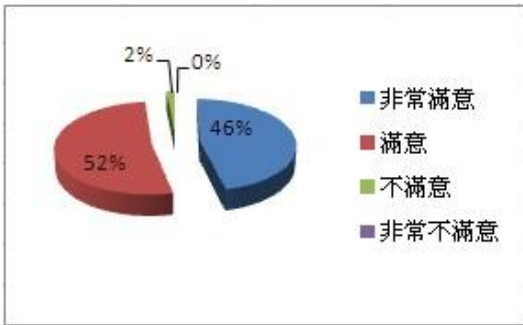
(2)電話訂位便利



(圖六) 「電話訂位便利」服務品質滿意表

如(圖六)所示，「電話訂位便利」資料中「非常滿意」得分比為 58%，而「滿意」則有 35%，「不滿意」6%，「非常不滿意」則是 1%。

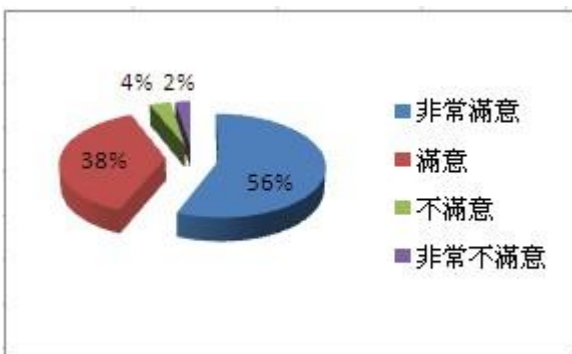
(3)座位動線便利



(圖七)「座位動線便利」服務品質滿意表

如(圖七)所示,「座位動線便利」資料中「非常滿意」得分比為 46%,而「滿意」則有 52%,「不滿意」2%,「非常不滿意」則是 0%。

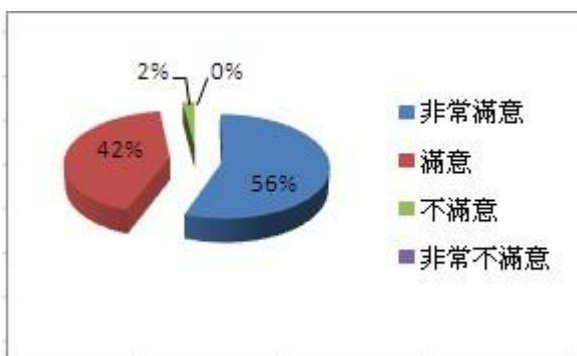
(4)化妝間動向便利



(圖八)「化妝間動向便利」服務品質滿意表

如(圖八)所示,「化妝間動向便利」資料中「非常滿意」得分比為 56%,而「滿意」則有 38%,「不滿意」4%,「非常不滿意」則是 2%。

(5)招牌標誌醒目



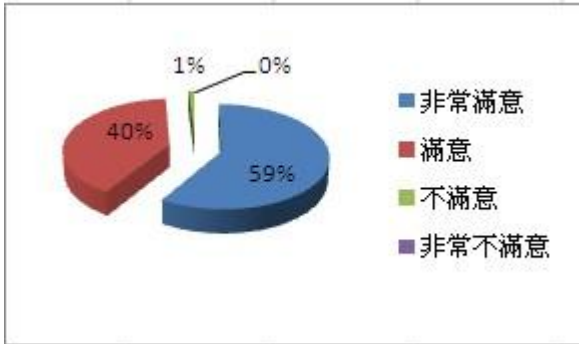
(圖九)「招牌標誌醒目」服務品質滿意表

如(圖九)所示,「招牌標誌醒目」資料中「非常滿意」得分比為 56%,而「滿意」則有 42%,「不滿意」2%,「非常不滿意」則是 0%。

3、態度性

(1)餐點介紹

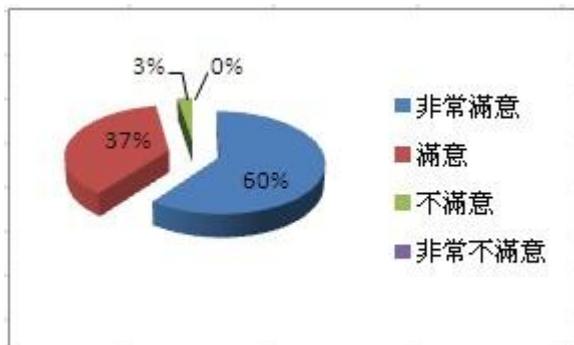




(圖十) 「餐點介紹」服務品質滿意表

如(圖十)所示，「餐點介紹」資料中「非常滿意」得分比為 59%，而「滿意」則有 40%，「不滿意」1%，「非常不滿意」則是 0%。

