文藻外語大學
WENZAO URSULINE UNIVERSITY OF LANGUAGES

文藻外語大學學生實習成果報告

實習活動名稱：2015 暑假校外實習
實習單位：復興航空(高雄站) 小港機場
實習期間：西元 2015 年 07 月 01 日~08 月 31 日
實 習 人：[redacted]懿[redacted] UE2C 11022001[redacted]

- 參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加學期間/暑假實習的學生請寫「週誌」。
- 實習生必須最晚於實習完成後的一週內將此報告書的電子檔先 mail 給實習老師批改，開學後才將報告書紙本共二份，一份送至生涯發展中心及一份各系辦公室存檔。
- 並同時將報告書電子檔上傳至「W-Portfolio」中的「實習經驗與心得」，上傳方法請至「W-Portfolio」下載學生操作手冊，並參考手冊中第 36-38 頁。

目錄

目錄---------- 2

實習內容介紹---------- 3

工作日誌---------- 4

實習成果及心得---------- 5

檢討建議---------- 6

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議------- 6

實習滿意度問卷---------- 7-9

實習活動名稱：	2015(104 年)暑假校外實習
實習單位：	復興航空高雄站
實習單位督導職稱:	邱小姐
實習活動（工作流程）介紹：	這次暑期實習的工作最主要在復興航空高雄站國內線的三個地點，櫃台、候機室、機坪，三個地點，由八個實習生輪流排班工作見習，在櫃檯主要的工作內容為，輸入旅客艙單，做成表，協助旅客購票，而在機坪的工作主要是，接機、送機、撕登機證，由於復興國內線有飛馬公及金門的班次，所以必須再三確認旅客目的地及旅客人數，缺一不可，也要注意旅客行李是否太大或過重的問題，候機室的工作，最主要是隨時注意該班次是否有特殊旅客，或是旅客攜帶安限品要機邊託運，也必須隨時注意機坪學長狀況，接收是否可以登機的指令，飛機是否延誤，然後廣播旅客登機等等。兩個月的實習工作大致上就是這幾項主要的工作下去輪流運作，所以每位實習生每一個點都有需要注意及學習的地方。

工作日(週)誌			
日期	交辦事項	進度	督導批示
104/07/01~104/07/06	認識相關作業流程、清艙及候機室作業操作方式	了解電腦輸入指令、航空作業流程、及特殊狀況應變。	邱督導
104/07/07~104/07/13	認識國內線航站作業流程,清艙及候機室作業流程。	學長姐協助教學操作各個單位，並到國際線認識環境。	邱督導
104/07/14~104/07/20	UM、YP、OD 協助，延誤時間廣播,查詢客人並廣播學習	獨立操作各個單位，並到國際線認識環境	邱督導
104/07/21~104/07/27	指令操作以及登機證消號及清點,接送機注意事項。	實際操作指引客人與空服員做確認人數與Check-in	邱督導
104/07/28~104/08/03	UM、YP、OD 協助，延誤時間廣播,查詢客人並廣播學習	學長陪同協助獨立操作各個單位。	邱督導
104/08/04~104/08/10	認識櫃台作業,艙單製作,旅客購票須知及相關注意事項。	在櫃檯協助旅客購票作業，了解電子票和實體票的差異性，貨物行李衡量標準方式	邱督導
104/08/11~104/08/17	廣播詞應用、協助學長姊處理班機延誤	廣播實際播報、協助登機及了解天氣概況	邱督導

	問題並了解天氣的相關資訊		
104/08/18~104/08/24	認識教官及空服員，並進一步了解飛機作業及機上服務作業	教官及空服員分享工作經驗及航空產業未來趨勢及機會。	邱督導
104/08/25~104/08/31	和實習生互相分享心得，與學長姐互相交流	獨立操作各個流程，並了解地勤人員的工作項目	邱督導

實習成果及心得（具體收穫事項、與校內學習映證並附活動照片）

兩個月的實習，從一開始的懵懂無知，對航空業可說是一張白紙，總以為航空業就是很華麗待遇好的工作，可是實際實習之後才知道光鮮亮麗的背後其實是辛苦的，兩個月真的是一步一步慢慢學的，從一開始指令打很慢、廣播會發抖、call 機不敢回、被學長盯，到後來廣播被經理稱讚，指令一下就出來，遇到問題該怎麼處理，到後來學長完全放心讓我們獨立作業，真是覺得自己進步很多，熟練很多。在機場實習很多學長姊都會分享航空業的發展及一路走來的經驗，也都會給我們很多的建議，及未來如果對於航空業有興趣可以怎麼準備。很感謝復興的學長姐這兩個月的教導與建議，也謝謝他們對我們本屆實習生的稱讚，大家辛苦了。

