

文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱:學期實習(一)(一)實習機構:台灣  
高速鐵路股份有限公司實習期間:111年7  
月4日至112年8月31日實習學生:○○○

參加寒假實習的學生請寫「日誌」、參加暑期/學期間實習的學生請寫「週誌」  
實習學生必須最晚於實習完成後的2週內將此報告書送交學校實習輔導教師及實習媒合單位(由系所媒合者,請送至系所助理;由生涯發展中心媒合者,請送至生涯發展中心)。

目錄		頁
		頁
目錄一-----		頁和
第實習內容介紹一-----		三
第		
工作日(週)誌一-----	第	
實習成果及心得一-----	一第四	
頁檢討建議一-----	一一	
第四頁對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議一	一	
一 第 四 頁 實 習 滿 意 度 問 卷 一		
-----	一一	填五頁

實習課程名稱:	學期實習(一)(一)
實習機構:	台灣高速鐵路股份有限公司
實習機構指導人員:	○○○
實習與工作內容介	站務員的工作內容主要負責車站售票窗口之售票/換票/退票作業、驗票閘門之進/出站旅客乘車票查驗/補票及遺失票作業、便當櫃台之便當銷售作業、服務台之乘車導引服務,協助推輪椅送行動不方便的旅客上下車、月台之列車監視作業,監視列車進出站及旅客上下車的安全、並負責控制及計算出發準備完畢( RTS )響鈴的時間跟出發準備完畢號訊( RTS )顯示的時機。

工作日(週)誌

日期	交辦事項		實習機構指導人員批示
7月11日	參加G119梯站務員(實習生)專業訓練班。	完成站務概論、AFCS概論課程並通過課後測驗	(請簽章或書寫評語後簽章)
7月18日	參加G119梯站務員(實習生)專業訓練班。	完成服務禮儀、緊急應變、便當銷售、運轉概論、車站運轉作業課程並通過課後測驗。	
7月25日	參加G119梯站務員(實習生)專業訓練班。	完成訂位票務、自由座課程並完成課後作業。	

8月1日	參加 G119 梯站務員 (實習生)專業訓 班。	完成對號座、售驗 票作業、遺失物處 理作業課程	
------	--------------------------------	-------------------------------	--

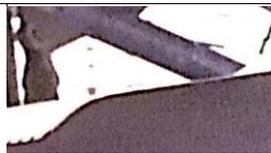
8月8日	參加務員 (實習生)專 業	成車站機服/車導 引業、服台、車站 運業、月台實作、 基礎身 ，並過務測	
------	------------------	--	--

8 月 1	參加 G119 務員 (實習生)專業訓 ，並前性台中車見 及 OJT。	訂位務、實作 擬驗收課程、完成 車服務台 T。	
-------------	--	-------------------------------	--

<p style="text-align: center; font-size: 2em;">5 日</p>			
<p>8月22日</p>	<p>參加 G119 員 (實 生)專業班、並前 往台中車見習及 0 兀·</p>	<p>成營站報•TBSO 實作、訂位務實作 課程、完成車便當 及月台 0 兀,</p>	
<p>8月四 a</p>	<p>GI 務員(實習生)專 業班緒訓</p>	<p>務驗,</p>	
<p>9月日</p>	<p>遭行IX )及門 OJT, 參加 OJT 合驗·</p>	<p>成 1 (商) 及門田並過 o 兀合驗,</p>	

112 / 9 / 2 至 112 / 8 / 3 	每日於不勤務位置: 月台、驗門、窗 口、服務台、便當 櫃台伍		
-------------------------------------	---	--	--

實習成果及心得(具體收穫事項、與校內學科學習之相互映證並附活動照片)



\_\_\_\_\_



進入鐵路工作,其實是我從小就一直嚮往的,因為我是個鐵道迷,從小就非常喜歡火車,而且對服務抱著很大的熱忱,因此能有會到台灣高鐵擔任站務的實習生,對我來說真的是個非常非常寶貴的會。而透過這次的實習,我不只更精進了我自己的軟實力,也學到了在職場要如何與其他同仁合作,並不斷地展現自己處事積極的態度。此外,我也體會到了車站第一線服務人員的辛苦,因為每天都必須面對各種不同的旅客,但我相信只要能保持著這份熱愛服務的初衷,總有一天一定會被看到的。果不其然,就在 6 月 17 日,有一位小姐因為忘記帶錢包,非常擔心沒辦法搭到要搭的車,但最後在我的協助下,我成功讓這位小姐買到車票,而這位小姐在衝去趕車前不忘向我道謝,甚至寫信到公司指名表示要讚揚我,我想這就是我熱愛這份工作的原因

檢討建議(含對自我和學校課程的檢視與建議)·
藉由這次實習機會、我看到很多自己還能再進步的地方,而我最有感觸的就是,做事情要在更細心,巡免犯了沒有必要犯的錯誤,而我也繼續努力著。
對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議:
如果學弟妹對服務業或是鐵道很有興趣,這份實習強烈建議參加

## 文藻外語大學學生校外實習滿意度問卷調查表

### 壹、實習生基本資料

◎實習生【姓名】      ◎實習生

【學號】

◎實習生【就讀學制】:日四技

◎實習生【就讀年級】:大四

◎實習生【就讀系別】:外語教學系

◎實習媒合單位【即實習公告單位】:生涯發展中心

◎實習機構名稱【完整全名】:台灣高速鐵路股份有限公司

◎實習機構是否為實習生自覓:是、否

◎我有參加實習前辦理的相關講習或說明會,是、否貳、實習類

型

暑期實習、學期實習、學年實習、職場體驗實習、寒假實習、境外實習

參、實習滿意度

題號		非				
		同意 5	同意 4	普通 3	不意 2	不意 1
	實習職前講習或說明會對我有所助益		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	實習前學校提供我所需的實習資訊或詢管道		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	實習前我已瞭解實習合約書內容的權利及義務		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	實習前我已瞭解職場倫理		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	實習內容與我在校所學的專業是有關聯的		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	在校所學專業有助於我實習工作中的運用		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	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"/>

8	實習有助於我對職場工作態度的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實習有助於我提升自己解決實務問題的能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	我認為「學生校外實習成績考評表」的評分項目 (含各項所佔比例)能有效評量實習生的實習表	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	學校老師曾來訪視或利用各種管道關心我的實習狀況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	實習機構安排的職務與合約書工作內容相關	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	實習機構提供我實習所需的職能訓。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	實習機構提供我安全的實習環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	實習機構有督導人員來指導我實習上遇到的困	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	實習機構內部工作氣氛和諧				
17	實習機構派遣與交辦的工作符合我的工作能 力				
	未來若實習機構願意聘用我,我會有意願前往 任			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	整體而言,校外實習課程符合我職涯規劃的需				

20.你認為校外實習課程在哪個年級辦理較為合適?一年級 二年級 三年級 四年級 五年級

21.你認為實習期間所遭遇的困難或問題為何? (可複選)

實習機構未提供職前訓、實習項目與所學或專業不符、工作量太大、無法適應輪班方式、實習薪資或津貼低於我實習時所投入的勞務、工作環境欠佳、實習地點交通不便、無、其他: \_\_\_\_\_