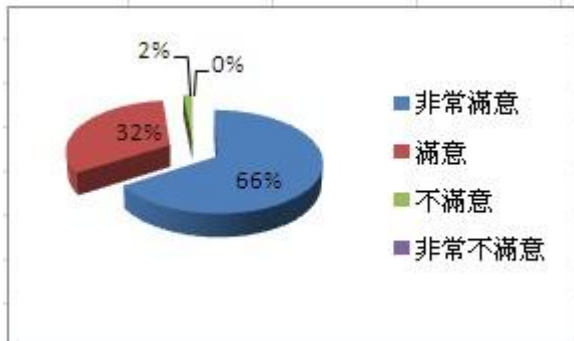
(2)茶水餐具擺放



(圖十一) 「茶水餐具擺放」服務品質滿意表

如(圖十一)所示，「茶水餐具擺放」資料中「非常滿意」得分比為 60%，而「滿意」則有 37%，「不滿意」3%，「非常不滿意」則是 0%。

(3)送餐禮儀



(圖十二) 「送餐禮儀」服務品質滿意表

如(圖十二)所示，「送餐禮儀」資料中「非常滿意」得分比為 66%，而「滿意」則有 32%，「不滿意」2%，「非常不滿意」則是 0%。

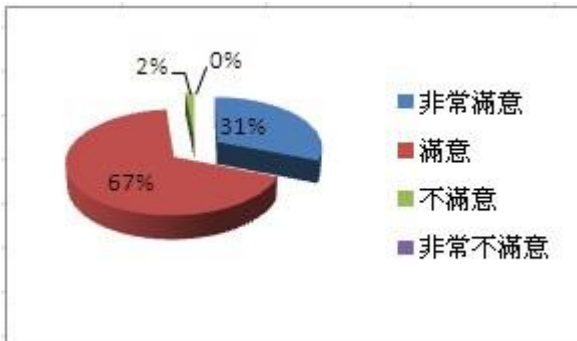
(4)結帳過程



(圖十三)「結帳過程」服務品質滿意表

如(圖十三)所示，「結帳過程」資料中「非常滿意」得分比為 51%，而「滿意」則有 49%，「不滿意」0%，「非常不滿意」則是 0%。

(5)處理突發事件

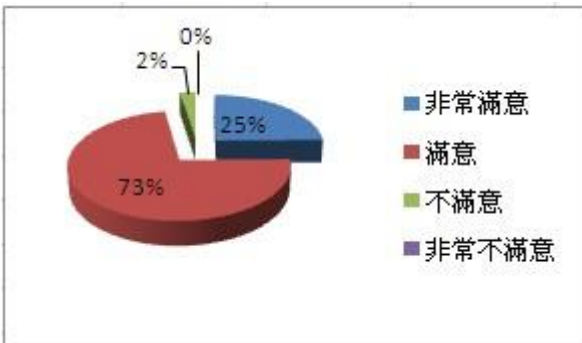


(圖十四)「處理突發事件」服務品質滿意表

如(圖十四)所示，「處理突發事件」資料中「非常滿意」得分比為 31%，而「滿意」則有 67%，「不滿意」為 2%，「非常不滿意」則是 0%。

4、調整性

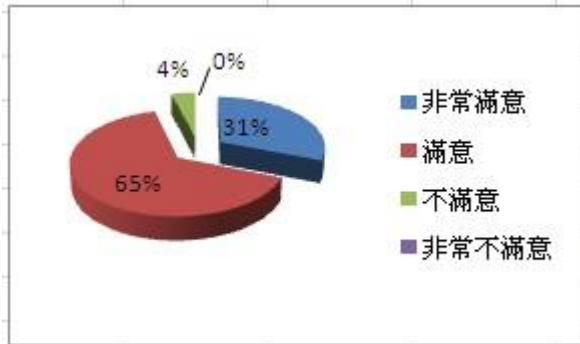
(1)若不會烤肉的客人，服務人員主動示範如何烤及服務



(圖十五)「若不會烤肉的客人，服務人員主動示範如何烤及服務」服務品質滿意表

如(圖十五)所示，「若不會烤肉的客人，服務人員主動示範如何烤及服務」資料中「非常滿意」得分比為 25%，而「滿意」則有 73%，「不滿意」為 2%，「非常不滿意」則是 0%。

