

## 專訪 99 學年度四技部實習表現優異同學—游琇嫻同學

明志工讀實習制度以實務、責任、專業及態度養成等精神，提供同學完整的就業模式與職場環境體驗，成為技職教育與產業結合培育符合業界需求的技術人才。同學不僅可將在校所學的理论整合，更進而運用實務創意轉化行動基礎。

為將同學“做中學”、“學中做”實際領略分享學弟妹，經建教公司主管同意得以至廠區進行訪談，原文將以主管及同學口語表達方式記錄整理如下，希望能將主管用人理念及同學個人寶貴經驗分享大家。

時間：2011 年 9 月 15 日(四)

14:00pm~16:00pm

地點：鴻海精密 NWInG 台北製造處會客室

與談：陳政龍 副理

游琇嫻 同學(環安衛系)

訪問者：技合處實習輔導組

逐字稿整理:蘇豐祥 同學(電子系二年級)

實輔組：請主管談談推薦同學的理由？

陳副理：我想分成兩個部分來談，第一個部分，我認為今年進來電鍍部門的學生非常的優秀。雖處在不同的崗位，都是很肯學習，從簡化繁的幹練到精明；另一方面也是希望鼓勵同學，肯定自己在公司表現。

實輔組：我看到好幾位被推薦同學多半從事檢測、分析濃度，可是具體表現有提到他們在成效上達到 cost down 的效益。

陳副理：基本上在鴻海 cost down，是內部管理很重要的一個提案。

實輔組：同學這種能力如何培養產生？

陳副理：我想這分兩個部份，我們希望創造雙贏契機，也就是學生實習過程當中，公司要付出所謂的成本和機會，剛好鴻海有某些產品是從大陸移轉回來，所以這批學生成為這階段之製造主力，開始學習承受部分壓力，希望在年輕時可以提前歷練一下，體驗鴻海生產模式及體制文化。再培養員工自己提出改善的習慣，這個改善的東西包括成本、效率、品質這幾個方向。

實輔組：所以主管或工程師都是以一個團隊來執行。

陳副理：對，鴻海推動來說：每個員工都是這家公司的老闆，以琇嫻來講，她在實驗室，整個實驗室都她的責任區，所以我會鼓勵她把實驗室當自己的公司去做，包含如何帶領新人。新人他們基本上都需要展開一些所謂的教育訓練計畫，這些東西都是他們自己去做，我這邊都是負責做 double check 的動作，實際都是他們負責，只要在整體的運作管理上是合宜且可行的，我都會充分授權。

實輔組：依同學自己在校所學，可以馬上運用到業界？

陳副理：以實驗室來看我認為機會是非常的高，我剛剛講重整階段的實驗室規劃、建置、一些藥水的分析、新進藥水的評估、怎做濃度的計算這些配比，琇煒學得還不錯!她也花很多自己私人的時間去嘗試，因為有些報告剛出來我會比較嚴格的去檢視，透過退退進進的過程，慢慢看著他們成長，他們感受上可能沒有那麼的明顯，或是說覺得壓力怎麼這麼大，或是說我學這些要幹嘛，我認為他們基本的能力應該可以達到外面大學生的研習水準，甚至我還鼓勵他們挑戰在職人士，我想以前我們實驗室的工程師無非在做得就是這些工作。以鴻海的工程師他到可以稱得上精或是通的階段，就是說他可以非常的熟練，她可能可以出類拔通，他們基本上在熟這個階段是沒有問題，只是欠缺時間上的歷練。

實輔組：主管帶領功不可沒。

陳副理：其實我接觸的不只是明志，我覺得明志的學生給我的感覺是很聰明。

實輔組：很刻苦?

陳副理：刻苦基本上是不用講，跟其他學校比起來耐挫折的程度是好很多。

實輔組：今年鴻海有 34 個職缺，可是到下個年度銳減到個位數的職缺，我必須要坦白講可能有些環節上學生的信任度不太夠，學校的分配會考慮加班及加諸在學生的責任，關於這點，不知公司如何看待?

