

中華學校財團法人中華科技大學

學生校外實習成果報告

系別：航空服務管理系

學號：10324C0084

姓名：鄧宇婷

實習機構：中華航空公司

中 華 民 國 1 0 6 年 0 5 月

一、實習工作項目

1. 機場櫃台旅客報到手續
2. 協助旅客使用自助報到機器
3. 辦理團體櫃台業務

二、實習心得

實習很快來到的尾聲，一年的時光過的特別得快，突然覺得這一切即將邁向終點心中滿是不捨，12月開始公司安排我們學習代理航的報到系統，其中包括中國國際航空、中國南方航空、中國東方航空、山東航空、廈門航空、河北航空、海南航空，每一家代理航的規定跟注意事項都不一樣，一開始會覺得非常混亂，但現在上手之後我非常感謝公司願意讓我學習新的事物讓我在這份工作上找到更多的樂趣。

在機場工作最有趣的是每天都遇到不同的人、事、物，面對旅客提出不同的問題，如何給予專業的回答及耐心處理事情的態度都是我在這一年收穫最多的課題。實習的這一年也遇到很多感動的故事，例如：有一次一位美籍旅客要回夏威夷，行李有兩件加上一件衝浪板，那時剛好櫃台非尖峰時間，督導請我帶旅客去繳費，當時我看見客人身上有許很多各式各樣卡通圖案的刺青，就問客人是不是很喜欢看卡通，這時客人臉上充滿了慈祥的父愛說，這些都是他女兒愛看的卡通，尤其是龍貓，然後從皮夾拿出他女兒的照片跟我分享，臉上滿滿的笑容，讓我好生感動，他真是一位很棒的爸爸。

實習真的可以學到很多課堂上學不到的事，尤其是為人處事、待人接物這方面，也知道自己的不足及需要加強的地方和如何成為更有想法的社會新鮮人，這一年我成長了很多，也鼓勵學弟妹們為自己的實習努力爭取一次成長的機會。

三、實習照片



公司春酒

四、實習證明



五、實習問卷調查

中華科技大學 學生校外實習問卷調查表

您好：

本問卷目的為了解同學在參與校外實習課程後，對於自我實務技能的提升或是自我成長是否有所助益，並可提供學校在推行校外實習課程時能更加完備。本問卷僅進行整體分析，不涉及個別資料判別及實習成績，請同學撥冗詳實填答，您的寶貴意見將對未來的學弟妹們能更加順利進行實習。在此致上最高謝意！

敬祝 身體健康，學業進步！

中華科技大學 敬啟

壹、實習課程基本資料

一、學生基本資料

1. 實習學年度： 106 學年度
2. 學生姓名： 鄧宇婷 性 別：男 / 女
3. 班 級： 四年乙班 學 號： 10324C084
4. 輔導老師： 李彌老師
5. 實習起訖日： 106 年 7 月 1 日 — 107 年 8 月 31 日

二、就讀科系

- | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 機械 | <input type="checkbox"/> 電機 | <input type="checkbox"/> 電子 | <input type="checkbox"/> 資工 | <input type="checkbox"/> 土木 | <input type="checkbox"/> 建築 | <input type="checkbox"/> 遊戲 |
| <input type="checkbox"/> 企管 | <input type="checkbox"/> 工管 | <input type="checkbox"/> 資管 | <input type="checkbox"/> 商務 | <input type="checkbox"/> 財金 | <input type="checkbox"/> 文創 | |
| <input type="checkbox"/> 生技 | <input type="checkbox"/> 食科 | <input type="checkbox"/> 餐飲 | | | | |
| <input type="checkbox"/> 航機 | <input type="checkbox"/> 航電 | <input type="checkbox"/> <u>航管</u> | <input type="checkbox"/> 觀旅 | | | |

三、實習課程分類

實習課程名稱： _____

- ☐ 短期實習(實習期間滿 72、144 或 216 小時，並取得實習學分 1、2 或 3 學分)
- ☐ 學期實習(單次實習期間 4.5 個月以上，並取得實習學分 9 學分以上)
- ☒ 學年實習(單次實習期間 9 個月以上，並取得實習學分 18 學分以上)
- ☐ 海外實習(符合學期、學年實習課程條件，且在大陸地區以外之實習機構實習)

四、機構基本資料

1. 實習機構： 中華航空

2. 實習部門/單位： 運務部

3. 產業類別：

- ☐建築營造業 ☐製造業 ☐科學、技術、工程、數學類 ☐物流運輸類
☐天然資源、食品與農業類 ☐醫療保健類 ☐藝文與影音傳播類 ☐資訊科技類
☐金融財務類 ☐企業經營管理類 ☐行銷與銷售類 ☐政府公共事務類 ☐教育與訓練類
☐個人及社會服務類 ☐休閒與觀光旅遊類 ☐司法、法律與公共安全類
☐其它 _____

貳、基本問題

一、請問同學在實習期間學到職場經驗有哪些？(可複選)

☐團隊精神 ☐專業技能 ☐客戶溝通 ☐職場倫理 ☐恪遵職責

☐工作態度 ☐自我要求 ☐應對進退 ☐人際關係 ☐其它 _____

二、請問同學在實習期間能力提升有哪些？(可複選)

☐學習態度 ☐領悟能力 ☐執行能力 ☐專業知識 ☐解決問題能力 ☐溝通協調 ☐寫作能力

☐第二語文能力(如英日語) ☐其它 _____

三、實習過程中發現哪些專業證照對職場是必備的？(可複選)

☐英文證照 ☐專業證照 ☐電腦(資訊類)證照

四、實習期間是否有發生不愉快之事件 ☐沒有 ☐有。

如何解決：_____

五、 請問同學本次的校外實習工作內容是否符合個人職涯發展？

☒是 ☐否，原因：_____

六、 假如有機會留在原機構直接就業，同學是否願意？

☒願意 ☐不願意，原因：_____

七、 請問同學目前是否有被實習機關留用？

☐有 ☒無，原因： 公司不留用實習生

八、 請問同學校外實習對於您畢業後銜接就業是否有幫助？

☒是 ☐否，原因：_____

九、 請問同學是否會鼓勵學弟妹參與校外實習。

☒是 ☐否，原因：_____

參、 實習滿意度調查-實習流程

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。