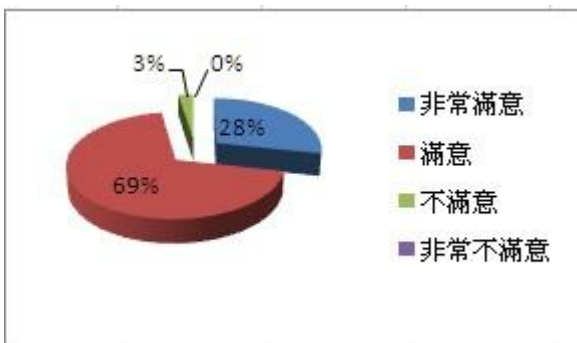
(2)慶祝節日或生日聚會，有客製化服務



(圖十六)「慶祝節日或生日聚會，有客製化服務」服務品質滿意表

如(圖十六)所示，「慶祝節日或生日聚會，有客製化服務」資料中「非常滿意」得分比為 31%，而「滿意」則有 65%，「不滿意」為 4%，「非常不滿意」則是 0%。

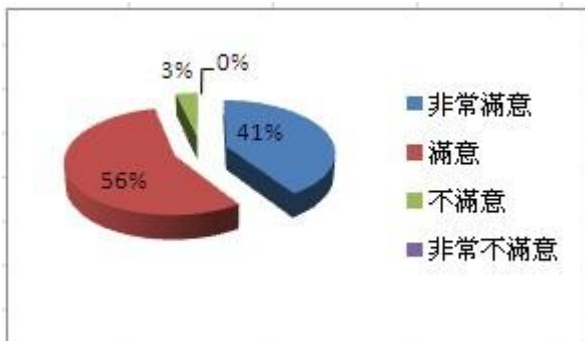
(3) 紀念日或節日有促銷活動之優惠



(圖十七)「紀念日或節日有促銷活動之優惠」服務品質滿意表

如(圖十七)所示，「紀念日或節日有促銷活動之優惠」資料中「非常滿意」得分比為 28%，而「滿意」則有 69%，「不滿意」為 3%，「非常不滿意」則是 0%。

(4) 會員服務

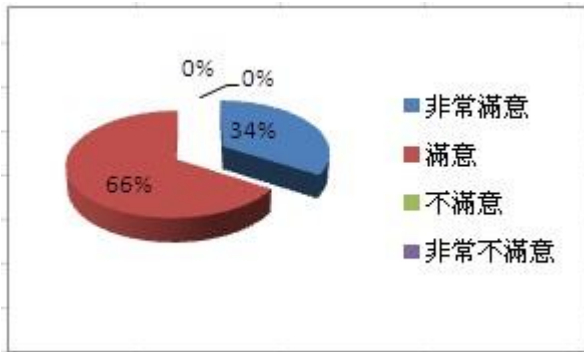


(圖十八)「會員服務」服務品質滿意表

如(圖十八)所示，「會員服務」資料中「非常滿意」得分比為 41%，而「滿意」則有 56%，「不滿意」為 3%，「非常不滿意」則是 0%。

5、安全性

(1) 逃生出口標示明確

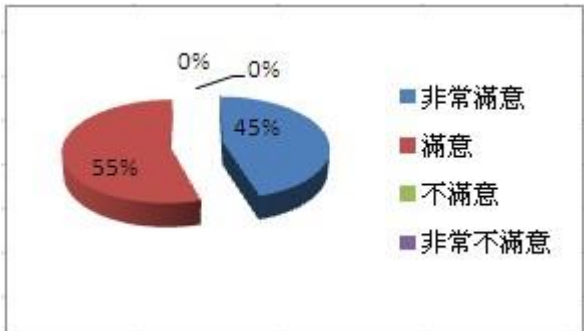


(圖十)

九) 「逃生出口標示明確」服務品質滿意表

如(圖十九)所示,「逃生出口標示明確」資料中「非常滿意」得分比為 34%,而「滿意」則有 66%,「不滿意」為 0%,「非常不滿意」則是 0%。

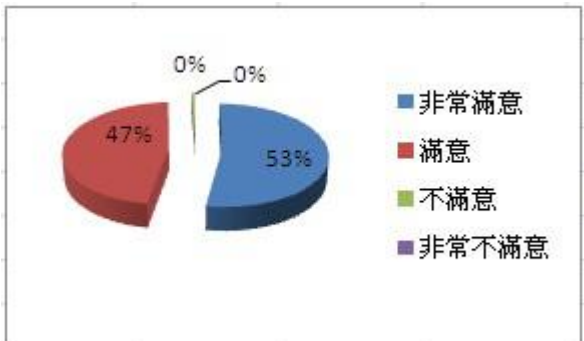
(2)滅火器具備且定期更換過期之滅火器



(圖二十) 「滅火器具備且定期更換過期之滅火器」服務品質滿意表

如(圖二十)所示,「滅火器具備且定期更換過期之滅火器」資料中「非常滿意」得分比為 45%,而「滿意」則有 55%,「不滿意」為 0%,「非常不滿意」則是 0%。

(3)食品之安全新鮮



(圖二十一) 「食品之安全新鮮」服務品質滿意表

如(圖二十一)所示,「食品之安全新鮮」資料中「非常滿意」得分比為 53%,而「滿意」則有 47%,「不滿意」為 0%,「非常不滿意」則是 0%。

參、結論與建議

一、結論

依照本研究所提出的服務內容五個因素來分析如下：

(一)在及時性方面，原燒有一套標準服務流程讓各項服務皆在標準誤差值內，而消費者對原燒

的「送餐速度」及「補充茶水速度」感到滿意，但是尚有「座位安排速度」和「送菜單及點菜速度」三項令消費者部份感到不甚滿意，且顯示出其職前訓練與標準程序已顯其成果，惟其顧客較多時，有服務未到位之情況。

(二)在便利性方面，消費者對原燒的「座位動線便利」及「招牌標誌醒目」感到滿意，原燒已經在設店前已經考慮到交通的便利性及在提供訂位的服務上做更彈性的調整以因應顧客所需時間。但是「交通便利性」、「電話訂位便利」和「化妝間動向便利」此三項部分顧客上有不甚滿意之狀況，表示這三項仍有改進空間。

(三)在態度性方面，原燒在員工的職前訓練中已培訓員工點餐、擺放茶水、送餐禮儀的基本服務態度，此外，原燒處理突發事件的應變也已制定標準流程。因此消費者對於原燒的「餐點介紹」、「茶水餐具擺放」、「送餐禮儀」、「結帳過程」及「處理突發事件」感到十分滿意，亦即原燒此一服務品質已受顧客肯定。

(四)在調整性方面，原燒對於慶祝節日或慶生的顧客有額外服務像是提供合影留念或是四季度皆不同的生日快樂歌，更有加入會員即可在各節日享有特殊優惠，另外對於燒烤法則發明了朗朗上口的「三八烤法」讓消費者能讓對於燒烤快速上手。因此消費者對於原燒的「若不會烤肉的客人，服務人員主動示範如何烤及服務」、「慶祝節日或生日聚會，有客製化服務」、「紀念日或節日有促銷活動之優惠」及「會員服務」大致上感到滿意，顯現了消費者對於原燒的貼心調整及適時提供活動節慶優惠有所感受。

(五)在安全性方面，原燒在消防防災上除了聘有合格的消防安全公司定期更換滅火器及檢查消防設施，更有每月一日的消防日演練意外災害的因應流程。因此外，為求食品衛生的安全，在食材控管、料理過程及送餐程序皆有標準程序管理。

而消費者對於原燒的「逃生出口標示明確」、「滅火器具備且定期更換過期之滅火器」及「食品之安全新鮮」感到滿意，體現消費者能夠感受原燒對於安全設施的準備以及食材新鮮注重的程度相當高。

