

輔英科技大學  
健康事業管理系  
112 學年度

健康產業實習

實習手冊

中華民國 113 年 1 月

# 目 錄

壹、宗旨	1
貳、實習目標	1
參、實習科目、實習學分、實習時數（期間）	2
肆、實習方式、實習對象、實習課程說明	3
伍、實習活動與輔導	4
陸、實習進度	7
柒、健康產業實習內容指標	8
捌、實習工作項目參考表	24
玖、作業繳交與成績評量方式	25
拾、學生實習守則	26
拾壹、實習學生離退實習機構管理要點	29
拾貳、校內實習指導教師職責	30
拾參、實習單位及學生名單	31
附件一、健康產業實習學生實習過程評量表	40
附件二、健康產業實習觀察報告表	56
附件三、實習請假單	57
附件四、實習學生對於實習課程意見統計表	59
附件五、實習機構在對本系學生之專業技能與工作態度調查表	60
拾肆、勞動部就業學程職場實習	61

# 健康產業實習

## 壹、宗旨

本課程依據技職教育之基本理念與本系之核心能力，以實際工作之操作為主並導入理論為輔之學習方式，增進學生健康服務及管理臨場實務能力。

## 貳、實習目標

### （一）總目標：

以課室課程所學之理論與技術為概念性基礎，透過實習演練，學生能瞭解所有涵蓋健康相關產業服務及管理實務狀況之問題處理能力及業務之運轉，並具備執行基礎管理及解決問題之能力。

### （二）本階段目標：

1. 將理論應用於健康相關產業之行政管理或顧客暨行銷管理等實務工作，透過親身動手做及參與驗證來培養職場實質就業能力。
2. 具備基礎實務之觀念、合理的職場倫理態度，管理邏輯思考及實務問題解決能力。
3. 能提早與業界職位接觸並建立人脈，冀望可達到畢業即與職場無縫接軌的就業目標。

## 參、實習科目、實習學分、實習時數（期間）

### （一）實習科目/學分：

1. 二技學生(二年級下學期)：健康產業實習 6 學分
2. 四技學生(四年級下學期)：健康產業實習 6 學分

### （二）先修科目/先備課程：

本系實習場域，分成醫療機構(包含疾病分類職系、一般行政職系)及醫藥行銷暨流通業(包含藥廠、藥商、藥妝流通業、醫美業、健檢業等)。學生實習前，應達成實習前導條件，未達成者不能實習。若因特殊情況無法完成，應提至系務會議討論核定。

#### 實習前導條件：

1. 修滿 85 學分(四技)或 48 學分(二技)
2. 修習過「醫院組織與管理實務」、「衛生政策與法律」，以及「健康產業導論」這三門課。

### （三）實習時數（期間）：

實習期間為 113 年 2 月 20 日起至 113 年 5 月 10 日止為期 12 週，每週二至週五，共 48 天，每天八小時，合計共 384 小時。

#### 肆、實習方式、實習對象、實習課程說明

- (一) 依據本階段實習目標，本系二技學生(二年級學生)及四技學生(四年級學生)於最後一學期前往健康事業相關機構實習以了解健康事業機構組成、運作、與功能設計，同時，希望以此能讓同學在畢業前與產業無縫接軌，達到畢業即就業的最後一哩路之教學目標。
- (二) 實習期間依照實習目標所列課程進行實習與實務教學，為確保實習品質，於實習前舉辦師生與實習機構指導教師之實習說明會與實習前成果檢核會考，於會中由系內實習指導老師說明學習各目標細則與要求、每週實習進度與實習專業態度與職場倫理的要求。
- (三) 實習過程中，校內輔導教師定期進行實習生活訪談與輔導，檢核學生實習進度，指導學生繕寫實習專題成果報告。實習後系內教師舉辦實習檢討會。
- (四) 實習後則視實際情況選擇特定廠商或醫療機構辦理健管系專屬就業媒合會。

**伍、實習活動與輔導：**

(一) 機構指導老師由實習機構委派之。

(二) 校內輔導教師：

**A. 醫院類(疾病分類職系)**

- 1、高雄榮民總醫院：蘇斌光
- 2、高雄市立民生醫院：楊雅惠
- 3、國軍高雄總醫院：楊雅惠

**B. 醫藥行銷暨流通業**

- 1、諾貝兒寶貝股份有限公司(丁丁連鎖藥局)

A 明誠店：羅家倫

B 宏平店：羅家倫

- 2、杏一醫療用品股份有限公司

A 鳳山五甲二店：楊雅惠

B 民生店：楊雅惠

- 3、康是美藥妝店

A 六合門市：林政翰

B 經武藥局門市：蘇斌光

C 新岡山門市：林政翰

D 鳳翔門市：羅家倫

E 二聖門市：羅家倫

F 五甲門市：楊雅惠

- 4、日藥本舖

A 大立百貨門市：楊雅惠

B 六合夜市門市：羅家倫

- 5、國仁醫院：楊鎮維

- 6、高一藥品股份有限公司：楊鎮維

- 7、大樹連鎖藥局(鳳山青年門市)：許德進

- 8、台灣陽生製藥股份有限公司：羅家倫

- 9、普達康股份有限公司：蘇斌光

- 10、新高橋藥局

A 頂庄店：許德進

B 裕誠店：許德進

C 夢時代店：楊雅惠

D 博正店：羅家倫

11、台灣汎生製藥股份有限公司：楊鎮維

**C. 醫療機構類(一般行政職系及長照職系)**

1、高雄醫學大學附設中和紀念醫院：林增玉

2、高雄市立大同醫院：黃傑康

3、阮綜合醫院：許德進

4、小港醫院：羅家倫

5、屏東基督教醫院：包怡芬

6、義大醫院：林政翰

7、高雄幸福園：楊雅惠

8、國軍高雄總醫院：楊雅惠

9、健仁醫院：鄭南玉

10、健新醫院：楊鎮維

11、愛仁醫院：林增玉

12. 上琳醫院：楊鎮維

**D、輔英健促中心：包怡芬**

(三) 實習過程中教師輔導職責與學生學習活動：

機構指導老師職責	校內輔導老師職責	學生學習活動
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構指導老師於學生至該單位第一天，介紹學生認識該單位環境、組織架構，及該單位在機構的營運中所扮演的角色功能。</li> <li>2. 機構指導老師須於實習單位指導學生了解各單位功能及實務運作。提供相關作業程序說明書以能讓學生得以快速參與業務作業，並安排學生於實習單位實際參與各單位會議及教育訓練活動以鍛鍊學生理解、思考之能力。</li> <li>3. 學生在完成與單位相關之行政管理性質專案以及實務作業過程中，提供必要的資源與協助。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、至實習機構訪視指導學生               <ol style="list-style-type: none"> <li>(一)次數：每名學生每月至少一次。</li> <li>(二)目標：經由訪視學生，透過與學生討論分享自己的專業及管理理念、價值倫理觀、管理技能等教學活動。</li> <li>(三)訪視指導內容：                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1.師生生活與實習問題會談。</li> <li>2.學生提出所見與老師交流或解惑。</li> <li>3.檢核學生實習進度。</li> <li>4.實地與機構指導老師針對實習進度、教學計劃目標與要求等問題定期協調。</li> <li>5.完成訪視紀錄表。</li> <li>6.探尋實習學生畢業後留任的可能性</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>二、完成訪視紀錄表交回系辦存參，做為實習課程內容及執行的改善檢討。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機構指導老師與校內輔導教師及學生定期會談。</li> <li>2. 學生於作業之始，即應對該單位之作業內容及流程詳細的了解。</li> </ol>



## 陸、實習進度

依本系之聚焦領域包含醫院(包含疾病分類職系及一般行政職系)及醫藥行銷暨流通業(包含藥廠、藥商、藥妝流通業、醫美業、健檢業等)二大類，實習內容依次明列如下

### 醫院類(一般行政職系)

- 一、人力資源管理實習。
- 二、物料進銷存管理實習。
- 三、企劃與管理實務實習。
- 四、費用計價管理實務實習。
- 五、溝通暨服務管理實務實習。

### 醫院類(疾病分類職系)

共包含

- 一、疾病分類編碼實習。
- 二、病歷管理(含審查、編碼、申報)相關流程實習。
- 三、編碼相關品質改善實務實習。
- 四、疾病編碼相關之費用計價知能之實務實習。
- 五、疾分員考試相關輔導計畫實習。

### 醫藥行銷暨流通類(業務行銷、品管暨行政管理)

- 一、醫藥保健商品管理實務實習。
- 二、人力資源管理實習。
- 三、物料進銷存管理實習。
- 四、行銷暨銷售業務實務實習。
- 五、一般行政管理實務實習。
- 六、健康管理中心(健檢中心)實習。
- 七、其他健康產業機構組織管理實習。

