

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：10324C042

姓名：彭靖雯

實習機構：立榮航空松山機場辦事處

中 華 民 國 1 0 7 年 5 月

一、 實習工作項目(條列式)

1. 托運櫃檯
2. 候機室登機
3. 劃位櫃檯 (KIOSK)

二、 實習心得(至少 400 字以上)

在機場實習了十個月，回頭看看自己的成長，有著滿滿的成就感，從一開始的忐忑不安，到現在能應付自然，雖然還是有許多不足的地方，但每天都是不一樣的挑戰等著我去面對。

有時候，在托運櫃台時，最常遇到對超重費用有所微詞的旅客，剛開始時，因為經驗不足，不知道如何委婉向旅客解釋，總需要身旁的榮勤搭檔幫忙，然而現在，我已經可以與旅客對答如流，安撫他們的情緒或者告訴他們可以從行李拿些東西出來，以免收取費用。許多旅客不清楚行李托運的規定，我們得向旅客說明一張機票免費的行李公斤數、超過一公斤的費用、什麼東西可以託運、什麼東西必須隨身攜帶、小三通的行李限制又是如何，因此，我訓練出比以往還多的耐性，每次都能耐心的解答旅客的問題，希望他們能有趟愉快的心情，擁有開心的旅程。

記得剛開始在候機室登機作業時，因為害怕廣播，在每次廣播前，都必須自己先默念過才敢廣播，而現在，已經可以駕輕就熟，不再膽怯。關於旅客買錯票種，現在也能直接提出解決方法，讓旅客能如時搭機。此外，面對需要協助的旅客我也會更用心，例如：單獨搭機的老人、小孩、行動不便或外籍旅客，安全的將他們交付給接機人的手中，每每陪著他們，我都會與他們聊天，聽到接機人對我說謝謝，心裡就有滿滿的成就感。

面對最害怕的是在劃位櫃檯協助旅客操作 KIOSK，剛開始時，總是需要靠學長姊的幫忙才能解決，現在已經可以協助幫忙最基本的換位，每次看著自己換位子的登機證刷了出來，總有小小成就感。或許是因為已經有了些基本的工作能力，現在我會更主動詢問旅客是否需要協助，讓旅客感受到我們的服務熱忱，可以幫旅客省去一些等待的時間，也能幫學長姐減少一些客源。

三、 實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)



候機室，是個講求效率與分工合作的Duty，很開心每次上班，學長學姊總是很照顧我，我也很開心能為他們做些自己可以幫忙得上的事情，每次順利下班時，又有動力面對隔天的挑戰



在機場，還有辛苦的航警，剛開始不熟時，總害怕打擾他們的工作，然而現在他們也是很照顧我，在壓力大的工作環境，他們就像大哥哥大姊姊一樣，聽我分享

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： 彭靖雯 性 別： 女
3. 班 級： 四年 甲 班 學 號： 10324C042
4. 輔導老師： 孫建寧 老師
5. 實習起訖日： 106 年 7 月 3 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 checked="" type="checkbox"/> 航管 | <input type="checkbox"/> 觀旅 | | | |

三、 實習課程分類

實習課程名稱： 學期實習

- ☐ 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：立榮航空
2. 實習部門/單位：台北松山機場辦事處
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 航空運輸業

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：向學長姐分享，並了解面對時該如何解決

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：實際實習後，發現跟想像中的工作環境有很大的不同

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：想到距離家鄉近的地方工作，就近照顧家人

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