二、建議

整體而言原燒的服務品質非常受到消費者的高度肯定及讚賞，但仍有些地方需要做出改進，因此依照本研究所整理的結論內容，提出以下建議：

(一) 加強在職訓練，原燒的服務除了已受到大多數的顧客高度肯定更有一套標準流程，但在顧客較多時仍有不足之處，因此需要加強在職訓練，以減少疏漏。

(二)增加交通資訊，在原燒官網上提供捷運公車等大眾交通工具的通車資訊及鄰近的停車資訊



等，以便消費者至店消費。

肆、引註資料

一、中文文獻

- 洪順慶 (2001)。行銷管理。(台北，新陸書局)
- 陳蓉芬 (2005)。戴勝益善用一五一方程式。《經理人月刊》(2005年05月號)
- 嚴奇峰 (譯) (1987)。服務業的經營策略革命 (原作者：James L.Heskett)。(台北，天下文化)
- 邱莉燕 (2004)。「原燒」烤肉挑戰味覺極限。《今週刊》(2004年11月29日)
- 王國雄 (2010)。敢拼·能賺·愛玩：王品，從細節中發現天使。(台北，遠流出版)
- 吳若權 (2007)。服務品質要有一致性。《蘋果日報》(2007年04月22日)
- 黃嘉裕 (2004)。原燒燒肉開幕 戴勝益當伙夫。《經濟日報》(2004年06月17日)
- 林怡秀 (2005)。台北原燒 套餐滿足大胃王。《聯合晚報》(2005年09月10日)
- 謝春滿 (2003)。時時挑戰自己的餐飲尖兵。《今週刊》(2003年2月03日)
- 何飛鵬 (2010)。社會主義經營理想國。《商業周刊》(2010年03月08日)

二、英文文獻

- D. Daryl Wyckoff (1984). New tools for achieving service quality, *Cornell, Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 25(3), pp.78-92
- Garvin, David A., (1985). Product quality: profitable at any cost?, *The New York Times*, p.A8, March 3.
- Gronroos, (1982), An Applied Service Marketing Theory, *European journal of marketing*, 16(7), pp.30-41.
- Levitt, T., (1972), Production-Line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50, pp.41-50.
- Martin, W. B. (1986). Defining what quality service is for you. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26(4), 32-38.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry, (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), pp.41-50.
- Sasser., Olsen, Wyckoff (1978), *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings*. Boston, MA: Allyn & Bacon, Inc.
- Oliver, R. L., (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Base of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 63, pp.33-44.
- Olshavsky, R. W., (1985). Perceived Quality in Consumer Decision Making: An Integrated Perspective, *Lexington Book*. 1-29



校園學習點滴

在士林高商三年的求學生活，我學到很多，也獲得很多。

高中三年，做了不少瘋狂的事情，也為自己的目標——北科文發系拼了命的努力過。笑過也哭過，我便覺得我沒白活過這三年。

我不是只會念書的學生，我是他人眼中又會念書又會玩的人。

儘管常常受他人羨慕，但是其中的苦如水冷暖自知。要維持努力念書的衝勁，又要兼顧玩樂休閒，有時候其中的分寸我自己都拿捏不好，只能空洞的說走一步看一步。但是現在回頭看來，還好我有這麼努力的端平學生本分及玩樂娛樂的平衡。因為若再次回想，我應該能安心的認為我的高中生活一直都很充實吧！

地理實察報告	53
實習商店－裝魔作樣	68
高第一——「商業犀利百分百」研習營	69
獎狀	71



地理實察報告

當高一下學期地理老師宣佈這學期最重要的作業就是每個人都要交一份地理實察報告，當下我就想到這一定是很複雜又很難搞的一份報告。可是當我實際去走訪前身是台北酒廠的華山文化中心時，卻發現原來台北還有這麼美又這麼有歷史感的地方，更是行銷成功的一地。透過自己努力的去尋找參考資料、實地拍攝，後來在課堂報告完我的作品之後，老師對我說：「下課來找我修報告，我希望能給學弟妹看你的報告。」當下真的覺得好榮幸能被老師這樣相中。

只是意外的是，當我升上二年級之後，卻一直聽到學弟妹稱讚我的報告做的超棒超用心讓他們超級印象深刻，我想這真的是很幸運的事情——我的作品能被大家欣賞☺



台北酒廠

芳釀株式會社酒造廠
(今為華山文化園區)

黃煜婷
一年十班
三十六號
陳瑋鈴老師



How to go ?

臺北市中正區八德路一段1號。

(忠孝東路及八德路交叉口，光華商場)

1. 搭乘公車(周圍公車站牌及路線)

「忠孝國小」232、232(副)、605、605(副)、605(新台五線)、665「華山公園」、669「審計部(忠孝東路)」205、232、232(副)、262(區間)、276、299、忠孝新幹線



2. 搭乘捷運

板南線--忠孝新生站1號出口步行約3分鐘，或善導寺站6號出口步行約5分鐘。



Google earth

快點我快點我,好不好嘛

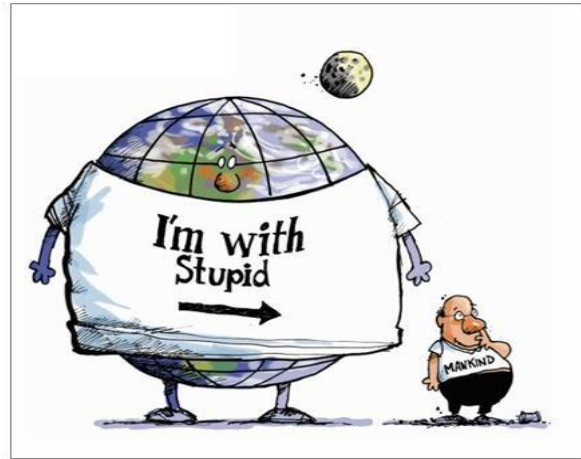


FIG. 心急的Google earth

Hello !!



人頭馬賽克



台北 酒廠



Why?

