

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：10324C004

姓名：曾沅琳

實習機構：國泰港龍航空

中 華 民 國 1 0 7 年 5 月

目 錄

前言	P.3
實習機構簡介	P.3
實習工作項目	P.3
實習心得	P.4- P.5
實習照片	P.6- P.9
實習問卷調查	P.10- P.13
實習證明	P.14

前言

感謝國泰港龍航空給我這機會，能夠在這邊實習真的學習到了很多，也謝謝學校這三年來的教導，讓我有如此棒的機會在大四全學年實習。

實習機構簡介

國泰港龍航空是屬於香港的外商公司，並且為寰宇一家(One World)之成員，在航空界有良好的聲譽，曾連續六年在 Skytrax 研究機構的旅客調查中，獲選為「亞洲地區最佳區域航空公司」。國泰港龍航空遍及亞太地區共五十三個航點，其中有二十三個位於中國內地。

高雄機場的國泰港龍航空，主要航線為香港，一天共有七班往香港的航班，許多旅客也選擇從高雄飛往香港後再轉機至大陸。

實習工作項目

- 協助旅客使用自助報到系統 (Cuss)
- 引導旅客 Check-in 時的排隊動線
- 協助辦理團體旅客行李托運
- 貴賓室
- 協助登機門作業
 - ✓ 登機前時間說明廣播
 - ✓ 協助收取機邊託運的娃娃車
 - ✓ 證照查驗
 - ✓ 引導旅客分流登機
 - ✓ 登機證讀卡
 - ✓ 最後召集找尋旅客
- 協助任何有需要幫忙的旅客

實習心得

真的在不知不覺間，我的實習生活已經開始倒數計時，在適應這裡的一切後想到即將要離開，心裡還是真的蠻捨不得的。在這裡能碰到形形色色的客人，我也享受著與每一位旅客交談，解決每一次督導派下來的任務。

記得在三月底接到通知，高雄業務部辦了一個晚會要感謝所有旅行社的老闆們這幾年來對國泰及港龍的照顧，主管問我願不願意上台表演，於是我號召了所有實習生們，利用下班後的時間留下來準備舞蹈節目，也因為這樣大家團結起來做一件事情的感覺真的很棒，另外我也準備了吉他節目，親自寫了一首歌給國泰，並在一百多人面前演唱，我想這也是我實習生中最難忘的事情之一。

在機場工作時，我們需要察言觀色，隨時注意旅客是否有身體不適的狀況，記得那天有一位旅客閉著眼睛皺著眉頭長達 15 分鐘，前往關切閉請醫護室派人過來後竟然發現該名旅客發高燒，也是因為我們及時發現才能及時將旅客送醫，沒有耽誤到就醫時間。

由於國泰港龍在高雄飛的是香港線，因此航班經常受到香港飛航管制的原因而造成延誤，從一開始擔心旅客來問問題，到後來能獨當一面，知道如何安撫旅客的同時也得到旅客的諒解，我想這也是我在實習生涯中學習到最重要的技巧。

其實在高雄機場，並沒有因為機場小就顯得不忙，反而是因為機場小，我們的人力更為短缺，每一個人除了身負許多責任之外，每件事更是需要親力親為，Final call 時跑給客人看，讓客人願意跟你一起跑，實習生其實是很重要的角色，我們把瑣碎的事情做到最好，讓姊們能放

心地去與客人溝通，我常說在櫃台，實習生就是哥姊們的手和腳甚至眼睛，我們必須看著每位旅客是否身體不適或是否為孕婦，也必須看每一位旅客是否打算帶過多的手提行李上機，也常常幫姊們找客人，只為了給登機證，或是行李檢查。但其實我很享受這種忙碌的生活，覺得這些任務讓我們顯得更團結，因此我其實忙碌得很幸福。

偶而也會碰到禮貌的客人，他的每一句辛苦了及謝謝你，都能讓你的工作帶來一些樂趣和成就感，在這裡我們不只是剪票員，穿上制服的那剎那開始，代表的是公司，回答問題不再只能以自身立場回答，而是要符合公司的形象，而在說每句話及做每件事時，更需謹慎思考。

