

## 文藻外語大學學生實習成果報告

實習課程名稱：學期實習課程（12 標楷體，以下同）實習機構：長榮航空公司

實習期間：113 年 7 月 1 日至 114 年 7 月 31 日實習學生：英國語文系

○ ○ ○ 1110XXXXXX

- **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

目錄	1	實習內容介紹	
	2	工作日(週)誌	
	3-6	實習成果及心得	
	7	檢討建議	
	7	對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議	
卷	8-9	實習滿意度問卷	

實習課程名稱：	校外實習(二)課程
實習機構：	長榮航空公司
實習機構指導人員：	000 督導

實習與工作內容介紹:

在貴賓室的主要工作內容包括巡場、櫃檯接待 (RC)、餐吧支援與 O/S。

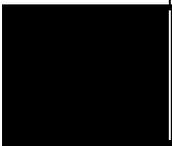
巡場時需留意現場整潔、座位使用狀況、旅客需求回應及動線引導；餐吧 duty 時負責補充備品、維持區域整潔、協助旅客取餐與解說餐點內容；RC 櫃檯工作則包含確認旅客卡別、控班機等等；在 O/S 時需管控旅客是否符合使用資格，並協助引導正確使用區域。

每日接觸的旅客來自世界各地，常需要用英文溝通，偶爾使用翻譯工具協助旅客解決問題，也會時常需要應對突發狀況，如旅客跌倒、摔破碗盤，這都需即時通報並協助處理。早上尖峰時段還需與同仁分工合作，在短時間內完成帶位、清潔與補餐等任務，維持貴賓室整體的優質服務。

工作日(週)誌

日期	交辦事項	進度	實習機構指導人員批示
114年1月5日-1月11日	巡場、餐吧	每天貴賓室的旅客都來自不同國家，其中有一位為越南籍的輪椅旅客，她語言不通但用比手畫腳的方式跟我說她想買包包，我用翻譯程式與她再次確認想買的品牌，後來成功幫助了她，讓我覺得非常有成就感。	(請簽章或書寫評語後簽章)
114年1月12日-1月18日	站 O/S、巡場、餐吧	我在餐吧時旅客詢問我餐點是否有加奶，我去櫃檯再次確認餐點的成分，後來跟客人解釋那個品項包含的成分並沒有奶的成分，旅客也能放心地享用。	
114年1月19日-1月25日	RC3、巡場、餐吧	這禮拜我都是上早班，早上旅客數量眾多，我要幫旅客指引剩餘的座位，在短時間內分散眾多剛進來的旅客，現在遇到大量的旅客已經不會像一開始那樣的緊張了。	
114年1月26日-2月1日	RC3、O/S、巡場、餐吧	有一天一位韓國籍的小弟弟在餐吧不小心跌倒撞到額頭，我立刻拿冰塊給他冰敷並詢問他的家人是否需要協助看醫生。幸運的是，經過冰敷後已經無大礙，處理突發情況的冷靜和迅速反應是非常重要的。	
114年2月2日-2月8日	RC3、O/S、巡場、餐吧	這禮拜我一如往常地在尖峰時刻幫旅客帶位、尋找位子，輪到餐吧的DUTY時努力維持整個餐吧的整潔度。	
114年2月9日-2月15日	RC2、值日生	這週我在櫃檯當 RC 時，有許多客人表示想換座位，雖然我應該要很熟練了，但我還是怕出差錯，詢問了旁邊的學長姐，他們都非常有耐心的再次教導我正確的觀念。	