華山1914
Huashan1914 · Creative Park

而「樺山」兩字取自日本治台首任總督「樺山資紀」的名字而來一直到國民政府時期才將「樺山」改為「華山」，並沿用至今。



FIG. 樺山資紀



至於「1914」則是園內的建築及設施創建於1914(大正3)年日本民營的「芳釀社」因此，園內有許多建築都帶著濃厚的日式風格



History

原為民營芳釀株式會社酒造廠，民國十一年日本政府實施專賣制度予以徵收，以製造米酒及各種再製酒為主。

光復後由國民政府接收，成為公營酒廠，後再易名「台灣省菸酒公賣局台北第一酒廠」，為台北地區現代化製酒之濫觴。



台北第一酒廠早年生產價格低廉的「太白酒」成為一般民衆日常消費的最愛。臺北酒廠光復後生產的烏梅酒，乃無意中發展出的成功產品。日人遺留的梅酒、李酒、烏龍茶酒久無銷路，酒廠人員試將三者混合發現風味絕佳，於民國四十一年裝瓶出售。

民國七十九年因水污染問題難以克服而結束作業移往龜山新廠





民國86年6月，一群藝術家因為籌辦中法藝術交流活動，意外發現廢棄的台北酒廠，於是串聯藝文界人士，希望能規劃為一個多元藝文空間；第二年「華山藝文特區」便成立了。



之後由行政院文建會接手管理，並進一步轉型為「**華山文化園區**」，園區被塑造為兼具藝文展演、創作工作坊、文化創意產業平台的綜合場域。

華山從一個原本廢棄老舊的建築空間，搖身一變成為充滿藝術風情的藝文場地



Picture&Build



這些日治時期的製酒廠區建物，充分表現出台北市當時工業建築的現代主義風格，線條簡潔流暢，2003年被指定為市定古蹟。

酒廠佔地六公頃餘，建築主體結構主要為加強磚造，開口部及樑帶以鋼筋混凝土樑加強，立面部分佐以面磚藝術裝飾，廠房內部為大跨距空間，有木構造及鋼構架之屋頂形式。



煙囪底部的爐子

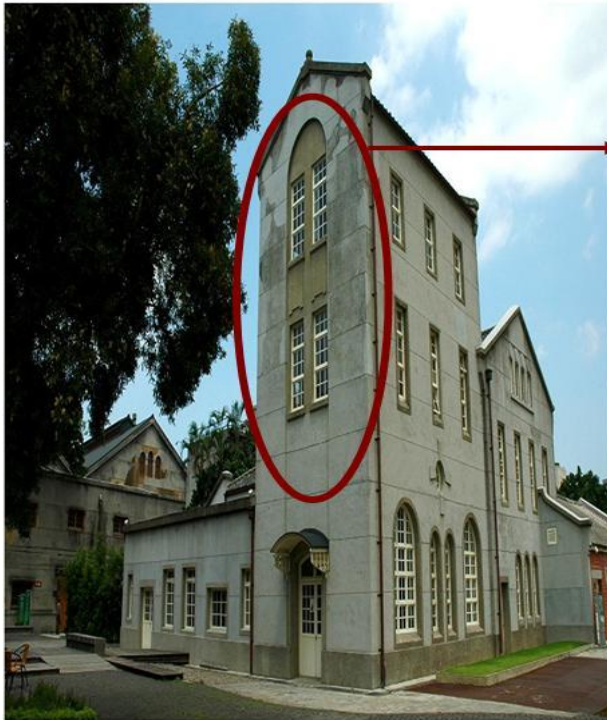


煙囪是配合酒場的鍋爐而設置，這是古蹟建築，建於1931年，由專賣局委託日本建造，煙囪初建時高達50m，1970年截短3m，所以現在高度是47m。

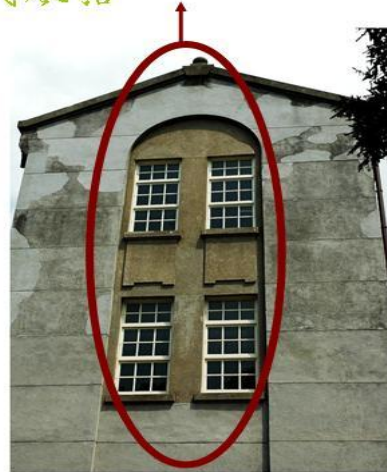


沿著公園內部裝置的鐵軌，是從鐵路局“借”來的實品，呈現了舊台鐵華山站的歷史軌跡。





高塔頂樓為「實驗室主任室」，多扇直立木窗及弧拱窗，為木構開窗樣，具巴洛克式風格



「高塔區」因不同年代修建，樓層忽高忽低，三層高塔部分的正面、平面都有嚴謹的對稱性，整區呈現不同時代的建材及工法。





原酒廠「維修工廠」，園區現有建築都是以前台北酒廠的廠房、倉庫和辦公室，都是在一九二、三十年左右時建造的。



「米酒作業場」為磚造鋼筋樑柱結構之兩層樓建築，內部主要分為米酒及紅酒製造場兩大空間，紅酒即台灣民間所稱之「紅露酒」。



「蒸餾室」與米酒作業場相連，為製作米酒流程的一環，二樓也有許多因設置蒸餾機留下的小卦形穿孔。



塗鴉藝術從七十年代的美國紐約開始發展的，一些為了表達對社會現況不滿的叛逆藝術家，塗鴉便成為他們一種發洩的手段。

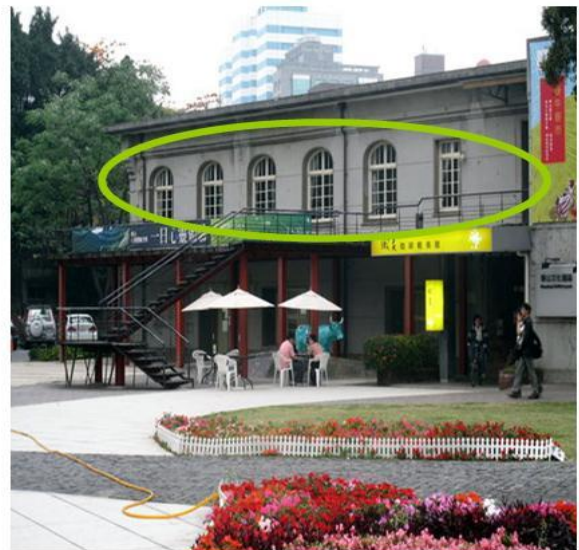


台灣的塗鴉文化仍在萌芽階段，部分的塗鴉創作者仍堅信塗鴉為一種表述工具，並嘗試以相對激進的藝術態度進行塗鴉創作。





「塗鴉者」將自己的情感以噴漆罐來表現，除了豐沛的情感動力，也是內心的吶喊，他們藉由塗鴉創造藝術以喚起人們的注意。



「行政大樓」前身為1914年清酒工場，立面大量開窗，採光充足，洗石子牆面，冬暖夏涼，是一適合辦公之建築空間。