有時候我們也會被分配到貴賓室值勤，在那 40 坪的空間裡，只有自己一個人需獨當一面，除了需迎接貴賓外，更要懂得如何解決貴賓們的各種疑難雜症，有時因為來自各國的英語口音都不同，在那短短一分鐘內要理解真的是很煎熬，到現在各國口音就算在重也能以專業的態度回答任何問題，這些成長，真的是連自己都感覺到很驚人。

也要謝謝公司的主管們對我們真的都很照顧，不論什麼時候，記得那時過年，因為我們都無法回家，準備了好多好吃的讓我們在晚餐時間可以享受到溫暖。或是那時清明節，準備了包潤餅的材料讓我們親手體驗。看著實習生活在倒數中，每次想到這裡的一切還是真心的好不捨，也讓我更加確定想繼續往航空業發展，即使有時候被旅客用不理性的態度對待，我還是想繼續服務旅客，還是想繼續帶給旅客親切及專業的一切。

謝謝學校讓我有一個這麼好的機會實習，我相信這一年學到的一切，將是我之後珍貴的資產，也是我永遠都忘不了的回憶！

實習照片



這時的我們準備了要去晚會表演的路上

在台上把自己寫的歌唱給大家聽



過年時，督導們發紅包給我們，
大家都笑得好開心！



生日時也在上班，於是公司姊
就帶我去挑了一個蛋糕，
說是為我祝壽～

清明節時，利用休息時間聚在一起包春捲



與同事們吵吵鬧鬧的聚餐



也要感謝我的好同事兼好室友兼好同學一直以來的陪伴



還有一直以來最強的 KA 實習生夥伴們！



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： 曾沅琳 性 別： 女
3. 班 級： 四年甲班 學 號： 10324C004
4. 輔導老師： 許揮彬老師
5. 實習起訖日： 106 年 08 月 01 日 — 107 年 08 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 checked="" type="checkbox"/> 航管 | <input type="checkbox"/> 觀旅 | | | |

三、實習課程分類

- 實習課程名稱： 專業實習(一)(二)
- ☐ 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： 國泰港龍航空
2. 實習部門/單位： 高雄客運部
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 ☒語言能力

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：_____

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

題	項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
一、實習前						
(1)	對系所在實習制度的行政配套措施上(如：申請流程說明、甄選/面試流程、教師輔導等等)感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(2)	實習職前講習或說明會對我有所助益。(如：勞工安全、職場倫理等)。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(3)	實習前我對實習機構及工作內容有一定程度的認識。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)	實習前我瞭解實習時相關的權利及義務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、實習中						
(5)	學校輔導老師曾來訪視及關心我的實習狀況。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(6)	遇到困難或障礙時，輔導老師能適時地給予輔導與協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)	實習期間，我對學校指導老師的聯繫與指導感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、實習後						
(8)	透過這次實習，未來我可以很快地融入與適應職場環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(9)	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(10)	本次實習機構如願意聘用我，我會有意願前往任職。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

肆、實習滿意度調查-課程規劃

題	項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
一、整體滿意度						
(1)	實習課程提供我將理論與實務結合的機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(2)	實習課程有助於提升專業能力及未來就業發展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(3)	實習課程對我的經驗增長與職涯規劃很有幫助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(4)	學校的課程學習，有助於實習任務的運用及完成。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(5)	我對本次的校外實習課程感到滿意度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

伍、實習滿意度調查-實習機構

題	項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
一、實習機構						
(1)	實習機構有提供專業且安全的實習環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(2)	實習機構有提供符合我專業所學的工作項目。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)	遇到困難或障礙時，實習機構能適時地給予輔導與協助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(4)	我對於實習機構提供之訓練方案感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
(5)	整體來說，我對本次的實習機構是滿意的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

陸、其他建議

無任何建議，感謝學校的安排！

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。

實習證明

