

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：航管系

學號：10324C036

姓名：彭意淳

實習機構：國泰航空公司

中 華 民 國 1 0 7 年 5 月

目錄

一、	實習工作項目(條列式)。	p. 1
1.	自助報到機	
2.	報到櫃台	
3.	團體櫃台	
4.	登機門	
二、	實習心得(至少 400 字以上)。	p. 2-3
三、	實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。	p. 4-5
四、	實習證明(企業開立)。	p. 6
五、	實習問卷調查。	p. 7-10

二、實習心得(至少 400 字以上)

實習經過十個月的洗禮，所有的步驟程序也已經上手，從一個對地勤職位毫不熟悉的我到現在，也已經熟能生巧，無論是櫃台幫忙處理團體旅客及日本線旅客或是登機門的種種事項，每位哥哥姊姊們都一一仔細教導我們，讓我們能夠獨立自主處理旅客所需要的，當在櫃檯時，最棘手的是旅客把違禁品放在托運行李裡面，像是行動電源、打火機、電池，旅客時常沒看行李過安全檢查就離開櫃台，此時長官會立刻把有問題的行李放置檯面上，我們就需要立即處理，選擇一，把客人找回來請他打開行李把違禁品取出，選擇二，如找不到旅客就只能請登機門同事幫忙找尋客人，請客人告訴職員行李的密碼或是鑰匙給職員請她取出及放棄，由於旅客沒有看行李過檢查而離開櫃台，但當下也找不到旅客時，登機門就需要提高警覺，因為旅客一直沒有聯絡登機門職員，旅客行李很有可能沒辦法一起回到目的地，所以在櫃檯的時，都一定會請客人看完行李過檢查才可以離開，要不然就會造成登機門再多一件事情處理，這都是息息相關的，如果櫃檯沒有把關好，像是沒有立即發現名字有誤或是旅客使用自助報到機而沒有進過櫃檯辦理手續，這時登機門就會越來越多事情處理，這有可能造成班機延誤等等的狀況發生，雖然登機門會分配五個人處理一切事務，但實際上就只有兩位哥姊處理有問題的狀況，其餘三位負責讀旅客登機證以及找尋未到登機門的旅客，每個人都有他所負責的領域，而發生特別狀況是，如果當下在登機門發現旅客名字有誤，那就需要請旅客要進行改票，因為出國護照及登機證上的名字一定要一模一樣，如果沒及時發現，有可能旅客到達目的地時，會被拒絕入境，這是一件非常嚴重的事情，所以無論身在櫃檯或是登機門作業，都要仔仔細細，一而三再而三的確認無誤，因為每一件事情，都是

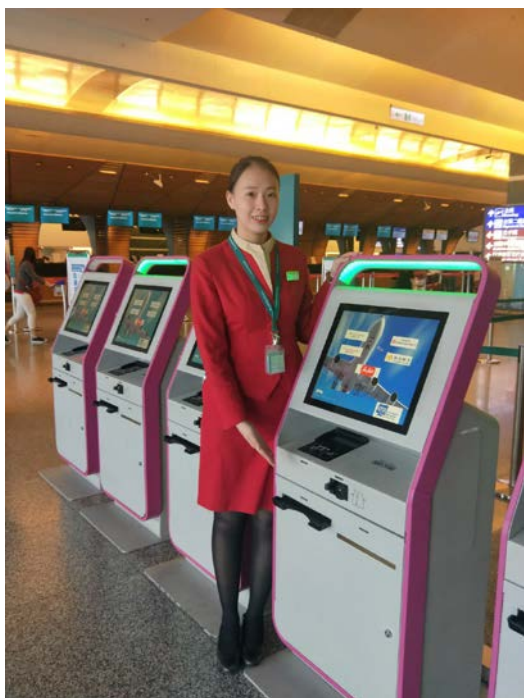
攸關飛航保安問題，一定要仔細處理。

我很慶幸可以來到國泰航空實習，因為公司給我們很大的空間學習，無論是櫃台或登機門，這都是一大項對我們的考驗，每位旅客提出的問題或是情緒反應不好時，我們都需要依專業及高情緒管理的角度來回覆及安撫旅客，這可能連在外面做服務業的人來說，也是一大考驗，所以我很高興可以來國泰航空實習，提高自己無論是在專業角度或情緒管理上有一大步的邁進，希望未來實習的學弟妹能夠多多學習其中技巧及提高警覺，一發現任何問題一定要即時反映，千萬不要覺得這應該不會造成甚麼太大的後果，而放過有問題的事物，因為這可能造成無法挽回的結果，也希望學弟妹們能夠好好體驗在職場當中學到的任何事物，雖然過程很艱辛，但自己會有一個很大的收穫，這值得自己去好好探索，謝謝。

三、實習照片

登機門首要工作	
打電話通知貴賓室及中控廣播	唱登機廣播詞
	
使用電腦查詢登機門須處理的事項	指引轉機旅客過安全檢查
	

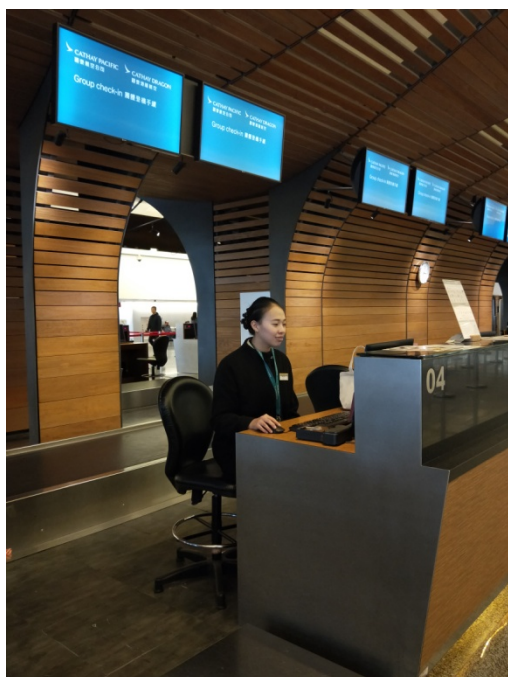
自助報到機



團體旅客報到櫃台



日本線旅客及團體報到櫃台



參觀機坪

紀念福岡線最後一次飛航



四、實習證明(企業開立)

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： 彭意淳 性 別：男 / ☒ 女
3. 班 級： 四年甲班 學 號： 10324C036
4. 輔導老師： 姜佳瑗
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： 校外實習 (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： 國泰航空公司
2. 實習部門/單位： 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 ☐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：_____

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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 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 type="checkbox"/>

陸、其他建議

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。