柒、健康產業實習內容指引(以下提供參考，但實習作業並不限於以下項目)

## 醫院類

### 一、人力資源管理實習

#### 範疇概述

企業要成功需仰賴四大因素：自然資源、資金、技術、人力，而到了二十一世紀，自然資源和資金已不再是優勢，科技技術和人力資源取而代之成為企業成功的主要競爭武器；近年來台灣企業面臨國際化、自由化和資訊化的衝擊，企業的成功與否受到人的因素直接影響，因此人力資源管理與運用也會影響，所以如何建立一個合適的人力資源管理體系，是目前所有事業體在管理上所面臨的重要課題。醫院由於是醫務管理雙頭進行的矩陣式組織，且大多數會需要持續教育的專技人員，因此，在人力資源的管理上尤其需要費心。

本項人力資源實習目標在於瞭解與學習組織如何選才(依據職務的特性，招募最適當的人才)、用才(使人人都能發揮所長)、育才(組織應創造各種員工成長的機會以培育各種人才)、留才(組織應建立各種軟、硬體措施，以滿足員工的需求，使員工願意留在組織內為組織效力)之管理。

#### 實習效標

1. 瞭解事業體之組織設計考量原因(含職種編制)
2. 瞭解人事規劃之訂立與實施、評估
3. 瞭解員工的招募工作內容
4. 瞭解工作分析與工作設計(含職種編制與工作內容)
5. 瞭解各職種之選用原則與測驗方式
6. 瞭解員工訓練內容(新進、在職、勞安)
7. 瞭解員工職業生涯管理與規劃(轉調、輪調、晉升)
8. 瞭解績效管理與員工激勵(績效制度、福利措施)
9. 瞭解薪酬管理(較具機密性，需視企業體意願)
10. 瞭解企業文化與勞資關係之處理方式
11. 瞭解人力資源相關法令

## 補充說明

人力資源管理分為傳統的人事庶務工作(例如：招募、差勤…)與人力資源發展工作(例如：職業生涯管理、教育訓練…)，很多企業僅執行傳統的人事庶務工作，但經營較好的企業體，對人力資源發展工作就很重視，實習時可從這兩個方向切入。

## 二、物料進銷存管理實習

### 範疇概述

物料管理也稱資材管理，醫院的資材成本占了三成，其重要性可想而知，各種物料的進銷存管理是企業組織各項活動的基礎，物料妥善管理攸關企業生存、獲利能力與競爭力。本項物料的進銷存管理實習在於相關作業範圍與內容下，學習如何適質(確保品質)、適項(防止盲目採購)、適量(提高資材使用率/週轉率)、適時(及時滿足需求)、與適價(減少浪費降低成本)管理。

物料內容包括各級產品、藥衛材、儀器設備、文具印刷品、器械與維修品、水電熱能氣體油品、布類與清潔用品、食品等；資材作業範圍包括請購(領)、採購、交貨驗收、倉儲管理、存量管理、領用發料、儲存與滯廢料、盤點檢驗、用料分析改善作業。

### 實習效標

1. 物料分類與編號
2. 請購與請領流程
3. 採購作業流程、採購政策原則
4. 交貨驗收流程
5. 倉儲管理資訊系統與流程(含入帳、儲存、領發料與配送制度)
6. 存量管制設計
7. 盤點工作與滯廢料處理方式
8. 資材使用料帳工作、計價表單與統計報表
9. 設備儀器材產管理系統
10. 使用單位資材管理系統
11. 儀器設備消毒維護作業
12. 水、電、熱能、氣體、油品、食品管理作業

### 補充說明

實習過程運用包括無線射頻(RFID)、自動撥補、聯合採購、外包租賃、物流等授課內容。

### 三、企劃與管理實務實習

#### 範疇概述

企劃案已經成為組織經營者最重要的決策依據。本實習課程之目的，在於讓大家建立有系統的瞭解健康機構企劃管理的運作邏輯與實務觀念，使學生能積累培養出基本的健康機構企劃活動的基本應用能力。

健康機構企劃與管理內容包括前端之企劃專案環境分析與資訊蒐集、構思、分析、歸納、擬定；中端的付諸實行、資源調配、衝突管理、例外管理、指標監控；與後端的成效評估、專案檢討與改善等。

#### 實習效標

1. 企劃與管理的特性、原則與功能
2. 專案管理
3. 目標管理
4. 方針管理
5. 策略管理
6. 企劃目標的設定
7. 企劃執行步驟
8. 企劃專案與組織的衝突及矛盾
9. 企劃專案的執行與控制
10. 企劃專案的進度預算和品質
11. 企劃專案管理的工具
12. 企劃專案的評估與考核

#### 補充說明

實習後測試為健康機構企劃專案的題目選擇、問題分析、解決方案、決策技巧、標準化建立、專案的進度預算和品質管理指標。

#### 四、費用計價管理實務實習

##### 範疇概述

無論是哪一種健康產業，銷售產品或服務後的收入才是企業能生存下去的重要項目，費用計價系指計算銷售過程所形成的費用金額，以向消費者收取產品費用或醫療服務費用。醫院由於費用項目複雜，處理計價時更是需要注意細節及細心處理。醫院中在門、急診、住院批價櫃台的作業收費單位依醫院情況而有所不同。醫院之門診費用必須依各項產品或服務計價加總，依據消費者身份或當季是否行銷折扣後計價，醫院之住院醫費用在醫囑有上線之醫院，其計價內容係來自於醫師所輸入之醫囑，在醫囑執行及確認作業所衍生的衛耗材使用量(耗用之計量計價一般由醫囑執行者來維持其正確性，例如護理人員)，而住院醫囑未上線之醫院其計價內容係由病房書記輸入。

費用計價正確與否影響甚大，少計量計價造成收入短少，多計量計價則造成消費者的損失與投訴、醫院也可能因為健保浮報引起的核減與違規處分，其影響是非常嚴重的，故本項費用計價實習目標在於瞭解如何計價正確，其內容應包括管理學上之 5W，即醫療計價為什麼要輸入(Why)、由什麼人(Who)在什麼時間(When)、什麼地點(Where)、輸入什麼資料(What)，並瞭解資訊系統對醫療計價之重要性。

##### 實習效標

1. 瞭解費用計價的一般工作內容。
2. 瞭解費用計價單位之組織架構及人力配置。
3. 瞭解健保計價與自費就醫計價之差異。
4. 瞭解費用內容對健保申報之影響。
5. 瞭解費用計價人員之工作內容。
6. 瞭解計價人員面對消費者質疑時之應對技巧。
7. 瞭解資訊系統對費用計價之重要性。
8. 瞭解如何維護費用計價之正確性。
9. 瞭解費用計價相關報表(例如：欠款、補帳…)

## 補充說明

費用計價正確的重要性是無庸置疑的，而資訊系統與流程設計為維持其正確性的兩大利器，資訊系統除可儲存、分類及計算大量數據外，另可提供警示功能以預防執行者出錯(例如要輸入 1 顆，輸成 111 顆)；而流程設計除需考量最佳資料輸入者外，double-check 的機制亦可減少計價出錯，實習時可從這兩個方向切入。

## 五、溝通暨服務管理實務實習

### 範疇概述

健康產業雖然有其專業性，但由於組織之組成份子是人，前來消費的對象也是人，因此對人的服務仍是其核心宗旨，是故仍應定位在服務業。因此與人的溝通技巧已經成為組織是否能順利成長，得到好口碑，進而可以永續營運的最重要的關鍵。本實習課程之目的，在於讓同學能觀察單位主管對於同事之溝通技巧，以及第一線工作者如何正確且有效與消費者溝通，進而得到具滿意度的回饋。並有系統的瞭解健康機構對於服務的運作邏輯與實務觀念，使學生能積累培養出基本的服務應對能力。

### 實習效標

1. 服務的特性、原則與功能
2. 瞭解服務禮節的概念
3. 瞭解服務品質的概念。
4. 瞭解如何進行服務人員的挑選、激勵與管理。
5. 瞭解服務產品的各種特質與其行銷上的挑戰。
6. 瞭解如何針對服務產品進行工作的設計。
7. 瞭解如何建立管理顧客關係、顧客忠誠度有基本的理解。
8. 使學生具備分析、理解與改善服務流程的能力。

