

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：10324C113

姓名：馬綾君

實習機構：遠東航空公司行銷大陸業務部(7M)

遠東航空公司行銷票務管理科

一、實習工作項目(條列式)。

行銷大陸業務部:

1. 了解當天兩岸匯率
2. 跟各航線代表對對團表、訂位鎖位，製作各個月的系列機位
3. 跟業者要出團名單、批價後給業者、跟業者要水單&訂金單、最後開票
4. 訂該航班特別餐、需求輪椅客
5. 告知航班異動資訊
6. 幫忙處理業者退票、換人、改名、取消、補證件手續
7. 月底發給業者代轉跟 INVOICE
8. 了解各航班 PAYLOAD 值來抓機位數
9. 了解各個文案、簽呈內容，EX 扣抵案、切票…

行銷票務管理科:

1. 開國際國內團票
2. 處理退票
3. 開公差、員眷、公關、友誼、員工、贈票
4. 拉購票證明
5. 開私人團
6. 歸團票檔案
7. 繳團票帳至財務
8. 測試 GUI 票價系統
9. 上票價下票價

二、實習心得(至少 400 字以上)。

不知不覺實習已經剩下 3 個月得時間了，從一進來場站，後來 7 個月的兩岸業務，到現在的票務部門，覺得自己很幸運在一年之內可以在公司不同部門學習不同經驗與實務，而且每個部門學習的東西都不太一樣，舉例票務跟兩岸業務部來說這跟場站相比較無趣每天坐在電腦桌前，但慶幸的是見紅就休這件事情，在忙碌的大過年同梯的同學們在場站面對大批旅客，而我能夠和家人們一起團聚真的很開心。

票務每一天做的事情都差不多，都有國內的團體票要開，偶爾開國際及員工票，因為是實習生的關係參與得票務職務比較單純，主管也說如果可以的話當然希望學習其他的票務業務的部分，實習結束想留下來的話，就會慢慢地教我們，票務這塊很專業，像上票價的部分跟聯絡中航信去調整系統的錯誤等等，這些都需要先上課及考一些證照才比較容易上手的。

兩岸業務的部分其實又比票務來的有趣些，最主要就是跟業者們要團的名單然後對資料、批價、收款最後都好後再拿給票務開票，也因為是兩岸線所以有時候也會對到內地的一些業者，偶爾也會聊些當地風情文化或些景點之類的大家互相交流。

在職期間也有免費機票得福利，當然這種機會很難得絕對不能錯過!低一次試開國內現去金門，非常印象深刻的是當天和同事早上說好要去後直接飛奔到機場才劃位，晚上搭最後一班飛機回松山整個就是很熱血，後來第二次開國際線也跟同事去了福州，只能說在實習得階段不但能學習還能到處旅遊真得很棒，所以非常鼓勵學弟妹有機會能夠出來實習就出來吧!

人生中有很多經歷都是要在事後才能去體會它所帶來的意義，公司裡面每個部門還是有關聯的，所以不管被調到哪裡都不是件壞事，希望在接下來的日子裡可以學到更多沒學到得專業，在未來職場上更加學以致用。

