

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：10324C071

姓名：董妍君

實習機構：長榮航空財務本部財務部

中 華 民 國 1 0 7 年 0 5 月

一、 實習工作項目(條列式)。

1. 立榮台南、台東、嘉義、馬祖南北竿場站負責
 - 每日收入帳務(台南週一&四入帳)
 - 每日票袋整理(收入明細表、刷卡簽單、交通券與海巡署換票證檢核)
 - 每期退票(每月7、14、21、28日共4期)
2. 立榮澎湖、金門交通券及海巡署換票證彙整作業(每月)
 - 金門縣政府交通券統整請款
 - 澎湖縣政府交通券統整請款
 - 海巡署換票證統整請款&退款
 - 製作差異說明
3. 長榮台灣地區手續費開立發票轉檔作業
 - 搭機證明、個資查詢、檢查入台證明、代理他航各項手續費發票轉檔
 - 兌換哩程收入發票轉檔
 - 上述各項傳票轉出
4. 信用卡手續費發票 AP-D100 維護(每月)
 - 進項稅額處理
5. 長立榮收入未銷帳報表彙陳(每月)
6. 財務收款櫃台作業
 - 各家廠商 CARGO 費用現金收款
 - 協助各家旅行社押票退還
 - 佣金收入發票代收
7. 貨運收款發票列印及郵寄(每月2期)
 - 掃描發票 mail 給各家廠商
8. 其他工作內容
 - 每日財務部公文收發
 - 每日資金二課報餐
 - 每月值日生&打菜輪值安排
 - 每月 7F 加班餐費請款
 - 每三個月消防輪值安排
 - 空白表單申請發放

二、 實習心得(至少 400 字以上)。

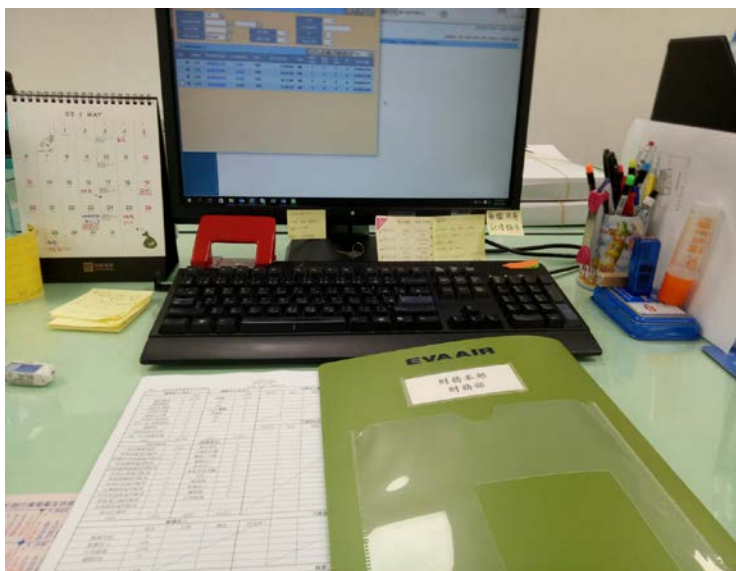
實習即將結束，回想這一年來真的學到了不少，從一開始對財務的工作內容很陌生，到現在已經可以獨立解決工作上的大小事。有別於在校外服務業的打工經驗，對於進入大企業實習，更可以體會到自我要求的工作態度及職場倫理的重要性。

多虧課上的學姊、主管們，若我遇到不會解決的狀況，都能及時幫助我、教導我該如何做，而我遇到每一次不同的狀況，都會將應變方法記下，當自己下一次再碰到問題時，就能夠有參考的依據。雖然內勤不像在機場有直接對應旅客的機會，但是我們也經常要與場站聯繫。當場站的每日客貨運收入明細、退票帳目上有問題時，我們也要立即通知場站更正或由我們後端來進行調帳沖銷等。因此除了學習接聽電話的技巧，還能夠協助場站同仁解決旅客問題，給予正確的處理方式。

進入長榮財務部實習後，使我最大的改變就是細心度與積極度，因為財務部每天面對大大小小的數字，一個失誤都會造成後續很大的困擾，因此時時刻刻提醒著自己，做事要更加小心謹慎也要多檢查。公司很注重團隊合作及工作態度，面對問題都很積極，除了從發現錯誤之後去改正，並且找到預防錯誤的方法，這些處事態度都深深影響我，使我在對於學習新的事物上都保有熱忱，面對問題也要找到錯誤的根源，而不是隨便應付。

實習一年的經驗使我成長了許多，很感謝可以進入長榮航空這個大家庭，看著公司優秀的學長學姊們以他們為榜樣，期許自己藉由實習學到的經驗在未來的工作上也可以做得更好。

三、 實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。



※我的辦公桌



※每日財務部公文收發

中華科技大學 敬啟

1. 實習機構：長榮航空

2. 實習部門/單位：財務本部財務部

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：_____金融財務方面與個人職涯不相同

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：_____制度及福利好

七、請問同學目前是否有被實習機關留用？

☐有 ☒無，原因：_____需財務相關業科系畢業及專業考試合格

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：_____提前接觸社會，對未來就業可以更有抗壓性

九、請問同學是否會鼓勵學弟妹參與校外實習。

☒是 ☐否，原因：_____校外實習有利於未來就業

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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

陸、其他建議

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。