### 補充說明

實習後能夠獨立面對客戶，應對得當，且若遇到服務失效時能夠懂得如何及時補救服務的缺失。



## 六、其他健康產業機構組織管理實習

### 範疇概述

醫院主要以提供健康照護服務，以增進、維持或恢復個人健康，將殘障與疾病之影響減至最低，並盡可能提昇服務對象能生活獨立自主的能力。鑑於衛生政策、健康環境與需求的改變，健康事業機構的經營管理也要配合持續改善，精益求精。組織設計分工與協調，使專業日益細緻、體系逐漸擴大，各部門科室間的協調與整合性，更顯得具其重要性，健康事業機構在其組織與功能上的設計，象徵著因應不同發展階段與面向的需要，而投射出不同的定位期許。組織與功能內容包括宏觀與微觀兩個部份：在宏觀方面有健康產業環境的認識、健康體系的結構與演進等。微觀的部份則包括組織的部門、功能與服務角色。

實習具體目標包括一般了解機構經營目標、熟悉機構的作業常規、職務說明與管理辦法、問題發現與改善、機構內部管理與外部關係經營等。

### 實習效標

1. 認識實習機構環境。
2. 實習機構所面對的經營環境、政策與法令。
3. 能瞭解機構宗旨使命、願景、文化、與經營目標。
4. 組織的架構與人員編制。
5. 了解機構從業人員的工作角色與任務。
6. 作業流程與功能執掌。
7. 熟悉機構的職務常規、管理辦法，及所使用的重要設施設備。
8. 能找尋相關服務與品質管理作業之績效評估指標。

## 七、疾病分類職系編碼實習

### 範疇概述

醫院的醫事行政單位中，與收入面及健康事業管理領域有直接關聯之重要單位即為疾病分類，透過將國際疾病與相關健康問題統計分類，可對疾病與許多徵兆、症狀、異常、不適、社會環境與外傷等做分類編碼，標準化編碼對流行病學或電子病歷的發展皆非常重要。

本部份的實習具體目標除包括一般了解機構經營目標、熟悉機構的作業常規、職務說明與管理辦法、問題發現與改善、機構內部管理與外部關係經營等以外，最重要的即為希望透過課堂理論及結合實際操作後，參與學生皆能通過疾病分類員之證照考試。

### 實習效標

1. 認識實習機構環境。
2. 實習機構所面對的經營環境、政策與法令。
3. 能瞭解機構宗旨使命、願景、文化、與經營目標。
4. 組織的架構與人員編制。
5. 了解機構從業人員的工作角色與任務。
6. 作業流程與功能執掌。
7. 熟悉機構的職務常規、管理辦法，及所使用的重要設施設備。
8. 能找尋相關服務與品質管理作業之績效評估指標。

### 疾病分類效標

1. 能了解病歷管理(含審查、編碼、申報)相關流程。
2. 能了解編碼相關品質改善實務實習。
3. 能了解疾病編碼相關之費用計價知能之實務實習。
4. 能完成疾病分類員之證照考試相關知識與知能。

## 醫藥行銷暨流通業

### 一、醫藥保健商品管理實務實習

#### 範疇概述

在醫藥行銷暨流通產業中，銷售醫藥保健產品收入才是企業能生存下去的重要項目，因此商品本身管理是在上線前的主要任務，而產品管理與對應收入成本及對應計價在銷售過程中，如折扣所形成的費用金額，將是主要營運流程。因此從產品選擇，上架商品、價格調整、接單處理、出貨進度、退換貨處理等實務均為學習範圍。

在固定時間盤點與結帳更是與公司是否損失有著極大的關係。因此結帳費用管理正確與否影響甚大，少計量計價造成收入短少，多計量計價則造成消費者的損失與投訴、機構也可能因為客訴造成品牌價值損失。其影響是非常嚴重的，故本項實習目標在於瞭解如何管理產品、如何正確銷售盤點結帳等內容，其內容應包括管理學上之 5W，即產品費用為什麼要輸入(Why)、由什麼人(Who)、在什麼時間(When)、什麼地點(Where)、輸入什麼資料(What)，並瞭解資訊系統對費用計價之重要性。

#### 實習效標

1. 瞭解產品管理及費用計價的一般工作內容。
2. 瞭解各產品背後之組織架構及人力配置。
3. 瞭解產品管理或結帳人員之工作內容。
6. 瞭解面對消費者對產品質疑時之應對技巧。
7. 瞭解資訊系統對結帳之重要性。
8. 瞭解如何維護費用結帳時之正確性。
9. 瞭解費用計價相關報表(例如：欠款、補帳…)

#### 補充說明

費用正確的重要性是無庸置疑的，而資訊系統與流程設計為維持其正確性的兩大利器，資訊系統除可儲存、分類及計算大量數據外，另可提供警示功能以預防執行者出錯；而流程設計除需考量最佳資料輸入者外，double-check 的機制亦可減少計價出錯，實習時可從這兩個方向切入。

## 二、人力資源管理實習

### 範疇概述

企業要成功需仰賴四大因素：自然資源、資金、技術、人力，而到了二十一世紀，自然資源和資金已不再是優勢，科技技術和人力資源取而代之成為企業成功的主要競爭武器；近年來台灣企業面臨國際化、自由化和資訊化的衝擊，企業的成功與否受到人的因素直接影響，因此人力資源管理與運用也會影響，所以如何建立一個合適的人力資源管理體系，是目前所有事業體系在管理上所面臨的重要課題。

本項人力資源實習目標在於瞭解與學習健流單位如何選才(依據職務的特性，招募最適當的人才)、用才(使人人都能發揮所長)、育才(組織應創造各種員工成長的機會以培育各種人才)、留才(組織應建立各種軟、硬體措施，以滿足員工的需求，使員工願意留在組織內為組織效力)之管理。

### 實習效標

1. 瞭解健流單位之各個之組織設計考量原因（含總公司之職種編制）
2. 瞭解人事規劃之訂立與實施、評估
3. 瞭解員工的招募工作內容
4. 瞭解工作分析與工作設計（含職種編制與工作內容）
5. 瞭解各職種之選用原則與測驗方式
6. 瞭解員工訓練內容(新進、在職、勞安)
7. 瞭解員工職業生涯管理與規劃（轉調、輪調、晉升）
8. 瞭解績效管理與員工激勵(績效制度、福利措施)
9. 瞭解薪酬管理(較具機密性，需視企業體意願)
10. 瞭解企業文化與勞資關係之處理方式
11. 瞭解人力資源相關法令

### 補充說明

人力資源管理分為傳統的人事庶務工作(例如：招募、差勤…)與人力資源發展工作(例如：職業生涯管理、教育訓練…)，很多企業僅執行傳統的人事庶務工作，但經營較好的企業體，對人力資源發展工作就很重視，實習時可從這兩個方向切入。

### 三、物料進銷存管理實習

#### 範疇概述

物料也稱資材，無論是在各流通產業或各式銷售領域上都很重要，各種物料的進銷存管理是企業組織各項活動的基礎，物料妥善管理攸關企業生存、獲利能力與競爭力。本項物料的進銷存管理實習在於相關作業範圍與內容下，學習如何適質(確保品質)、適項(防止盲目採購)、適量(提高資材使用率/週轉率)、適時(及時滿足需求)、與適價(減少浪費降低成本)管理。

物料內容包括各級產品、儀器設備、各式耗材、器械與維修品、健康清潔用品、健康食品等；資材作業範圍包括請購(領)、採購、交貨驗收、倉儲管理、存量管理、領用發料、儲存與滯廢料、盤點檢驗、用料分析改善作業。

#### 實習效標

1. 物料分類與編號
2. 請購與請領流程
3. 採購作業流程、採購政策原則
4. 交貨驗收流程
5. 倉儲管理資訊系統與流程(含入帳、儲存、領發料與配送制度)
6. 存量管制設計
7. 盤點工作與滯廢料處理方式
8. 資材使用料帳工作、計價表單與統計報表
9. 設備儀器材產管理系統
10. 使用單位資材管理系統
11. 儀器設備消毒維護作業
12. 水、電、熱能、氣體、油品、食品管理作業

#### 補充說明

實習過程運用包括無線射頻(RFID)、自動撥補、聯合採購、外包租賃、物流等授課內容。

#### 四、行銷暨銷售業務實務實習

##### 範疇概述

醫藥流通業是廣義的健康產業，雖然也有其專業性，但由於前來消費的對象也是人，因此對人的服務仍是其核心宗旨，因此仍應定位在服務業。必須要有同理心的概念，以解決客戶的需求為宗旨，以顧客導向的行銷企劃與消費者的溝通技巧將成為醫藥商品是否能順利銷售，獲到好口碑進而可以永續營運的關鍵。本實習課程之目的，在於讓同學能觀察單位主管與消費客戶及同事之溝通技巧，養成顧客導向的行銷企劃能力、以及第一線工作者或門市人員如何正確且有效的與消費者溝通、服務或介紹醫藥商品。並有系統的瞭解健康機構對於醫藥行銷暨銷售業務的運作邏輯與實務觀念，使學生能積累培養出基本的行銷暨銷售應對能力。

