

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：10224C062

姓名：羅尹萱

實習機構：遠東航空公司-運務處

中華民國 105 年 12 月

1. 實習工作項目(條列式)。

- 國內線櫃台(個人報到劃位作業、訂位、售票、諮詢服務)
- 團體候補櫃台(團體旅客報到、聯合放候補)
- 外班候機室(行李漏查、協助航班到站離站後的接機送機、執行廣播、確認搭機人數等工作)
- RC(監督飛機加油和貨艙裝載、維護機坪安全)
- 貨運站(物品收貨、領貨及貨品安全維護)
- 國際線前置作業(製作航班所需文件及送機資料)
- 國際線櫃檯(個人和團體報到劃位、行李托運)

2. 實習心得(至少 400 字以上)。

在實習這段期間從無到有，不知不覺也實習六個月了，讓我對航空公司更深入的了解，雖然航空業外表看似光鮮亮麗，其實也有辛苦的地方，這份工作上班時間叫無規律，每個月上班都是早晚班穿插，早班可能 4、5 點就要起床梳妝打扮好出門上班，上班時間必須因應班機時間上班，也會有時間叫長的班或段班，旺季班機較多也需配合加班。

在遠東航空公司接觸了很多的職務，可以學習到的很多，在櫃檯與客人接觸最深入，也需要碰到錢，上櫃檯都會很謹慎小心很害怕自己賠錢，櫃檯報到需嚴格核對客人身分，面對客人讓我不再畏懼，也能清楚了解客人的需求，雖然遇過很多難搞的客人，像是客人在言語上和語氣上的不滿，就直接對著你咆哮，也曾經遇過滿身酒味的客人在候機室大鬧，請航警出動才制止他，讓我印象最深刻就是有一次旅客下機時告訴我他喘不過氣，我當下非常緊張顫抖，立馬打電話給醫護站請求協助，身為專業的地勤人員，必須以最好的方式為旅客處理問題，提高公司的服務品質並降低問題的產生，這些得來的經驗都讓我從中學習，成為未來的養分

3. 實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。