「行政大樓」內部現在改設為「華山部落格」，是園區提供各類諮詢服務的地方，以後將陸續引進不同藝文及跨業創意產業進駐。



「華山部落格」提供各類諮詢服務，無人自助式咖啡廳是休息閱讀書報的好地方，在這裡可以放鬆心情，享受閒情。





這是近期的展一磚情，
茶與花的對話，非常有意境呢
不妨趁有空的時間去瞧瞧
美麗的華山文化特區又再展出什麼特別的作品吧

Simple Life

2008 Simple Life 簡單生活節在華山文化園區舉行。其中「分享書房」，以「Simply Smile」簡單微笑為主題並以微笑為出發點，分別規劃了「理想的簡單」、「快樂的簡單」、「堅持的簡單」、「台北的簡單」4大主題


2008 簡單生活節
12月6/7日 台北 華山



Experience

感謝許多人的幫忙，
以及提供了很多寶貴的
意見，讓我的報告
完善了許多！

謝謝老師給了這個機
會，讓我學習到整理
、蒐集、拍攝、撰寫
.....等的經驗。



Thanks

1. [維基百科](#)
2. [華山1914創意文化園區](#)
3. [Blog of Hsu](#)
4. [Blog of 7th map](#)
5. [Blog of 大王](#)
6. [Blog of 小魚兒](#)



實習商店—裝魔作樣

士商有名的傳統活動——「實習商店」，這個活動的目的是為了士商人能夠學以致用，從寫設立登記的企劃書到產品及教室店面的佈置，全部都是我們學生們親手製作。

雖然在剛開始便分好各組負責的項目，開始準備之後大家還是彼此互相幫忙，深怕對方那組做不完做不好。因為實習商店是全班的事情，在討論與提案中固然會有許多爭執，但是到了當天大家都明白彼此都是為了班上的實商而努力，因此化解心結，並努力的服務客人跟出餐點，目的就是為了讓這次實商能順利落幕。

大家的努力在隔天就有了回報，原訂是五點收店，而我們早在四點半就全部售完，大家便歡呼著開始提早收拾店面了，因為這樣我們就能早點回家了——要在八點半前收拾好離開學校，不然超時即開始罰錢等於實商賺來的利潤開始降低，沒收拾完還要在假日來學校整理乾淨才行呢。

經過這次籌辦實商的經驗，*我學習到人活在這個世界上不能只顧著自己好就好，而是要在團隊中有人需要的時候彼此互相幫忙，這樣才能讓事情圓滿落幕，畢竟沒有一個人可以在這個社會裡獨自生存而不依靠他人幫忙的。*



高第一——「商業犀利百分百」研習營

結業證書

(100) 第一科大秘證字第 100057 號

茲證明陳芹嬋 身分證字號 A227873742
於民國 100 年 7 月 7 日參加本校管理學院暨財金學院
100 年暑期「商業犀利百分百」研習營
研習期滿結業
此證

國立高雄第一科技大學
校長

陳振遠

中華民國 100 年 7 月 7 日



會參加這次的高雄第一科技大學舉辦的商業犀利百分百營的原因，除了是在士林高商舉辦以外，更希望能多了解看似相似的商管群各系的差異與專攻的項目。

上午由各系介紹自己科系所需要研讀的部份及未來行業出路，更有部份系以簡單的話劇方式呈現其系特色，令人印象深刻。而在用過午餐之後的下午，才是重頭戲。

下午的我們分成七八隊進行闖關，有無厘頭的推水杯比遠近、比手畫腳等等層出不窮的遊戲，而以下這張我們這隊正在進行的遊戲——隨意排列指定物品而關主則隨機選擇比長短或是寬細。



這次的營隊，儘管有高達五六成都是我們士林高商自己的學生，但是在此次參與營隊的學生還有分別來自另外兩個不同的學校——壠商及竹商，在營隊邊遊戲邊學習過程中認識了不同於台北人的桃竹地區學生，不僅結交了不同地方的朋友，更接觸截然不同的新想法，這次的營隊可說是收穫滿滿，滿載而歸的！