##### 實習效標

1. 行銷暨銷售業務的特性、原則與功能
2. 瞭解銷售服務禮節的概念
3. 瞭解銷售服務品質的概念。
4. 瞭解如何進行銷售服務人員的挑選、激勵與管理。
5. 瞭解醫藥保健商品的各種特質與其行銷上的挑戰。
6. 瞭解如何針對銷售服務進行工作的設計。
7. 瞭解如何建立管理顧客關係、顧客忠誠度有基本的理解。
8. 使學生具備顧客導向的行銷企劃能力。

##### 補充說明

實習後能夠獨立面對客戶，銷售產品且應對得當，且若遇到服務失效時能夠懂得如何及時補救服務的缺失。

## 五、一般行政管理實務實習

### 範疇概述

協助主管及專業人員從事一般行政業務，工作內容包含公司文件檔案的建立及管理、協助會議、活動籌備、準備統計報表、書面報告、簡報等資料、負責辦公室用品採購發放、負責平日零用金管理、維護辦公室環境與設備之整潔（視各公司規定）、協助行政人員處理主管所交辦的其他事項、資料處理、影像掃描及目錄建檔、書信撰寫、檢查整理檔案、等工作，為維持公司日常營運的例行事務，為學生了解公司日常營運的基礎的入門工作及訓練，為未來從事行銷、銷售業務或行銷管理職務奠下基礎。

實習效標：

1. 電話接聽、過濾
2. 協助處理庶務性行政工作
3. 協助業務部門以及內外勤主管交辦事宜
4. 熟悉電腦文書作業
5. 公務車輛調度與管理作業

## 六、健康管理中心(健檢中心)實習

### 範疇概述

健康檢查的目的在於「早期發現疾病、早期治療」，並強調「預防勝於治療」的觀念，而健康檢查固然重要，個人平常的保健更重要，如均衡飲食習慣、規律持續有恆的運動、正常的作息、睡眠以及喜樂的心，乃是維護個人身體健康的重要因素，故近年來各醫院的健檢中心除持續提供更多元的檢查項目、更先進的檢驗檢查儀器外，更將衛教與健康照護計畫與健康檢查結合，提供完整的預防保健與完整醫療的個人健康照護計畫、全方位健康評估、醫護人員定期追蹤監測、長期基礎保養及完整專科之醫療診察與諮詢服務。

目前各大醫院的「健康管理中心」基本上是由以前的「健檢中心」整合相關該醫院內各醫療相關與支援體系而來，其體檢項目一般有個人體檢、 移民體檢、 外籍人士或外籍勞工檢查、特殊自費檢查(例如：正子電腦斷層造影、神經醫學健康檢查、基因檢測)、公務人員體檢、新進員工體檢、學生體檢、駕照體檢、供膳人員體檢、婚前健康檢查、工廠機關員工一般作業體檢與特殊作業體檢。

### 實習效標

1. 瞭解各類體檢的檢驗項目及體檢套組設計定位。
2. 瞭解各類體檢的訂價。
3. 瞭解各類體檢的作業流程。
4. 瞭解健康管理中心人員應對進退的技巧(含諮詢服務)。
5. 瞭解各類體檢的衛教內容。
6. 瞭解各類體檢的定期追蹤監測。
7. 有些體檢需與醫院醫療作業及人員的配合，瞭解其可能的衝突與解決的方式。
8. 若實習單位有參與政府體檢招標案，瞭解其招標過程。
9. 瞭解健檢資訊系統



## 七、其他健康產業機構組織管理實習

### 範疇概述

健康機構主要以提供健康照護服務，以增進、維持或恢復個人健康，將殘障與疾病之影響減至最低，並盡可能提昇服務對象人生活獨立自主的能力。鑑於衛生政策、健康環境與需求的改變，健康事業機構的經營管理也需要配合持續改善，精益求精。組織設計分工與協調，使專業日益細緻、體系逐漸擴大，各部門科室間的協調與整合性，更顯得具其重要性，健康事業機構在其組織與功能上的設計，因應不同發展階段與面向的需要，而投射出不同的期許。組織與功能內容包括宏觀與微觀兩個部份：在宏觀方面有健康產業環境的認識、健康體系的結構與演進等。微觀的部份則包括組織的部門、功能與服務角色。

實習具體目標包括一般了解機構經營目標、熟悉機構的作業常規、職務說明與管理辦法、問題發現與改善、機構內部管理與外部關係經營等。

### 實習效標

1. 認識實習機構環境。
2. 實習機構所面對的經營環境、政策與法令。
3. 能瞭解機構宗旨使命、願景、文化、與經營目標。
4. 組織的架構與人員編制。
5. 了解機構從業人員的工作角色與任務。
6. 作業流程與功能執掌。
7. 熟悉機構的職務常規、管理辦法，及所使用的重要設施設備。
8. 能找尋相關服務與品質管理作業之績效評估指標。

捌、實習工作項目參考表

實習項目	實習工作項目參考
單位管理	1、了解單位主管及單位內人員的角色、功能及職責所需之知能。
	2、識別單位內工作的特質、特有的問題及改善方法。
	3、了解單位內成員之特性、經驗、能力及態度，以做為工作時合作之參考。
	4、了解單位內分派工作的原則及模式。
	5、了解單位內工作相關政策、文化及常規，並努力執行或遵守之。
	6、了解單位之人力狀況，並依其狀況分析其人力配置等相關問題，並尋求可行的解決方法。
	7、了解單位內的排班與相關差勤的政策（如：請假、休假、加班、連續上班日數等），單位內之成文與不成文規定，實際執行排班。
	8、參與單位主管在單位內之資產管理、環境管理等。
	9、循序參與單位內相關會議，包括：觀察、當記錄、參與討論、發表意見等。
	10、與單位內成員進行有效的溝通。
	11、參與主管的其他任務。
	12、與單位內成員保持學習性及合作性之專業關係。
	13、從成員、主管及往來廠商中，逐漸了解該單位之組織文化及倫理價值。
認識實習單位之外在情境	1、認識實習機構之總體環境。
	2、認識實習機構及相關部門的宗旨、理念、組織架構及相關之主要人物。
	3、識別單位內流程與標準。
	4、了解單位內相關之各類文書作業及管理記錄...等。
	5、了解單位內人員之來源及數量、新進人員訓練、在職訓練、進修等相關項目，並進一步了解其有關之規劃與策劃。
	6、了解單位內成員之排班狀況、工作負擔、工作滿意狀況等相關事項。
	7、了解單位內人員之薪資、福利、考核、獎懲及升遷等之相關政策與實際狀況。
	8、了解單位內相關之衛材管理。
	9、了解單位內有關之設備、儀器之請購及維修及其相關之政策與管理。
	10、初步探討單位內成本管理原則。
	11、了解相關之節省成本措施及成本教育之狀況。
	12、了解單位內之品質管理政策及現有之品管措施。
	13、了解單位內相關電腦資訊之設備及功用。
	14、識別實習單位特有的溝通模式、互動狀況、權力分配、衝突狀況及成員對專業與服務的價值觀，及領導風格。
	15、初步探討實習機構之行銷策略。
	16、了解單位在實習機構中的角色及影響力。

## 玖、作業繳交與成績評量方式

### (一)作業：交給校內輔導老師

#### 1、每月實習觀察報告：每月每人繳交乙份。(共 3 個月份)

或專題改善(成果)報告：如果實習單位除了日常作業外，亦要求執行單位專題改善(成果)報告時，請按以下各點逐一分段詳細說明：

- (1)實習機構、實習單位名稱，及各單位實習期間。
- (2)問題發現與確立。
- (3)文獻閱讀
- (4)資料收集與改善(介入)措施。
- (5)改善成果。
- (6)結論與討論。

### (二)成績評量

1、若「實習機構指導老師評量」不及格，則以實習不及格論。

2、若「實習機構指導老師評量」及格，則成績依下列比例計算。

- (1)實習機構指導老師依實習過程評量表（詳見附件一）檢核學生實習表現，佔 50%。
- (2)校內實習指導老師依學生每月實習觀察報告表（見附件二）或實習專題改善成果報告(由實習單位主管決定其一方式)評量學生實習表現，佔 30%。
- (3)實習成果檢核會考，佔 20%。