陳副理：我所知道某些單位，仍期待有明志實習生，上個禮拜有辦個檢討座談會。人資回饋希望不要輪班，多從事將科系專業與實習相結合的工作。我們也把明志這屆實習生的問題點出來，希望有機會與學校和各單位主管面對面溝通，希望下一屆有機會能夠再爭取合作機會。

實輔組：所以，公司還是希望明志的學生能在這個工作崗位繼續。

陳副理：是，能夠永續進行，是人資跟製造處所期待的，因為從學習能力中、受挫度這些指標，其他部門的主管領導風格可能會不太一樣，像這批以我來看都以他們當主力，我現在舉我領導的部門為例，我們每一季都有一次的評比，我們這個部門整個團隊的戰力中，明志學生在今年的比重最高到達 50%，所以你看可以連 2 個季度都拿到團體競賽的第一名，表示他們向心力和團隊合作非常好，因為這個東西在鴻海體制裡確實是很難得。

實輔組：你覺得這個單位最吸引你的地方或者是你在這一年當中的感想。

游同學：可能薪水沒想像中的高，但是學到的東西其實還蠻多的，像之前跟其他同學比較就是說，咦!薪水比我高可是做的事比我少，但是相對反過來想一下，欸!可是你學到比我還少阿!

實輔組：在這個工作崗位你會覺得你會學到你想要的?

游同學：對阿，而且其實有時會發現其他的工作會讓我們還要去學其他的東西，像羽玲的話她學到的會比我們多，因為他不只學實驗還會學會生管的部分，就是管理生產的東西。

實輔組：那你覺得在這裡所學和在學校所學的差異為何?是多多少少用的到嗎?還是你覺得這邊學習空間比較大?

游同學：其實在這裏的話幾乎都是以實作方面來看，這裡的話等於是在上化學課，因為我是實驗室的管理，每天都在做實驗，只是多了請購或是其他有關線上管控，如去管控現場的備瓶夠不夠用，不要讓現場斷線。

實輔組：夜間的輪班對你身心上會有影響？

游同學：如果是我的話，我覺得夜班還比較好，因為夜班有夜班津貼等。不過現場的話可能會比較累，因為夜班總是要調時差或些克服其他因素。

實輔組：你需要輪班麼？

游同學：實驗室比較少，大部分都是現場的輪班。

實輔組：所以你是輪班還是固定的？

游同學：我是固定日班。

實輔組：有些是要輪班阿！

陳副理：對，有些是要輪班，那就要看他的工作崗位。

實輔組：假如你以業界立場來看，像輪班這件事情，先不說因為背景或一些因素不得已需要輪班，以實習生來看你覺得？

陳副理：我覺得都是一種歷練啊！我認為這一年的時間可能是學生未來就業的一個參考依據，那我也傾向說現階段在這裡輪班，也可以去了解這些夜班和日班工作上的差別，還有再調整時差或某些部分差異，應該都可以在這一年中去當成一個經驗，那未來不管他們要去就業還是什麼，我相信都可以當作是借鏡和經驗。

實輔組：現在輪班看起來是很大的問題，而且父母會擔心。

陳副理：對，我認為父母那邊可能會，普遍都認為孩子還小。其實我基本上針對輪夜間同學在父母方面我們是直接進行說明溝通，當然依照我的立場是傾向讓所謂的系統主管去做一些調配。基本上除非是說學生身體有問題或是他意願非常強烈不想去輪夜班，還是他剛好那個月份的晚上是有事或者是他要去補習等等，那這個部分我們都會去考量，並不會去硬性要求配合安排輪班，但是站在我的立場我還是比較傾向一視同仁，另一方面也讓他們多些歷練。

實輔組：其實你還蠻尊重同學的。

陳副理：老實說我只是比較喜歡無為而治，我希望每個人都對自己負責，這條線你就是老闆你自己要看這條線，你要怎麼做要告訴我，然後我只給你目標跟方向，裡面那些過程和細節你要自己訂。這我要解釋一下，每個單位生產的特性和習性都不一樣，像裝配基本上來說他可能人數很多。我們裝配現在有 100 多個，那可能其他的正職員工是這個樣子，假設你來實習被分配到這條線上，其他人是這樣做，不能說因為你是學生就特別去更動，這樣會導致產線最終發生問題。