獎狀

臺北市 98 年度高職學生國文閱讀能力檢測 學生成績單

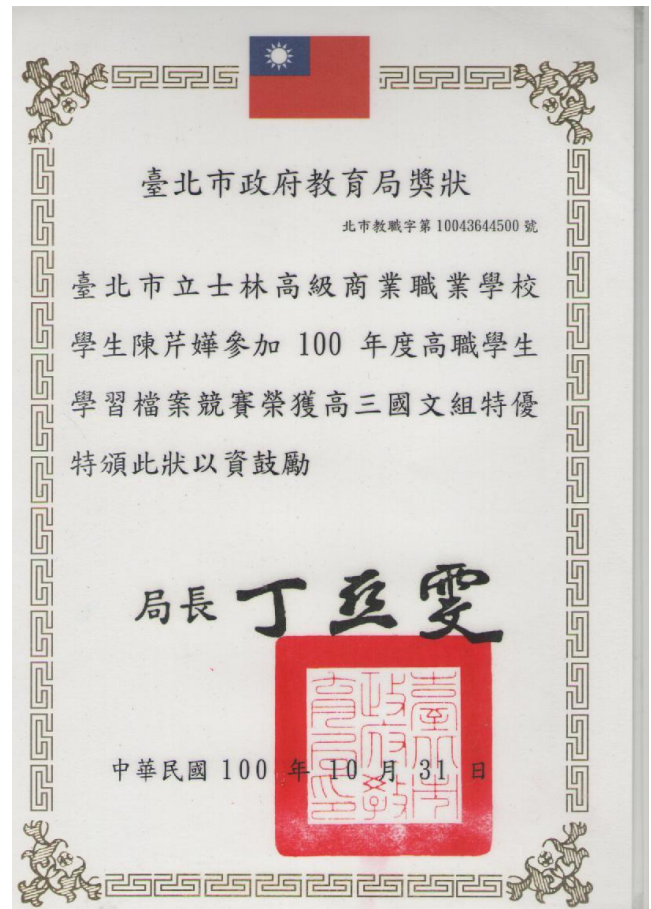
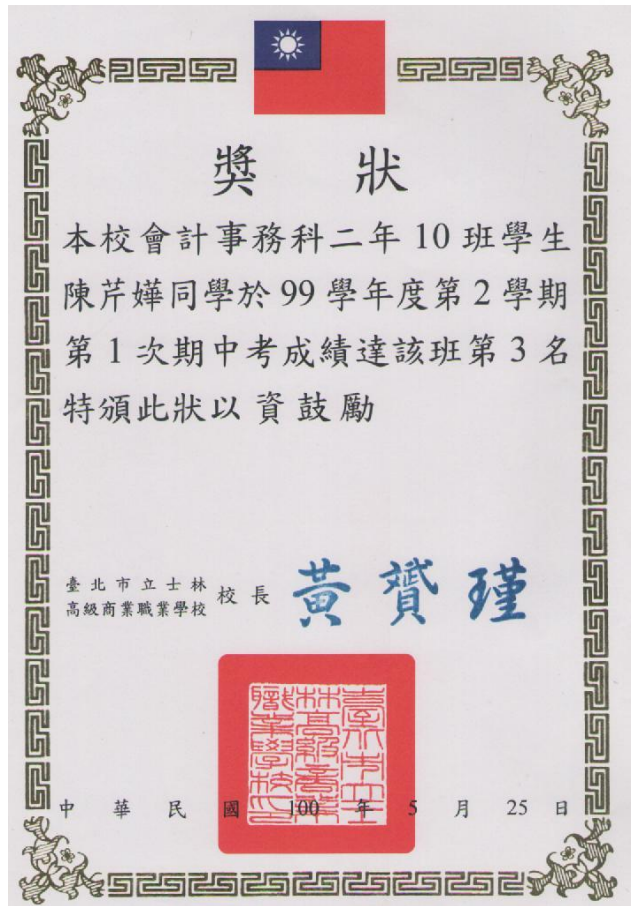
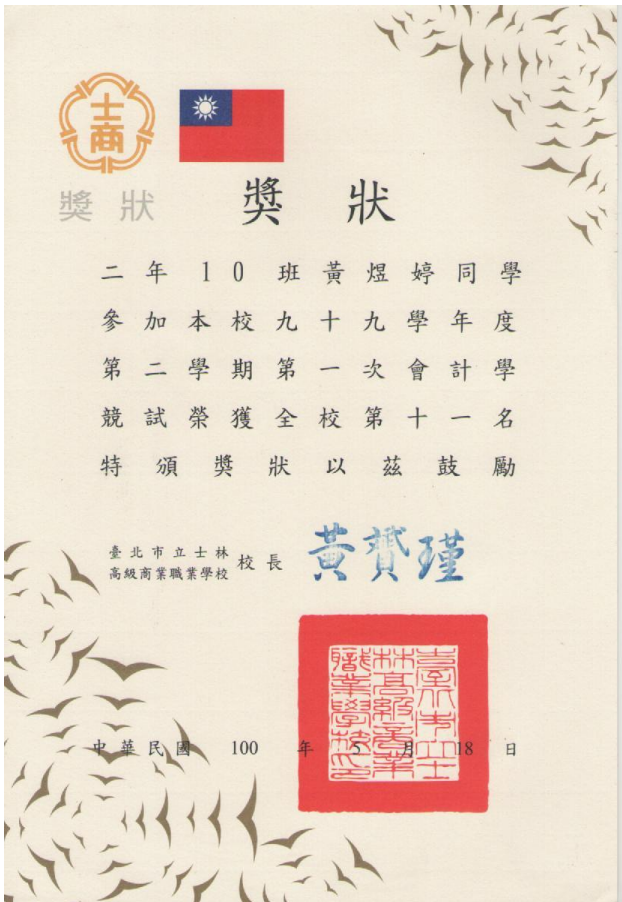
校名	部別	年級	班級	學號	姓名	晨讀
市立士林高商	日間部	一	10	80936	黃煜婷	
測驗 題型	評量 指標	評量內涵說明		檢測 結果	總成績 PR 值	
選擇題	理解能力	掌握文章內容或推論意涵的能力		A	99	
	分析能力	組織文章結構的能力		A		
非選擇題	理解能力	掌握文章內容或推論意涵的能力		B		
	評論能力	對文章形式、內容提出有意義的看法		A		
備註	各項能力檢測結果等級說明：A 等級：非常優秀。B 等級：優秀。C 等級：良好。 D 等級：有待加強。E 等級：亟待加強。 總成績 PR 值說明：總成績 PR 值又稱為百分等級，是先將本次測驗所有考生的總分排序後，依照人數均分成一百等分，再評估該生成績會落在第幾個等分中。所以某位考生的 PR 值若為 95，即表示該生的分數高於本次測驗約 95% 考生。					