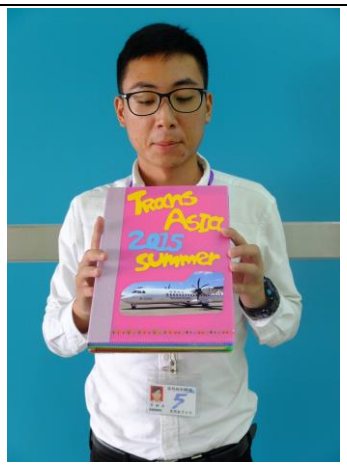
兩個月的實習經驗也讓我體會到，每一架飛機要飛上天，背後不知道要多少人一起努力合作才能讓一架飛機很安全無誤的起飛。以後坐飛機一定會對所有默默在背後的工作人員致上敬意。

檢討建議（可包含對自我和學校課程的檢視）：

這次實習讓我體會到服務人員對待客人，真的必須把自己的身段放到最低，要用耐心、細心、親切的態度面對每一位客人的詢問及要求，合理不合理都依然要以笑臉迎人，航空業辛苦但也有它迷人的地方，提早認識航空產業，真的讓我見識到了很多也學到很多，也希望復興航空能讓更多學校對於航空業有憧憬的學生更多的學習機會。

對實習機構與日後想來該機構實習的學弟妹之建議：

機場實習很好玩也很有趣，可是沒有大家想的那麼輕鬆簡單哦，可是如果將來對於航空業有興趣的學弟妹們一定要來試試哦，這裡才可以真正體驗到航空業的作業流程，最重要的是，機場的學長姐會很認真地分享他們在機場工作的經驗及故事還有收穫，兩個月的時間絕對不會浪費，很值得，一定要好好爭取把握。



技專校院學生校外實習問卷調查表

您好：

本問卷為教育部校外實習專案欲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，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！

教育部技職司 校外實習專案辦公室 敬啟

壹、 實習類群

一、 學校類別

☐ 國立科技大學 ☐國立技術學院 ☐國立專科學校

■私立科技大學 ☐私立技術學院 ☐私立專科學校

二、 就讀科系（請擇一填列）

☐ 機械與電子類(1.機械與動力機械類科、2.電子資通類科、3.電機類科)

■ 人文與社福類(1.文語及一般科目類科、2.社工(福利)與生命科學類科)

☐ 化工與能源環保類(1.化工材料類科、2.能源與環保類科)

☐ 商業與管理類(1.商業類科、2.管理類科)

☐ 設計及多媒體類(1.文創與設計類科、2.網頁與數位媒體類科)

☐ 家政觀光餐旅(1.家政類科、2.觀光類科、3.餐旅類科)

☐ 生醫藥類(1.生物類科、2.醫務醫療復建類科、3.藥學類科)

☐ 農水產類(1.農業、養殖類科)

☐ 建設與運輸類(1.航空海運及消防類科、2.土木與建築類科)

☐ 護理與保育類(1.護理類科、2.幼兒保育或老人照顧類科)

☐ 其他類科(無上述近似類科)_____

三、 實習課程分類

■ 暑期實習(單次實習期間滿 320 小時以上，並獲得實習學分 2 學分以上)

☐ 學期實習(單次實習期間 4.5 個月以上，並獲得實習學分 9 學分以上)

☐ 學年實習(單次實習期間 9 個月以上，並獲得實習學分 18 學分以上)

☐ 醫護實習(四技、五專畢業前需修得校外實習學分 20 學分以上，二技、二專畢業前需修得校外實習學分 9 學分以上屬之)

☐ 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)

貳、 實習滿意度調查

題	項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
一、實習前						
(1)	我有參加實習前辦理的相關講習或說明會。	有 ■(請接第 2~5 題) 沒有☐(請接第 4~5 題)				
(2)	實習職前講習或說明會對我有所助益。	☐	☐	☐	■	☐
(3)	實習前學校提供我完善的實習資訊或諮詢管道。	☐	☐	☐	☐	■
(4)	實習前我瞭解實習時相關的權利及義務。	☐	☐	☐	■	☐
(5)	實習前我瞭解職場倫理。	☐	☐	☐	☐	■
二、實習中						
(6)	實習機構提供我專業且安全的實習環境。	☐	☐	☐	■	☐
(7)	實習內容與我在校所學是有關聯的。	☐	■	☐	☐	☐
(8)	在校所學專業技能有助於實習工作中的運用。	☐	☐	■	☐	☐
(9)	實習機構有人協助指導實習上遇到的困難。	☐	☐	☐	☐	■
(10)	學校老師曾來訪視及關心我的實習狀況。	☐	☐	☐	☐	■
三、實習後						
(11)	實習後我覺得提升自己解決實務問題的能力。	☐	☐	☐	☐	■
(12)	透過這次實習，有助於我對職場工作態度的了解。	☐	☐	☐	☐	■

題	項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
(13)	經過這次實習經驗，我會鼓勵學弟妹參與校外實習。	□	□	□	□	■
(14)	我認為實習對畢業後尋找工作有所幫助。	□	□	□	■	□
(15)	未來當初實習機構如願意聘用我，我會有意願前往任職。	□	□	□	□	■

參、 其他建議

感謝所有復興航空高雄站的所有長官級學長姐們，大家兩個月的指導與照顧，大家辛苦了，復興很棒，很高興認識大家。

謝謝您的填答，並預祝您學業順利。