實輔組：那可能就是差在那個責任制，經過這次實習的機會，讓學生真正的去培養責任感。

實輔組：那你覺得在這方面能不能提供給學弟妹改變一些想法。

- 游同學：應該是說要先跟他們溝通看他們想學到些什麼，看是想混一年還是這一年真的是想學些東西。
- 實輔組：你在這邊的壓力大嗎？
- 游同學：有時候阿!但其實有時候還是蠻開心的，像有時下班後會去聚餐，就副理找我們去聚餐，整個電鍍一起去，像過年過節什麼都會去聚餐。
- 實輔組：壓力很大你如何排解？
- 游同學：就是找人聊天吧!或是回家看電視或看書紓壓。
- 實輔組：在這樣的一年有修正你將來的志向麼?或者其他的想法?
- 游同學：有考慮要回來。
- 實輔組：有這樣的機會嗎？
- 陳副理：有，絕對有!而且會優先進來，其實我們的大原則大方向是這樣，假設這一年剛好也是彼此在互相觀察，那比較優秀的學生基本上我們人資一定有些資料。等他們畢業完之後，如果有意願要回來，當然後面他們要離職我們都會有一個意願調查表，可能都會留存當作一個紀錄，包含他個人的評比，可能他們都還不清楚，其實他們很多評比都已經建在人力資料的這一塊。
- 實輔組：覺得本身的人際關係或歷練如何？
- 游同學：本身可能溝通能力不太好，其實在這裡都蠻受到副理、其他主管或是現場人員的關心，會告訴我什麼東西該怎麼做。
- 林：人際關係有碰到困難？
- 游同學：還是有一點可是還好，大家都對我還不錯。
- 實輔組：因為有很多實習生對於人際關係有困難。
- 陳副理：對，裡面有1~2個，因為每個人的個性使然，但是要慢慢地去開導，像我這批明志學生比較多大概9個，所以琇嫻一來我就有跟她說，她要當我內部自治會的班長，所以她都會逐步的去了解每個同學，和他們定期做一些互動。
- 實輔組：我覺得你真的很不錯，在管理上感覺對他們是有支持的。
- 陳副理：對!沒錯，因為我一直在講他最高比重占了50%，私底下在談如果不care、不支持他，那我們這個單位就已經做不下去了，這50%的力量減弱不只會讓效能、效率降低，還會有高比重的負面影響。
- 實輔組：那如果你下一梯次的人數減少了，這邊的平衡該怎麼辦？
- 陳副理：變成就是我從外面再補進來，所以他們也有在反應說為什麼交接的時間這麼短。
- 游同學：人資也有反應說為什麼我們學校的學生為什麼不能早點進來，就是剛好課業或其他因素。上次座談會我們也有提到說看能不能請人資先進一批外面的人好方便做交接的動作，就是不要讓現場有什麼缺失，早交接的話工作任務上的交代也比較清楚。
- 實輔組：我有看到推薦表單大部分都是說可以建立起簡單的標準系統，比方說這些