## 拾、學生實習守則

### (一) 基本守則

1. 學生應配合實習場所實習報到程序完成報到、請假或離院手續。
2. 實習期間，如有違規情事或犯有重大過失時，應依本校及機構之相關規定處理。
3. 如有違反實習場所之規定，則實習一律以不及格計算，得重修。
4. 實習時如有損毀公物，如為意外需賠償予實習場所，如因行為不當損毀公物，則除賠償外需依校規處罰。
5. 實習如有不正常事情或問題發生，應立即向實習老師報告，由老師出面處理。
6. 實習時如有緊急事件應立即通報實習老師、校方及家中。
7. 實習期間及上班時間依據校內既定之實習計劃實施。學生不得擅自要求或更改。
8. 實習期間用餐事宜，依實習機構規定。

### (二) 儀表

1. 實習學生原則上須穿著本系規定之制服，若實習單位之特殊因素或要求，從實習單位之規定。服裝應注意整潔，保持儀態端莊與應對禮貌，禁止衣著暴露與不雅。
2. 實習時需配戴實習機構識別名牌於衣服明顯處。
3. 實習時儀容務求整潔，指甲不得留長及塗有色染料，頭髮以乾淨、整齊為原則，不得披頭散髮，不可染太突兀之色彩，短髮者不可超過衣領，長髮者挽起並梳整；不可配戴垂吊式耳環及任何飾品。

### (三) 態度

1. 實習時間請勿食用早餐、嬉戲談笑、喧嘩、使用電腦或智慧型手機瀏覽非業務相關網頁、擅自離開實習場所、打瞌睡、陪班、會客、撥打私人電話、閱讀非醫管相關之書籍及處理非實習單位交辦之工作事宜。
2. 實習時應注重禮貌，與人和睦相處，不可與病患、病患家屬、工作人員及同學等爭吵，如有上述情形，依情節輕重以校規懲戒。
3. 實習時如有優良事蹟，為學校爭取特殊光榮者，實習老師可向該生導師建議，予以獎勵。
4. 於診間、病房區應配戴口罩及正確洗手。
5. 對於實習中所接觸之資料（如：病患資料、統計數據等）不得擅自複印或引用，如課業所需，須徵得實習單位主管同意使得複印或引用；不在公共場合高聲談論病患病情；不

任意將病歷的內容透露給第三者知道；不要的病歷資料應將其銷毀，不隨意投棄垃圾桶內；不要將病歷隨意放置，避免有心人士任意翻閱；不要任意將病歷帶離病歷室，如需借閱應遵循規定辦理；不將印有病人檢驗檢查報告之病歷紙張回收使用；非業務需求，不任意拿取翻閱病歷。違反上述規定，實習以不及格計，並依情節輕重以校規懲戒。

#### (四) 請假辦法

學生因故不能實習時，須於上班時間前，由本人或家長以電話向實習機構指導教師請假，並於當日向校內實習指導教師報備，否則以曠班論。

若請假(含下表所有假別)合計時數超過實習應有總時數之四分之一，則實習成績不及格。

若請假未完成補班(原單位或系內)，則依<補班方式>之比例扣實習總成績。

類別	內容	補班方式
病假	1. 因普通傷病、疾病必須治療或休養，得於事後補辦，需檢附診斷證明書或就醫收據正本向實習單位請假。 2. 若無相關證明則以事假處理。	1:1
生理假	每月請假次數以一天為限。	無須補班(但仍須計入總請假時數)
公假	1. 實習期間應儘量避免公假。 2. 因公不能實習時，需由權責單位出具證明並公文簽准，因辦理兵役事宜者須付兵役相關證明。 3. 奉校方指派公出，須於事前檢具相關證明文件辦理。	1:1
喪假	須檢具訃文或相關證明文件請假。(比照勞工請假規則)	無須補班(但仍須計入總請假時數)
事假	1. 非特殊重要事故，不得請事假。 2. 請事假者須檢具相關證明文件。 3. 實習期間因修課請假至多每週一天。	1:2

國定假日及 颱風假	<p>颱風假依實習場所所在地人事行政局的公佈為主，學生居住地若與實習場所不同，實習老師視狀況處理。</p> <p>備註：關於縣市政府因天然災害而停止上課之最新動態，請查閱行政院人事行政總處網頁公告 (<a href="http://www.dgpa.gov.tw/">http://www.dgpa.gov.tw/</a>)。</p>	無須補班
法定傳染病 假/防疫假	<p>1. 若學生罹患醫師確診衛生福利部疾病管制署公告之法定傳染病，需配合隔離者，或經防疫單位要求進行自主健康管理者，隔離期間或自主管理期間可申請法定傳染病病假/防疫假。</p> <p>2. 學生須附醫院法定傳染病的診斷證明或相關證明，若無證明者以其他假別處理。</p>	無須補班 (但仍須計入 總請假時數)

規則自公佈之日實施，如有未盡事宜得以命令或相關會議修正之。

#### (五) 曠班處理

1. 曠班須補班三倍時數外，仍須計入曠班總次數。
2. 無故曠班達三次以上，立即停止實習，且實習成績不及格。
3. 凡未照前規定手續請假者，一律視為未辦妥請假手續，概以曠班論處。
4. 確實遵守實習場所上班時間，不可遲到早退。實習無故不到者以「曠班」論，曠班一次扣實習成績總分 5 分。遲到早退三十分鐘內，每次扣實習成績總分 0.5 分；超過三十分鐘至一小時，每次扣實習成績總分 1 分；超過一小時以上以曠班論。天然災害或不可抗力情況除外，但應立即聯絡實習指導教師(包含校內及校外老師)。

## 拾壹、實習學生離退實習機構管理要點

### 輔英科技大學 健康事業管理系

#### 實習學生離退實習機構管理要點

104 年 7 月 15 日 103 學年度第二學期第 1 次實習委員會會議訂定  
106 年 4 月 13 日 105 學年度第二學期第 4 次課程暨實習委員會會議修定

一、為協調產業機構在學生於校外實習期間，因發生狀況無法繼續實習，特訂定

「輔英科技大學健康事業管理系實習學生離退實習機構管理要點」(以下簡稱本要點)。

二、有下述離退實習狀況發生時，經與實習機構協商後，提請終止訓練契約：

(一) 學生因身體不適、無法勝任工作或行為情緒等因素，已影響欲留在實習機構工作意願，經輔導仍無效時。

(二) 實習機構因實習生於工作期間差勤狀況或實習表現不佳，屢次規勸與輔導仍未獲改善者，或違反公司管理規則達解聘條件，實習機構欲終止訓練契約。

(三) 未經校方同意逕行私自與實習機構提前結束合約或中止合約關係者。

(四) 學生因其他因素，無法繼續實習，經本系同意離退者。

三、離退實習機構程序：

經本系與實習機構協調決定，同意終止訓練契約時：

(一) 實習機構指導教師：呈報機構主管，同意學生離退並通知本系。

(二) 校內實習指導教師：

1. 接獲實習機構通知後立即與系辦聯繫。

2. 協助學生輔導或轉換實習機構。

四、實習離退生效日起，實習生與原實習機構間之權利義務同時解除，實習機構亦無資遣之義務。

五、實習生離退後，由本系之系務會議討論核可後可轉換指定之實習機構，原實習時數可列入實習學分之列計；若學生自行選擇放棄轉換實習機構，則原實習時數不予採計，必須於下一次開課時再按程序選擇實習機構。

六、本要點經實習委員會通過，系主任核定後實施，修正時亦同。

## 拾貳、校內實習指導教師職責

- 1、教學計劃之擬定及修正。
- 2、與學生共同擬定個別性實行計劃。
- 3、定期到實習場所輔導學生，並與擔任實習 preceptor 晤談，以了解實習狀況。
- 4、主持學生之實習前準備及實習結束討論會(於實習機構進行)。
- 5、與學生討論並批閱各項實習作業。
- 6、依學生能力與實習計劃分配各部門。
- 7、協助及指導學生進行區域性管理。
- 8、分配相關任務予學生執行。
- 9、學生在完成行政專案或相關作業過程中，提供必要的資源與協助。
- 10、與學生討論實習相關事項(如學習目標、重點、行政/研究專案等)。
- 11、經由討論與學生分享自己的專業及管理理念、價值倫理觀、管理技能等。
- 12、學生實習心得報告為學生與實習單位共有，請實習完畢後由學生繳交裝訂好的書面及電子檔到本系留存。



拾參、實習單位及學生名單(待更新)

**A 組—醫院類（疾病分類職系）**

實習期間	113 年 2 月 18 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高雄榮民總醫院	蘇斌光	10940374	胡慧君	疾病分類
		10940364	謝依庭	疾病分類

實習期間	113 年 2 月 18 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
國軍高雄總醫院	楊雅惠	10940312	林庭卉	疾病分類
		10940318	吳欣瑜	疾病分類
		10940361	謝慧瑜	疾病分類

