

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：10124C126

姓名：吳宓綺

實習機構：dnata-singapore(airfrance&KLM)

中 華 民 國 1 0 5 年 1 月

一、 實習工作項目

a. 櫃檯 check in：

法國航空在 2004 年併購了荷蘭皇家航空，因為兩家航空公司在新加坡樟宜機場是屬於同一個團隊，每天下午 13:00~16:30 我們會開一次櫃同時 check in 法國航空到雅加達及荷蘭航空到峇里島的乘客，晚上 21:40~00:30 則再開一次櫃 check in 法國航空飛回法國及荷蘭航空飛回阿姆斯特丹的乘客。

b. 登機門接機、送機：

在平常關櫃的空檔期間我們則需要到各各 dnata 代理的航空公司負責接機、送機。舉例來說有 Emirates、Qatar Airways、Finnair、Bangkok airways、China airlines Garuda Indonesia、SriLankan airlines、Myanmar、firefly……等這些航空公司，工作內容為 scan boarding pass、確認機上餐點數量、傳遞登機門 DIC 及機上 purser 之間的訊息溝通、控制登機時間及最後的關登機門。

二、 實習心得

還帶著朦朧的心，不知不覺就已經在這個炎熱的國家待了半年的時光，我們從一開始在公司總部受訓，被公司的人事部偷偷說著這批台灣人英文很差很笨、受盡委屈，到後來進機場在第一線工作，轉眼間現在的我們已經可以每天自己獨當一面，面對著來自荷蘭、法國、英國、挪威、比利時…等世界各國的乘客，記得剛進機場的我們連登機時間都沒有辦法清楚表達，說話總是小小聲還會大舌頭，客人老是對著我們說「I don't understand what your talking about.」到現在竟然能夠開始跟無理的客人爭論，和他們講道理，說服他們遵守航空公司及機場安檢的規定！

雖然是以實習生的身份進入公司，但對公司而言我們就像每個正職的員工般，每天上著 12、13 個小時的班已經是家常便飯，連十天的班，或者晚上十點下班隔天早上六點上班也見怪不怪，心裡常常會想著好像還來不及準備長大，但現實就已經默默推了我們一把，半年過去了，大部分時間總是感到很累、很辛苦，加上語言並沒有辦法良好地溝通，於是常常被主管誤會、被上司不耐煩，每天都會有 300 次想要回台灣的念頭，但這些苦都只能往自己肚裡吞，再告訴自己要加油，因為能夠踏出這一步已經比別人棒了，在經歷這些困境過後的我們一定也會更加與眾不同！

我還是慶幸自己當初的決定，一點也不後悔來到離家 3200 公里外遙遠的地方實習，我看見了比別人更豐富的世界，相對的也吸收得更多，成長得更快。距離回台灣還有半年，在這期間我希望自己能夠好好的充實那些不足的地方，在閒暇之餘也能夠到鄰近國家痛快地遊玩一番，開闊自己的眼界，最後則帶著飽滿的自己回台灣。

三、 實習照片



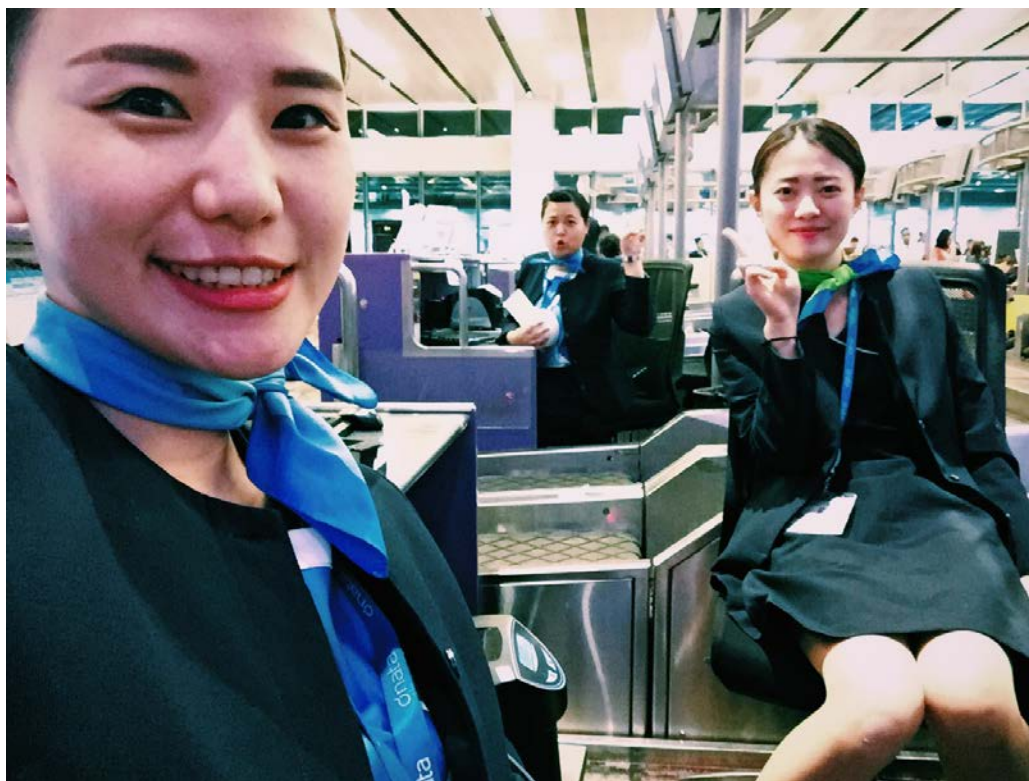
圖一、剛開始自己在櫃檯獨當一面



圖二、關櫃後大家開心的 selfie



圖三、很難得跟我的 mentor 做同一班飛機



圖四、開櫃中偷閒的 selfie



圖五、最喜歡和絹芷一起上班



圖六、和主管一起從遙遠的 T3 回 T1 有 buggy 接送很開心



圖七、Airfrance&KLM 的聖誕節交換禮物 party



圖八、大家一起在櫃檯倒數跨年



圖九、常常被派去做星好家的 emirates A380



圖十、等待 SriLankan airline push



圖十一、目送自家飛機



圖十二、Airfrance+KLM

