

# 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：10024C028

姓名：周湘芸

實習機構：國泰航空公司

## 一、實習工作項目

### 1. 自助報到系統(KIOSK)：

教導客人如何使用自助報到機器，可縮短劃位及行李託運的時間。

### 2. 團體報到及托運行李：

團體的領隊或導遊拿到整團旅客的護照，必須再經由團體櫃檯再次輸入一次護照資料，確定資料是否正確以及相關證件是否在期效內。

### 3. 日本線(名古屋/東京) CHECK-IN。

### 4. 登機門作業：

協助登機門的任何狀況，佈置板子好讓旅客了解登機時的順序及方向；收取娃娃車；尋找是否有過大或過重的手提行李；登機時讀取登機證。

### 5. 補齊櫃檯 CHECK IN 及登機門作業所需用到的東西。

## 二、實習心得

其實從知道可以進國泰實習之後就一直很緊張，畢竟也是第一次進到大公司工作，從開始踏入國泰的第一個禮拜，每天都是上課上課8小時不間斷，有關航空公司要知道的事情很多，也有很多小細節要注意。進入公司後，記得公司經理問了我們一句話：「在國泰工作可以學到甚麼？」普遍大家的回答一定是可以學習工作經驗、或是學英文，當然這些都是，但經理的答案是：「與客人的互動」，不管是服務客人或是反應，我們都要有好的EQ，實習中有遇到直接在櫃檯上大罵的客人，公司的哥哥姊姊們都很冷淡、平穩的回答客人並給予協助，在工作中都可以學習到這些，最重要的還有就是要保持著笑容，有個工作就是在班機起飛前會到候機室門口向客人問好，或是回答客人的問題，這也等於是公司的門面，讓客人對國泰航空有更好的印象。在語言方面，現在會第二外語已經不稀奇了！現在我們也是在工作中學習日文，會第三外語真的會很加分!!!從實習到現在，對這份行業依舊抱持著很熱忱的心態，每天看著飛機起飛，覺得很能鼓勵我、激勵自己，雖然每天都很緊張的check in 但每完成一個客人心裡都會很有成就感，客人笑著跟你說謝謝，就是最大的動力了！

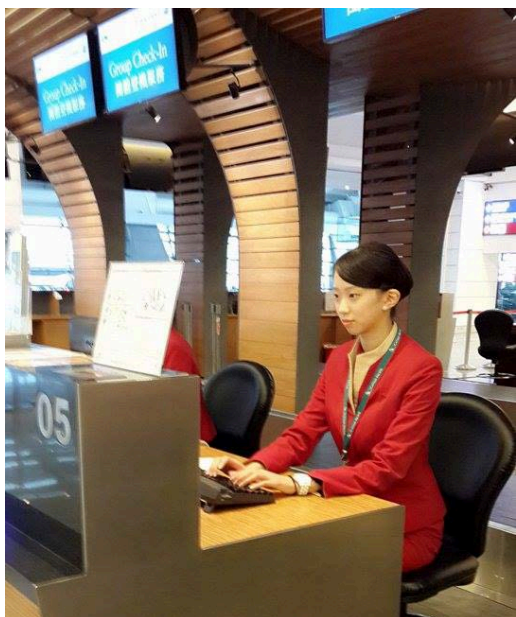
三、實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。



◎剛進入公司的大家，上課中



◎協助客人使用自助劃位機器



◎在櫃檯幫團體旅客托運行李



◎兩張照片為參觀飛機照頭等艙和駕駛艙



◎讀取登機證時必須要面帶微笑並問候客人