實習期間	113 年 2 月 18 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高雄市立民生醫院	楊雅惠	11120917	潘佳玲	疾病分類
			曾郁楨	疾病分類

## B 組—健康流通類（藥妝、診所、長照、健促中心）

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
丁丁藥局	羅家倫	11120913	趙玉禾	明誠店
	羅家倫	11120934	洪偉哲	宏平店

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
大樹連鎖藥局	許德進	10940308	林辰恩	鳳山青年門市

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
日藥本舖	楊雅惠	10940370	梁婕妤	大立百貨門市
	羅家倫	11120908	葉佳怡	六合夜市門市

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
台灣陽生製藥工業股份有限公司	羅家倫	11120936	朱芮儀	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
杏一醫療股份有限公司	楊雅惠	10940352	蔡竣宇	鳳山五甲二店
		10940372	侯彥寧	民生店

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高一藥品股份有限公司	楊鎮維	10940365	邱俞瑄	
		10940302	梁尚志	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
國仁醫院	楊鎮維	10940382	游彩妍	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
普達康股份有限公司	蘇斌光	10940338	陳欣	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
康是美	林政翰	10940389	鄭郁臻	六合門市
		10940393	黃眉甄	
		11120814	鄭雨欣	新岡山門市
	楊雅惠	11120937	郭盈廷	五甲門市
	羅家倫	11120916	胡宸帆	鳳翔門市
		11120918	林佑恩	二聖門市
	蘇斌光	11120921	劉玟秀	經武藥局門市
		10942650	陳苡蓁	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
新高橋藥局	許德進	10940306	黃渝文	頂庄店
		10940332	丁沛瑜	裕誠店
	楊雅惠	10940335	陳嘉琪	夢時代店
		10940375	陳薇萱	
	羅家倫	10940357	羅海燕	博正店

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
臺灣汎生製藥廠股份有限公司	楊鎮維	10940345	許涵晴	

### C 組—醫院類 (一般行政職系)

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
阮綜合醫療社團法人阮綜合醫院	許德進	10940331	王妍榛	
		10940340	夏珮瑜	
		10940383	吳苡榛	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
屏基醫療財團法人屏東基督教醫院	包怡芬	10940311	陳佩慈	
		10940315	陳思蓓	
		10940320	李佳臻	
		10940367	吳欣霓	
		10940378	周品欣	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高雄市立大同醫院	黃傑康	10940333	李馥蓉	總務室
		10940373	蔡甄容	醫療事務室
		10940400	李維真	醫療事務室
		11120909	吳佩儀	管理室
		11120911	蕭如恩	教學研究中心
		11120923	蔡蕙竹	教學研究中心

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高雄市立小港醫院	羅家倫	10940309	余柔穎	
		10940399	賴沛妘	
		10942647	方莉萱	
		11120906	沈宏雅	
		11120922	黃品嘉	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高雄幸福園樂齡俱樂部	楊雅惠	10940307	陳濬宇	
		10940336	施朝貴	
		11120925	張沛琳	
		11120929	黃好薰	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
高雄醫學大學附設中和紀念醫院	林增玉	10940319	陳瑞怡	健康管理中心
		10940342	臧朔	健康管理中心
		10940346	何瑞哲	國際醫療中心
		10940380	葉芸瑄	聯合服務組
		10940386	王郁綺	企劃室
		10940388	張芳妮	國際醫療中心
		10940396	顏美鳳	健康管理中心
		10940398	買廷恩	臨床教育訓練部
		10942508	許宇賢	聯合服務組
		11120914	王信愉	臨床教育訓練部

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
健仁醫院	鄭南玉	10940354	許郁欣	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日 (十二週)			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
健新醫院	楊鎮維	11120930	陳玫瑄	
		11120940	黃鈺涵	
		10840301	李濰羽	每週一至週四實習

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
國軍高雄總醫院	楊雅惠	10940314	柯芮妤	
		10940356	周冠萱	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
愛仁醫院	林增玉	11120901	陳翎禎	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
上琳醫院	楊鎮維	10940328	趙巧倫	
		11120907	吳蘊宸	

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
義大醫療財團法人義大醫院	林政翰	10940304	周運成	業務推展中心
		10940316	王心柔	醫事處
		10940321	李彥頡	總務課
		10940324	蔡靖雪	病歷課
		10940349	陳怡君	癌症中心
		10940368	李芃蓁	家社部
		10940390	洪榆禎	資材課

# D 組—健促中心

實習期間	113 年 2 月 19 日起至 113 年 5 月 10 日（十二週）			
實習機構	校內指導老師	學 號	姓 名	備 註
輔英健促中心	包怡芬	10840242	張云瑄	
		10840250	林鈺菁	
		10840252	吳宗霖	
		10940305	蔡嘉豪	
		10940360	戴珮妮	
		10940377	黃苡淳	
		11120926	林芳綺	
		11120912	陳怡秀	



附件一

輔英科技大學健康事業管理系  
健康產業實習 學生實習過程評量表

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位：企劃管理單位  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況(準時上下班)	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1.瞭解機構的組織功能與行政管理架構	
		2.瞭解機構的背景與特色	
		3.瞭解品質管理或流程管理之計劃與進行	
		4.瞭解如何進行及提昇客戶滿意度	
		5.瞭解醫療業務指標在健康機構管理之應用	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下 及格尚可：60-79 分 優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師： 主任：

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 社區健康部  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況(準時上下班)	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1.瞭解社區健康部組織架構及部門	
		2.瞭解社區健康部與醫院組織系統隸屬關係、人員配置及其職掌	
		3.瞭解社區健康部主要業務運作程序	
		4.瞭解轉診轉介:內容項目、執行流程	
		5.瞭解健康促進(四癌篩檢):內容項目及執行流程	
		6.瞭解社區營造:內容項目、執行流程	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 病歷室(檔案管理)  
實習期間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況(準時上下班)	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 了解病歷室之管理規章	
		2. 了解病歷室與醫院組織系統隸屬關係、人員配置及其職掌	
		3. 了解病歷室入、出院病歷運作程序	
		4. 學習病歷檔案管理，包含活動病歷之抽調與歸檔、未完成病歷、病歷借閱、不活動病歷之檔案管理、病歷遺失之預防與追蹤	
		5. 學習醫院門診病歷之排列及各類檢查報告之整理，黏貼及歸檔	
		6. 學習電腦在病歷回收、歸檔、出庫管理之操作與應用	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下 及格尚可：60-79 分 優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：

主任：

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 病歷室(出院病歷)  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目				
項目	總分	配分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20		1. 出勤狀況(準時上下班)	
			2. 服裝儀容整潔並符合規定	
			3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
			4. 為病人及實習單位資料保密	
			5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20		1. 主動參與學習活動及尋求指導	
			2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
			3. 充分利用實習時間有效地學習	
			4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
			5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目				
學習目標的達成 (單位實習效標)	60		1. 了解病歷室入、出院病歷運作程序	
			2. 學習出院病歷整編	
			3. 學習醫院出院病歷排列及各類檢查報告之整理，黏貼及歸檔	
			4. 學習病歷之質與量之審查業務	
			5. 學習電腦在出院病歷管理之操作與應用	
合計(100 分)				

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 病歷室(疾病分類)  
實習期間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目				
項目	總分	配分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20		1. 出勤狀況(準時上下班)	
			2. 服裝儀容整潔並符合規定	
			3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
			4. 為病人及實習單位資料保密	
			5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20		1. 主動參與學習活動及尋求指導	
			2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
			3. 充分利用實習時間有效地學習	
			4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
			5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
小計(40 分)				
二、單位專業學習內容評核項目				
學習目標的達成 (單位實習效標)	60		1. 學習 DRGs 與疾病分類管理之關係	
			2. 學習國際疾病分類之編碼及研究資料之收集與統計分析	
			3. 學習審查、編碼、申報之技巧	
			4. 編碼相關品質改善實務	
			5. 疾病編碼相關之費用計價知能之實務	
合計(100 分)				

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：

主任：

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 教學研究部  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況(準時上下班)	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解教研部於教學醫院角色及功能	
		2. 瞭解教研部教學研究業務內容	
		3. 瞭解醫院繼續教育內容項目、執行流程	
		4. 瞭解醫院圖書室、教材製作其功能與使用	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 資材室、總務室庫管組  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況(準時上下班)	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 資材分類與編號	
		2. 請購與請領流程	
		3. 交貨驗收流程	
		4. 倉儲管理資訊系統與流程 (含資材入帳與儲存、領發料與配送制度)	
		5. 存量管制設計	
		6. 盤點工作與滯廢料處理方式	
		7. 資材使用料帳工作、計價表單與統計報表	
		8. 使用單位資材管理系統	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59分以下 及格尚可：60-79分 優良：80分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 醫務室  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解醫務室管理組織	
		2. 學習健保制度與申報業務	
		3. 協助統計分析資料的建置	
		4. 熟悉醫療相關業務	
		5. 問題研討與個別化指導	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_