三、實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。

◎總公司生活工作照

*行銷大家庭，今年公司沒有尾牙，經裡請我們吃春酒🥰



*以下是同梯實習生大家培養感情的時間，要聚在一起很不容易



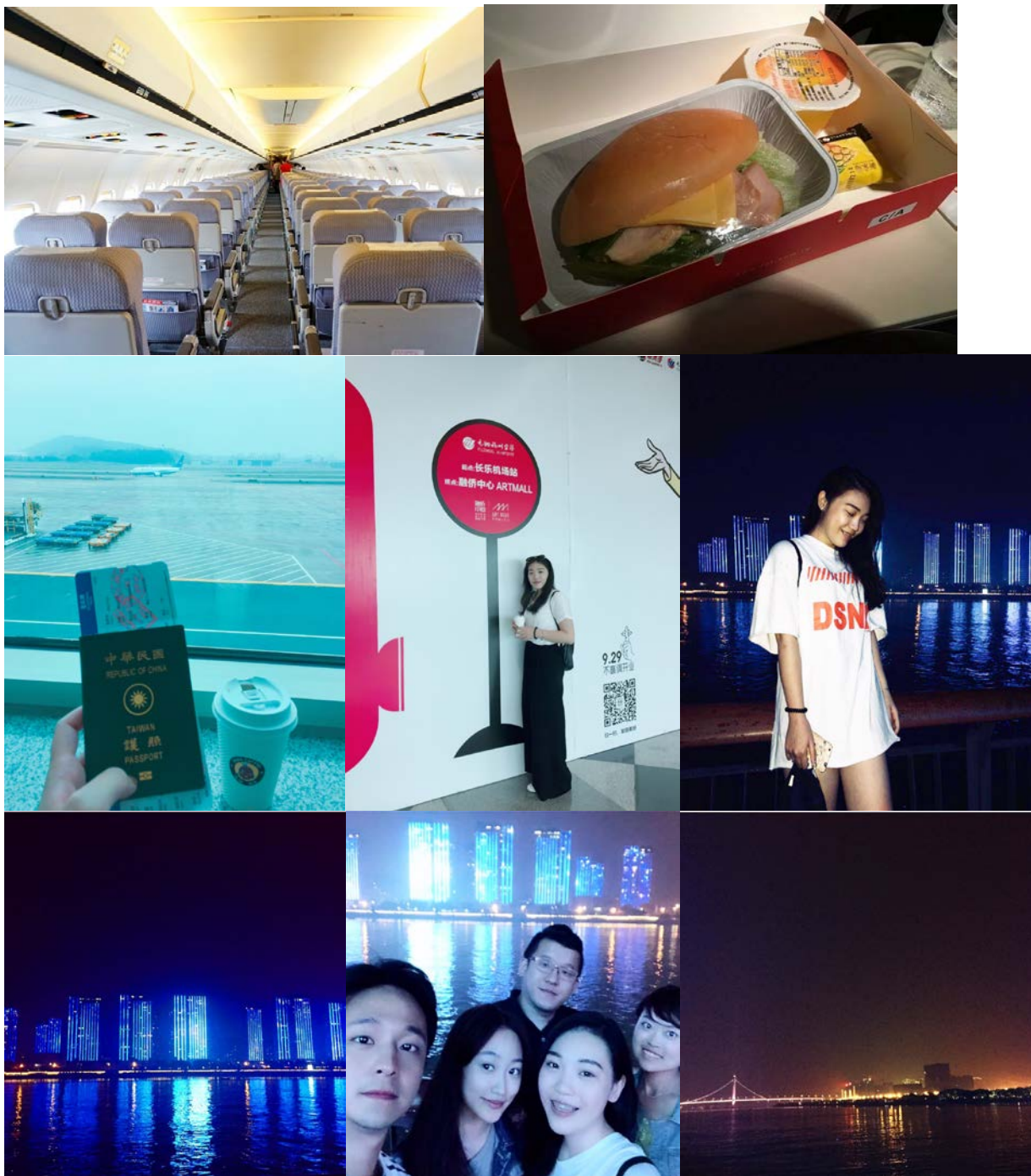
*以下是跟總公司同梯實習生工作照



*第一次是開工司國內 S 艙票去金門~



*第二次開工司國際 S 艙票去福州~



四、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

- 實習學年度： 106 學年度
- 學生姓名： 馬綾君 性別：男 / **女**
- 班 級： 四 年 乙 班 學 號： 10324C113
- 輔導老師： 孫建寧老師
- 實習起訖日： 106 年 2 月 1 日 — 107 年 6 月 30 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)
- ☐ 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

- 實習機構： 遠東航空公司
- 實習部門/單位： 行銷大陸業務部/行銷票務管理科
- 產業類別：

<input type="checkbox"/> 建築營造業	<input type="checkbox"/> 製造業	<input type="checkbox"/> 科學、技術、工程、數學類	<input type="checkbox"/> 物流運輸類	<input type="checkbox"/> 醫療保健類
<input type="checkbox"/> 天然資源、食品與農業類	<input type="checkbox"/> 藝文與影音傳播類	<input type="checkbox"/> 資訊科技類	<input type="checkbox"/> 企業經營管理類	
<input type="checkbox"/> 行銷與銷售類	<input type="checkbox"/> 政府公共事務類	<input type="checkbox"/> 教育與訓練類	<input type="checkbox"/> 個人及社會服務類	<input type="checkbox"/> 金融財務類

☐休閒與觀光旅遊類☐司法、法律與公共安全類☒其它 航空產業類

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 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 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 checked="" 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 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 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 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 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 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 checked="" 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 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 checked="" 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 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 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。