你在工作上的構想為何。

游同學：如果是實驗室那一塊的話，像實驗分析步驟我可能會想把它簡單化，簡單化除了是自己做得比較快以外，也可以讓其他新人更容易懂及學習。

實輔組：這些都是你自己希望達到的一個構想？

游同學：像實驗室這一塊，有些都是我自己去想，想說把一些東西簡單化讓其他人會比較了解。

實輔組：我看到這個想法，其實你推薦的很多同學都有這個特質耶！

陳副理：恩，沒錯啊！

實輔組：可是我覺得是主管會幫助你們做這個導引嗎？為什麼你們特質這麼相近？這跟主管也有關麼？

游同學：有，像我當初一進來的時候，教育訓練的一些資料，就是說以後如果想做實驗或是做什麼的話，比方說想要簡單化或教導新人的話，可以做成這種模式給主管看。

實輔組：所以主管們在這些製程上還是有給些指導對不對？

游同學：對。

陳副理：因為我們電鍍確實是一個比較獨立的單位，我一直在講說每個公司都有每個公司的老闆，我們這個單位又更獨立，獨立中又切成不同的運作模式，分析的分析、現場的現場甚至後面有環工，其實我們就是一家很獨立的公司，在運作，那我希望能夠說我們的品質忠誠，希望創造出雙贏，和一般公司去建構資料出來，就像我們新人進來他的報告可以直接稱為學期的報告，也可以傳承給新來的，新來的直接依這個報告去學、去做就非常的快。

實輔組：工讀生能否讓你單位的績效提升？

陳副理：就往上，所以我們都是第一名，我們的損耗非常低耶！我們之前剛開始的時候 3~5%，那這批學生進來的時候我們平均 1.3% 左右，已經超越大陸了，因為我們常常都會拿大陸當我們的比較基準，因為大陸基本上是 24 小時都沒有在停的，而且每個中幹、台幹可能都每一年都在做這個的，那我們這些學生可能有新的 idea，讓他們能夠覺得應該要做什麼、改什麼之後，這些東西我 support 他們導入之後，其實他們現在做的都比大陸強，只是他們都不知道，這種東西我不太會告訴他們。

實輔組：這點倒蠻厲害，如果你不教他們這些技巧的轉換，他們可能面臨的壓力會更大。

陳副理：其實他們之前也有一些聲音是到琇嫻那邊，他會反應給我，所以我才想說順便也是崗位，一方面讓他們去輪這些東西，壓力也不要這麼的大，到一個程度就讓他們去輪，那同學之間你也不要埋怨誰啊，因為你都輪的到阿嘛！其實我們每個崗位都必須要串聯，所以在輪的過程當中他們也會了解這個崗位跟這個崗位的程度或可以改什麼，所以彼此之間就比較有所了解及體諒。

實輔組：你像這樣子明志的實習最穩定需求是大概幾個？你一個單位需求應該是在

化工、材料、環安?因為琇嫻是環安系的。

陳副理：環安系也有一些關聯度阿!因為我們裡面也有一些包含節能減廢這一塊，其實當初老師來面談的時候，也特別去針對這些東西我們在慢慢談，在未來的趨勢中環安的部分也是很重要的。

實輔組：主管覺得我們實習制度上需要做些修正麼?有沒有些建議要給學校?

陳副理：其實我覺得這樣的 work 已經很 OK 了，只是我們中間還卡一個人資，我一直跟人資講你不要談我來談，我直接跟學校老師談，確實人資有人資的立場，其實我們不只有明志的學生，外面進來的也是有這樣的問題。

實輔組：還是你們有用過別的學校的學生?

陳副理：有龍華、中華...等，其實附近學校的學生我們都有再用，基本上我們本來希望都從附近，穩定性會比較好，學生下課也比較近回家。

實輔組：可是像這種實習制度要寫報告之類的會不會造成困擾?老師 3 個月來一次會不會造成負擔?

陳副理：不會阿，我覺得還好阿，我倒比較傾向老師可以來互動，老實講鴻海確實比較忙，我私底下本來想說老師來順便給我們建議一下，我們裡面可能有些像藥水整個要回收的系統，我想說有機會請老師來協助指導一下，看有沒有相關的一些東西讓我們來學習。

實輔組：你碰到的會有兩位老師，一個是官文惠老師、一個是劉豐瑞老師。

陳副理：我只有遇到官文惠，另一個我真的太忙了，我都請我們另一個人員出來。

實輔組：官老師真的很不錯啊!他是蠻實務面的。

陳副理：沒錯沒錯!她一看就知道你那是用半透模、用什麼的，我就說老師你真厲害，我都還沒有時間去深入，因為她那天來剛好也是晚上，她又要跟學生要聊、要座談，我擔心時間可能不夠。

實輔組：你有沒有要對學弟、學妹們一些建議，當初進來鴻海的一些幫助，還有你在這年當中對你的 something 的改變。

游同學：有關於人際或溝通方面的技巧吧!其實在鴻海我學到了很多東西，不外乎是在藥水那一塊，其實像一些週邊的事情，雖然看起來比較瑣碎，但是還是有值得去學習的地方，另外可以利用提早做完事情的剩下時間，去觀察其他崗位在做些什麼，其實收穫也蠻多的。

實輔組：那你工作和課業調配的還 OK 麼?