**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 批掛組  
實習期間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解醫療計價的一般工作內容	
		2. 瞭解掛號流程	
		3. 預約掛號操作正確率	
		4. 病患基本維護建檔完整性及正確性	
		5. 櫃台常用術語瞭解	
		6. 與病患互動技巧	
		7. 瞭解健保相關規定	
		8. 瞭解住院流程	
		9. 瞭解急診掛號流程	
		10. 證明書申請流程	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 書記組  
實習期間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解醫療計價的一般工作內容	
		2. 解醫療計價單位之組織架構及人力配置	
		3. 瞭解健保計價與自費就醫計價之差異	
		4. 瞭解計價內容對健保申報之影響	
		5. 瞭解批掛人員與病房書記工作之異同	
		6. 瞭解計價人員面對病患或家屬質疑時應對技巧	
		7. 瞭解資訊系統對醫療計價之重要性	
		8. 瞭解如何維護醫療計價之正確性	
		9. 瞭解醫療計價相關報表(例如, 欠款、補帳)	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下    及格尚可：60-79 分    優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 申報組  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解醫療計價的一般工作內容	
		2. 瞭解醫療計價單位之組織架構及人力配置	
		3. 瞭解計價內容對健保申報之影響	
		4. 瞭解資訊系統對健保申報之重要性	
		5. 瞭解如何維護健保申報之正確性	
		6. 瞭解健保申報相關報表	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59分以下 及格尚可：60-79分 優良：80分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 健康流通業(店面)  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為客戶及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解產品管理與店面銷售等一般工作內容	
		2. 瞭解公司之組織架構及人力配置管理方式	
		3. 瞭解產品專業知能與計價內容	
		4. 瞭解資訊系統對產品管理之重要性	
		5. 瞭解如何維護結帳時之正確性	
		6. 瞭解閱讀銷售或各項績效相關報表	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59分以下 及格尚可：60-79分 優良：80分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 醫藥公司行政工作  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為客戶及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解公司行政流程及一般庶務性行政工作內容	
		2. 瞭解公司之組織架構及人力配置	
		3. 瞭解業務部門以及內外勤主管交辦事宜	
		4. 瞭解電話接聽、過濾禮儀	
		5. 熟悉電腦文書作業	
		6. 瞭解如何閱讀及改善績效相關報表	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下 及格尚可：60-79 分 優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：

主任：

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 醫藥公司行銷暨業務工作  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為客戶及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1. 瞭解行銷暨銷售業務的特性、原則與功能	
		2. 瞭解瞭解銷售服務禮節	
		3. 瞭解醫藥保健商品的各種特質	
		4. 瞭解如何建立管理顧客關係、顧客忠誠度	
		5. 具備顧客導向的行銷企劃能力	
		6. 瞭解如何閱讀及改善銷售績效相關報表	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59分以下 及格尚可：60-79分 優良：80分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位： 其他健康產業機構  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目				
項目	總分	配分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20		1. 出勤狀況	
			2. 服裝儀容整潔並符合規定	
			3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
			4. 為病人及實習單位資料保密	
			5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20		1. 主動參與學習活動及尋求指導	
			2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
			3. 充分利用實習時間有效地學習	
			4. 踴躍參與討論並提出意見及想法	
			5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目				
學習目標的達成 (單位實習效標)	60		1. 認識實習機構環境	
			2. 了解實習機構所面對的經營環境、政策與法令	
			3. 瞭解機構宗旨使命、願景、文化、與經營目標	
			4. 清楚組織的架構與人員編制	
			5. 了解機構從業人員的工作角色與任務	
			6. 明白各部門作業流程與功能執掌	
			7. 熟悉機構的工作常規，及所使用的重要設備	
			8. 能找尋服務與品質管理作業之績效評估指標	
小計(60 分)				
合計(100 分)				

評核標準：

不佳:59 分以下 及格尚可:60-79 分 優良:80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

【備註】請 貴機構依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

主任：\_\_\_\_\_ 機構實習指導老師：\_\_\_\_\_

**輔英科技大學健康事業管理系**  
**健康產業實習 學生實習過程評量表**

實習機構：\_\_\_\_\_ 實習單位：\_\_\_\_\_  
實習期間：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_月\_\_\_\_日  
姓 名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

一、基本評核項目			
項目	總分	項目	單位實習老師評分
學生個人行為	20	1. 出勤狀況	
		2. 服裝儀容整潔並符合規定	
		3. 對他人謙恭有禮、主動微笑招呼	
		4. 為病人及實習單位資料保密	
		5. 對實習內容有充分的準備及負責	
學生之學習態度 及成果	20	1. 主動參與學習活動及尋求指導	
		2. 能接受他人建議性之批評並求改進	
		3. 充分利用實習時間有效地學習	
		4. 踴躍參與討論並出意見及想法	
		5. 實習過程資料彙整、統合歸納能力	
二、單位專業學習內容評核項目(可自行編纂)			
學習目標的達成 (單位實習效標)	60	1.	
		2.	
		3.	
		4.	
		5.	
		6.	
		7.	
		8.	
		9.	
		10.	
合計(100 分)			

評核標準：不佳：59 分以下 及格尚可：60-79 分 優良：80 分以上

評語：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

【備註】請 貴單位依上列各項予以評分，並於實習結束後，寄回本校健康事業管理系。

單位實習指導老師：\_\_\_\_\_ 主任：\_\_\_\_\_



**附件二**

**健康事業管理系 健康產業實習 觀察報告表**

學生姓名/學號		校內輔導老師	
機構名稱		實習日期	
<p>觀察報告內容：至少 1000 字，並附上 4 張實習相關照片</p>			
(照片)		(照片)	
(照片)		(照片)	

### 附件三

輔英科技大學 健康事業管理系 學生實習請假單			
學制：		學號：	
姓名：			
請假日期：	年 月 日		
假別：	<input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假 <input type="checkbox"/> 生理假 <input type="checkbox"/> 喪假 <input type="checkbox"/> 公假 <input type="checkbox"/> 其他_____		
事由：			
學生簽名：			
機構主管簽名：			
系上老師簽名：			

第一聯實習機構存查

---

輔英科技大學 健康事業管理系 學生實習請假單			
學制：		學號：	
姓名：			
請假日期：	年 月 日		
假別：	<input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假 <input type="checkbox"/> 生理假 <input type="checkbox"/> 喪假 <input type="checkbox"/> 公假 <input type="checkbox"/> 其他_____		
事由：			
學生簽名：			
機構主管簽名：			
系上老師簽名：			

第二聯學生存查

---

輔英科技大學 健康事業管理系 學生實習請假單			
學制：		學號：	
姓名：			
請假日期：	年 月 日		
假別：	<input type="checkbox"/> 事假 <input type="checkbox"/> 病假 <input type="checkbox"/> 生理假 <input type="checkbox"/> 喪假 <input type="checkbox"/> 公假 <input type="checkbox"/> 其他_____		
事由：			
學生簽名：			
機構主管簽名：			
系上老師簽名：			

第三聯系辦存查

# 附件四

**實習學生  
對於實習課程意見統計表**

題 項	非常 滿意	很滿 意	滿意	普通	不滿 意
<b>一、評量實習課程</b>					
1. 實習前的相關講習或說明會對我有所助益。					
2. 此次實習有助於我了解業界的需求。					
3. 校外實習課程有助於提升我的學習效果。					
4. 此次實習有助於促進我獨立思考自主及解決問題的能力。					
5. 此次實習有助於我建立良好的人際關係。					
6. 此次實習有助於我瞭解及規劃自己的就業方向。					
7. 我滿意學校實習輔導教師的實習輔導與訪視。					
8. 整體而言，我對校外實習課程的規劃感到滿意。					
<b>二、評量實習機構</b>					
1. 實習機構能夠配合學校課程，安排適當的工作。					
2. 實習機構提供我專業且安全的實習環境。					
3. 實習機構提供合理的休假制度。					
4. 實習機構提供完善的福利制度。					
5. 實習機構提供之實習機會，對畢業後尋找工作是有所助。					
6. 我與實習機構的主管與同仁，保持良好的互動關係。					
7. 我滿意實習指導教師的工作輔導與作業指導。					
8. 經過這次實習經驗，我會鼓勵學弟妹參與校外實習。					
9. 未來實習機構如願意聘用我，我會有意願前往任職。					
10. 整體而言，我對實習機構的安排感到滿意。					