No.413401-49190

臺北市 99 年度高職學生國文閱讀能力檢測 學生成績單

校名	部別	年級	班級	學號	姓名	晨讀
士林高商	日間部	2	210	80936	黃煜婷	否
測驗 題型	評量 指標	評量內涵說明		檢測 結果	總成績 PR 值	
選擇題	理解能力	掌握文章內容或推論意涵的能力		A	99	
	分析能力	組織文章結構的能力		A		
非選擇題	理解能力	掌握文章內容或推論意涵的能力		B		
	評論能力	對文章形式、內容提出有意義的看法		D		
備註	各項能力檢測結果等級說明：A 等級：非常優秀。B 等級：優秀。C 等級：良好。 D 等級：有待加強。E 等級：亟待加強。 總成績 PR 值說明：總成績 PR 值又稱為百分等級，是先將本次測驗所有考生的總分排序後，依照人數均分成一百等分，再評估該生成績會落在第幾個等分中。所以某位考生的 PR 值若為 95，即表示該生的分數高於本次測驗約 95% 考生。					







獎 狀

本校會計事務科三年 10 班
學生陳芹嬋於 100 學年度
第一學期第 2 次期中考成
績達該班第 3 名特頒此狀
以資鼓勵

臺北市立士林
高級商業職業學校

校長 黃贊瑾



中華民國 100 年 12 月 28 日

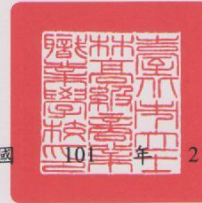


獎 狀

本校會計事務科 3 年 10 班
學生陳芹嬋於 100 學年度第一
學期智育成績達該班第 3 名
特頒此狀以資鼓勵

臺北市立士林
高級商業職業學校

校長 黃贊瑾

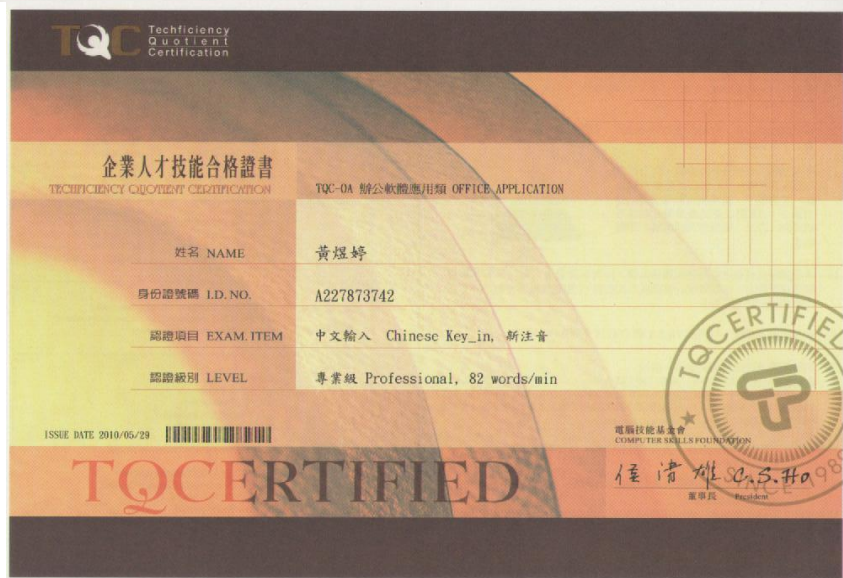


中華民國 101 年 2 月 14 日



專業證照

TQC-0A——中文輸入(82/分)及英文輸入(36/分)



會計丙級檢定



電腦軟體——丙級及乙級檢定



人生反思

會想做這樣的分享，其實是因為從小到大都會有人覺得我「特別」，而我的生命經驗的確讓我改變很多也學到很多，希望能藉由分享我生命中的轉捩點，讓教授更進一步的了解我的特質。

◆幼稚園

我算是年紀很小就有記憶的人，雖然對我來說這個年紀影響我最深的事情就是我父親打我媽媽吧，年幼的我想阻止卻也跟著被打。霎那間我就下定決心要我父親後悔他所對我媽媽做的一切，也讓我明白**一個人如果沒能力的話，連想保護的人都保護不了**，所以我想要變強，至少強得不要再讓他人隨意欺負輕踐。

◆國小

因為媽媽的工作調動頻繁，因此常常搬家。印象中最深的是以前曾經住過有蜈蚣的房子，洗澡的時候蜈蚣都會從排水孔爬出來，我都害怕的大叫：「媽救我，好可怕！」雖然媽媽也很害怕，可是他為了保護我們，還是挺身而出：「女兒不要怕，有媽在！」當下覺得很感動又很惶恐，因為媽媽總是為了我無私的付出一切，**倘若我不努力認真向上，安能對得起媽媽對於我的付出呢？**

◆國中

等到我國中的時候，媽咪因為在台灣薪水太少無法給我們好的生活，所以到中國工作。而我和姊姊就寄住在親戚家，雖然親戚對我們不差，但是寄人籬下總多少要看別人臉色的，也讓我明白**沒有任何人是有義務對自己好的**，因此我現在很感激也很珍惜別人對我的好。除此之外，有了相互比較之下我清晰的了解到媽媽對我的好，真的是千金難求的。

◆高中

上了高中之後，因為親戚不願意再收留我們，所以媽媽幫我和姊姊找了一個地方，讓我們開始相依為命的生活。自己在外住之後，才知道生活有多辛苦，開門七件事——「柴米油鹽醬醋茶」真的沒一樣是簡單的。然後高中跟朋友在外面吃飯的時候，偶而聽到這樣的話噢，我雖不難過但是卻很思念媽媽——「芹嬋，我今天要早點回家哦，我媽媽煮了飯叫我回家吃。」明明是很簡單的話，卻讓我覺得很羨慕。因此我**變得很獨立，但是卻又更依戀家的味道**。

以上是我短短十八歲的人生反思，**也許我不是最優秀的，也不是最有天賦的。但是我一定是最有想法最有責任感的人之一**，希望藉此讓教授了解我的特質，謝謝教授的細心觀看！