游同學：可以啊!

實輔組：那你晚上還有時間念書麼?

游同學：有啊!像一些英文的報告可以自己在回家看。

實輔組：你自己會覺得說你在這邊有沒有哪方面的不足很想要去加強，因為你在從事實驗過程當中，覺得有哪方面不足想說要充實一下。

游同學：有啊!像有時不會配什麼的時候，想說回家再上網查詢。

實輔組：你最大的挫折感在?

游同學：就是之前比較迷糊，而且那時也是剛學，可能學得不太好會犯幾個小錯

誤，像之前有加錯藥，把藥量加過，就請現場還有一些主管幫忙把濃度調回去。

實輔組：做錯事情如何面對？

游同學：會怕。可是還是會去面對，就是心裡想我做錯了，藥量加錯了，其實藥量加錯的時候，那時還在想奇怪為什麼今天測得數據和平時測得差這麼多，可能那時比較忙少做複查的動作，就造成現場藥量加太多導致藥液溶解得比較快或其他之類。

實輔組：所以你還是會去反省然後做改善，對不對？

游同學：就是加完以後一回來發現好像錯了，就馬上跟現場反應，然後現場有發現問題所在，就把問題解決了。

實輔組：感覺沒什麼問題啊！而且課業修習也不錯啊！對了，你們加班會配合嗎？

陳副理：她一定會配合，只是說她都比較傾向在時間內完成，如果她沒有完成，最忙也是到忙 9 點~11 點。

游同學：其實我有時責任心比較重，比如某些事要做完的話，我可能會先提前做，假如今天有時間我就會先做，因為我不想要拖到後面才做，而且我也無法去預測之後有沒有事。

實輔組：有沒有覺得他們哪方面要加強，普遍的講這些同學經驗或者是專業需要加強，因為其實他們要來實習前，學校會開授加強他們專業理論的選修課或者是進行課程上的調整。因為他們在大三上學期只有三個月，通常這三個月會開授他們去面試的公司所需要的專業課程。

陳副理：以化工系來說，我比較偏重把一些實驗操作和基礎的理論做一次複習和加強，以這一批學生基本上來看的話，應該講前一批阿，嘉宏現在還在，他是去年的，後來又留下來，基本上來看的話，其實他經過一年的洗禮之後，後面就覺得非常的 OK，現在夜班我都交給他去處理包含藥水分析、線上的一些問題，雖然說我晚上只有開一條線，但是就是讓他去做這樣的一個工作，增加個人的責任感。

實輔組：應該不只有這個部門的做法，其他部門的心態應該差不了多少吧！

陳副理：我個人覺得應該也差不了多少，可能是因為工作或特質會有些差異，我要先說明因為電鍍在鴻海裡面真的是很獨立的部門，主要的原因來自於須負擔包含廢水、純水、水量的供應還有藥水...等東西。以化工這一塊在整個鴻海裡面，因為鴻海是由文具起家的，所以這一塊有好也有壞，好處是說我們老闆他不是化工背景所以他只能信任你，這個部門就是我們自己來，只要我們不出什麼大 trouble 的話老闆都是充分授權的，我們就把績效做出來這塊就 OK，至於說在裝配或是在檢測可能相對應的一些工作的關係在調整上會有差異，所以我這邊會有學生自治會、學生崗位輪來輪去，其他的部門我不知道有沒有辦法做到像這個樣子，不然到時候你進來沒有在電鍍，結果到其他部門去，可能他們還是以工作為主，實習能夠並重當然是最好的，不過有些是你不得不的時候可能沒辦法這個樣子，所以學生的