附件五

**實習機構**  
**在對本系學生之專業技能與工作態度調查表**

題 項	非常 滿意	很滿 意	滿意	普通	不滿 意
<b>一、評量實習課程</b>					
一、評量實習課程					
1. 本實習課程有助於貴機構經營與發展。					
2. 本實習課程規劃與職能訓練，有助於提升實習學生專業能力。					
3. 本實習課程有助於學生提前適應職場環境。					
4. 我滿意學校及指導教師提供之協助。					
5. 我滿意學生至機構實習之時間安排。					
<b>二、評量學生</b>					
1. 實習學生的工作態度良好。					
2. 實習學生的專業知識與技術良好。					
3. 實習學生的穩定抗壓良好。					
4. 實習學生具解決問題的能力。					
5. 實習學生具表達及溝通能力良好。					
6. 實習學生具創造思考能力。					
7. 實習學生的人際關係良好。(與主管及同事相處融洽等)					
8. 實習學生出勤狀況良好。					
9. 整體而言，我滿意貴校實習學生的工作表現。					

## 拾肆、勞動部就業學程職場實習

參與勞動部就業學程之職場實習期間整合於開學後之健康產業實習期間 113 年 2 月 20 日起至 113 年 5 月 10 日止為期 12 週，每週二至週五，共 48 天，每天八小時，合計共 384 小時。給薪單位依實習單位照勞基法排班時間；無給薪單位依照勞動部規定辦理

- ◇ 請依照第十項學生實習守則及第十一項實習學生離退實習機構管理要點。
- ◇ 職場實習期間訪視教師會和學生聯絡安排訪視時間，請學生注意手機訊息等。
- ◇ 職場實習期間需要填寫附件一~五單張(智慧醫療數位資料分析人才培育學程)附件六~十(智慧醫藥行銷暨業務人才培育學程)，範例如下，檔案將放置於健康事業管理系系網。

### 附件 1(填寫人為業界導師、學生)

請參訓學員將訓練單位、訓練部門等基本資料填寫完整後，交給職場實習單位的指導業師填寫指導內容，再由參訓學員填寫學習心得。

### 附件 2(填寫人為訪視教師、業界導師、學生)

訪視教師會於訪視時拍照，請參訓學員將第一頁輔導訪視單位、輔導訪視地址、學生姓名、填寫完整後交給訪視教師填寫。

### 附件 3(填寫人為業界指導教師)

請參訓學員將職場實習機構單位問卷交給職場實習單位的指導業師填寫。

### 附件四(填寫人為學生)

請參訓學員填寫。

【附件 1】

補助大專校院辦理就業學程計畫

參訓學員訓練雙週誌

☒ 實務學程模式

☐ 訓練學程模式

計畫序號：

訓練單位		訓練職類	
訓練部門		訓練職稱	
合作校系	輔英科技大學		
學員姓名		職場導師姓名	
訓 練 雙 週 誌 內 容			
日 期	指導內容 (由職場導師填寫)	學習心得 (由參訓學員填寫)	
月 日 ~ 月 日			
月 日 ~ 月 日			
月 日 ~ 月 日			
月 日 ~ 月 日			
職 場 導 師 評 語			
計畫主持人評語			
學員簽章	職場導師簽章	計畫主持人簽章	

※辦理工作崗位訓練者有關職場導師訓練內容應包含：

- 1、規劃參訓學員工作崗位訓練內容。
- 2、管理參訓學員出(缺)勤。
- 3、工作崗位訓練之環境分析、工作分析、職務分析、職涯規劃等。
- 4、指導工作技能及輔導工作環境適應力等。
- 5、指導發掘問題之意識及反映、分析問題之方法。
- 6、輔導養成自我績效意識、工作效能(率)概念、專業態度及敬業精神。

【附件 2】

輔導訪視紀錄表(1/2)

輔導訪視單位：	輔導訪視地址：
業界督導人員：	聯絡方式：
受輔導訪視學員：	
輔導訪視時間：      年      月      日 星期      上(下)午      時      分	
參訓學員職場體驗情形：	
建議與改善：	
受輔導訪視學員簽名：	
業界督導人員簽名：	輔導訪視老師簽名：

【附件 2】

輔導訪視紀錄表(2/2)

輔導訪視單位：	輔導訪視地址：
業界督導人員：	聯絡方式：
受輔導訪視學員：	
輔導訪視時間：      年      月      日 星期      上(下)午      時      分	
<p>參訓學員職場體驗照片</p> <p>(照片內容需有參訓學員、業界指導老師及校內訪視教師)</p>	
<p>參訓學員職場體驗照片</p> <p>(照片內容需有參訓學員、業界指導老師及校內訪視教師)</p>	



【附件 3】

## 五、職場體驗單位問卷一(輔英科技大學-智慧醫藥行銷暨業務人才培育學程)

(一) 貴公司透過何種管道知道「補助大專院校辦理就業學程計畫」?

- ☐1. 學校產學合作相關單位介紹    ☐2. 學校老師主動聯繫    ☐3. 計畫網站    ☐4. 相關說明會  
☐5. 媒體廣宣    ☐6. 其他

(二) 貴公司參與「補助大專院校辦理就業學程計畫」的主要原因?(請至多複選三項)

- ☐1. 響應政府政策提供就業機會    ☐2. 可儲備公司所需人才    ☐3. 擴大招募管道    ☐4. 公司主管大力支持  
☐5. 增進公司整體人才培訓宣    ☐6. 可提升企業形象    ☐7. 可增加公司知名度    ☐8. 可增加公司資源  
☐9. 增加與學校之交流與合作    ☐10. 此管道進用之人員優於其他管道進用人員    ☐11. 其他

(三) 貴公司職場體驗參與情形? 職場體驗人數      人; 預計或已經留用人數      人;

(四) 整體而言, 貴公司對於參與職場體驗學員之表現感到滿意嗎?

- ☐1. 滿意, 主要原因是:(請至多複選三項)  
☐1. 表達溝通能力    ☐2. 團隊合作能力    ☐3. 問題分析與解決能力    ☐4. 應用技能    ☐5. 工作態度  
☐6. 其他  
☐2. 不滿意, 主要原因是:(請至多複選三項)  
☐1. 表達溝通能力    ☐2. 團隊合作能力    ☐3. 問題分析與解決能力    ☐4. 應用技能    ☐5. 工作態度  
☐6. 其他

(五) 貴公司如有工作職缺產生會留用參訓學員主要之衡量標準? 請從下列選項選擇您認為最重要之三項衡量標準

- ☐1. 表達溝通能力    ☐2. 團隊合作能力    ☐3. 問題分析與解決能力    ☐4. 應用技能    ☐5. 工作態度    ☐6. 發展潛力  
☐7. 其他

(六) 其他建議:

公司名稱:

填表人:

職稱:

電話:

e-mail:

【附件 4】

111 學年度-智慧醫藥行銷暨業務人才培育學程  
(填寫人:學生)

親愛的同學，您好：

本份問卷是以勞動部勞動力發展署補助大專校院辦理就業學程計畫-智慧醫藥行銷暨業務人才培育學程之就業學程全程參訓學員為對象，針對就業學程所開設之職場體驗單位進行滿意度的問卷調查，請依您對參與智慧醫藥行銷暨業務人才培育學程之職場體驗單位內容，就下列題項敘述填答。本資料僅作為本學程調查全程參訓學員對職場體驗意見的問卷，敬請安心填答，也再次感謝您的配合。

智慧醫藥行銷暨業務人才培育學程 敬上

職場體驗 單位名稱	業界導師
學員姓名	

壹、參訓意見( 請依滿意度則一勾選 )

一、職場體驗單位安排	非常滿意(5)	滿意(4)	尚可(3)	不滿意(2)	非常不滿意(1)
1. 您對本職場體驗單位的工作安排是否滿意?					
2. 您對本職場體驗單位的工作內容銜接情形是否滿意?					
3. 您對本職場體驗單位的指導方法是否滿意?					
4. 您對職場體驗工作時數安排是否滿意?					
二、師資與教學					
1. 您對業界導師的指導方式是否滿意?					
2. 您對業界導師的指導態度是否滿意?					
3. 您對業界導師的專業知識是否滿意?					
三、職場體驗單位軟硬體設備					
1. 您在職場體驗期間該單位之軟硬體設備等的提供情形是否滿意?					
2. 您對職場體驗單位之學習內容與實務銜接是否滿意?					
四、對學員的幫助					
1. 您認為職場體驗學習對您未來就業是否有幫助?					
2. 您覺得職場體驗對您未來在職場的專業知能 增進是否滿意?					
貳、其他意見：					