反彈可能是這樣來的。

實輔組：最後有沒有什麼要推薦或替鴻海說明一下？

陳副理：鴻海是一家很好的公司，我們董事長常說機會是留給有準備的人，我相信鴻海基本上來講是一家蠻有制度的公司，我們也傾向說明志的同學能夠進來的話是創造雙贏，我們也會盡量朝向實習跟工作能做到一個完全的結合，我也相信說不管是現在還是未來我們的立場都不會變，我們想需要一些磨合的東西，我會把老師的建議帶回去給我們主管，跟人資部門溝通做一些補充和加強，盡量把這些所謂的不適應的問題消滅掉，我也希望明志跟鴻海確實可以做一個很好的合作，我們常常在講產學合作，從產學合作的觀念裡面去做，其實琇嫻她自己有做一份報告也就是我們座談會裡面在做，其實我覺得做的也不錯，學中做、做中學到後面整體的績效效應，雖然只有幾頁報告，但是基本上大概有些精隨的部分都有出來，將來他們在學校也變成他們的基本能力。

實輔組：謝謝，那琇嫻你要不要給學校一些建議，然後給學弟妹你說說在這一年的感受。

游同學：在這一年其實可能有些人會說回去的話可能上不了遠距教學或其他課程，因為工作性質不一樣，老師安排的那天沒辦法去上課，這地方可能要跟老師溝通看有沒有其他的地方可以去修改，至於其他的地方可能多運用自己的時間，因為有些人的態度是說我這份工作我的期限是最後一天，所以我只要趕在最後一天完成就好，但是我自己的個性就是說有些事情可以先做我就先做，其實在這裡學到的還蠻多的，縱使有不會還是會有一些主管或是組長可以教你。

實輔組：那你將來有機會你會選擇回來鴻海嗎？

游同學：有在考慮。

實輔組：在這邊實習也會對你將來就業有幫助吧？

游同學：應該是會，只是工作性質不一樣而已，比較多的幫助是培養我的人際關係和溝通的技巧，因為我這個部分還蠻弱的。

陳副理：還有報告的能力。

實輔組：英文咧？

陳副理：在這邊會比較少用到，我會要求廠商中英要對照出來，有英文版和中文版，所以他們基本上都看中文的比較多，語言的部分在我們這邊壓力不會這麼大。其實我進來也是從基本做，每個進來鴻海的都一定要經歷這樣子歷程，絕對跑不掉的。尤其在電鍍，除非你是管理職直接空降進來，要不然你要是一般從工程師體制進來或是其他體制一定都是從基層做起。

實輔組：可是你知道其他的業界也是這樣子嗎？真的一般也是要從最基本產線這樣做起。

陳副理：理論上應該也是這樣，不然你會不知道說到底基層在做什麼，或是說有些東西進來後，根據我的了解有些學歷比較高的例如博士等，產線如果無法

掌握的話，在鴻海體制裡面就比較容易被淘汰，基層也有其壓力。如果你不去做、不去了解，那你很快就會脫節。回到最基礎的就是成本控制、效率提升在內部的組織運作是最重要的一點。

實輔組：所以成本控制都是在最基本十大要素裡面嗎？

陳副理：公司有一些提案改善競賽，或是提案改善效率，像我們這個部門的很多公司都來參與，像 BMW 還有國外的一些公司...等基本上都進來我們這邊參與。

實輔組：自己真的要去省思一下，我們很多前面都是投入很好的工作都說他是在研發，可是他有時候可能就做不了。

陳副理：可是你要研發你也要知道你研發之前的背景是什麼東西，假如你一開始就進研發到後面我的看法就變成是文書作業，可能我報告做不完你幫忙做，不然就是板子你幫我去 LAY 一下，我覺得學生如果那樣子，就真的沒辦法去學一些態度、人際關係的磨合、責任感跟壓力之類的，你在基層的話這些壓力一定都在。

實輔組：謝謝陳副理及游同學接受學生這次的專訪。

感謝參與本次訪談的主管及同學，敬祝 順心

明志科技大學

技術合作處

2012/08/30