114年2月16日-2月22日	RC3、巡場、餐吧	在離峰巡場時遇到一位非常可愛的奶奶，她說我很像她的孫女，並跟我說她們的故事，讓我覺得非常溫馨可愛。	
114年2月23日-3月1日	巡場、餐吧、O/S	有一天遇到因為信用卡權益變更而在櫃台抱怨的旅客，我們耐心地跟他解釋且說明信用卡公司也有公告，最終她才妥協的去另一個貴賓室使用。在這裡學習到許多如何應對情緒較高昂的旅客。	
114年3月2日-3月8日	巡場、餐吧	這禮拜我一如往常地在尖峰時刻幫旅客帶位、尋找位子，輪到餐吧的DUTY時努力維持整個餐吧的整潔度。	
114年3月9日-3月15日	巡場、餐吧、管制表	3/15 遇到兩組帶心靈撫慰犬的旅客，學長姐特別為她們保留的座位，確保旅客及寵物能夠舒適。兩隻狗狗真的都非常可愛，上班起來心情也覺得更療癒。	
114年3月16日-3月22日	巡場、查核、RC2	這週是長榮 Skytrax 查核週，每位同仁包括我對這個查核都非常謹慎，我們時時刻刻保持我們的專業且給顧客最好的服務	
114年3月23日-3月29日	巡場、餐吧	有一位外國轉機旅客表示想要安靜的空間休息，我指引他到新增的躺椅區休息，他非常開心的跟我說謝謝，讓我也感到非常的開心	

114年3月30日-4月5日	巡場、餐吧	在巡場時有位旅客告知我有組旅客的談話音量較大，我上前提醒該組旅客，他們也馬上地向我道歉且降低音量，讓其他旅客帶來更舒適的體驗，這也是提升服務品質的關鍵。	
114年4月6日-4月12日	RC2、巡場、餐吧	我在 RC2 值勤時，遇到旅客想要更改座位，當下雖然有些慌張，但我告訴自己要先冷靜，並立即請教學長姐，很快就順利解決問題。	
114年4月13日-4月19日	RC2、巡場、O/S	在巡場時發現有旅客遺落行動電源，立刻通報櫃檯並做好遺失物處理。旅客回來找時看到還在，非常開心地向我們道謝。雖然只是簡單的流程，但對旅客可能是非常重要的事。	
114年4月20日-4月26日	RC3、巡場、餐吧	遇到年長旅客行動較不便，我陪同他們前往座位區，這樣的互動雖然短暫，但也能讓我從中學習服務的細節。	
114年4月27日-5月3日	巡場、餐吧	在餐吧時，遇到一位對素食有疑慮的旅客，他反覆確認某樣餐點是否真的不含肉類。我再次確認成分後用簡單英語搭配手勢向旅客解釋。他感到非常安心，還對我豎起大拇指，這給我很大回饋。	
114年5月4日-5月10日	巡場、O/S	有一位媽媽帶著兩個孩子看起來手忙腳亂，我主動協助她拿托盤並帶到座位，她一直向我道謝。其實在貴賓室裡，只要我們多一點觀察，能讓旅客的滿意度提高。	

<p>114年5月11日-5月17日</p>	<p>休假</p>	<p>此週休長假與家人出遊</p>	
<p>114年5月18日-5月24日</p>	<p>O/S、巡場</p>	<p>尖峰 O/S duty 中遇到有旅客堅持使用不相符的貴賓室，我冷靜應對並說明規定，最後順利指引旅客去機場貴賓室，雖然當下有些煩躁，但這也提醒我這也是該學習中的一部分。</p>	
<p>114年5月25日-5月31日</p>	<p>餐吧、巡場、LMS</p>	<p>這週因端午連假，旅客人數眾多但因為有經驗，我與同仁非常迅速的合作完成帶位、清潔工作。雖然很累，但也覺得很有成就感。</p>	

<p>114年6月1日-6月7日</p>	<p>巡場、RC2、O/S</p>	<p>有一位旅客因班機延誤，不斷與我們抱怨航班安排，首先先安撫他的情緒，告知他可以在貴賓室稍作休息，有新的登機時間會再廣播。他最後也點點頭說：謝謝你們學習傾聽與同理，是我在這份工作中最珍貴的收穫之一。</p>	
----------------------	-------------------	--	--

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）

在這段實習期間，我學習到許多課堂上學不到的實務經驗，像是實際操作航班系統、處理航班異常等作業，這些都大大提升了我的應變能力。一開始我對機場環境和各系統還不太熟悉，但在跟隨學長姐實際帶領下，自己反覆練習後，漸漸地掌握了流程與節奏。

這段期間對我而言，最困難的挑戰還是 RC 這個職務，有許多運務的工作事項我還是沒辦法獨自解決，但我認為我自己有很大的進步。在一開始完全不知道甚麼情況算班機準時登機，到後來能不依靠學長姐也能獨自完成作業。

這段實習讓我更深的認知到，每一份服務工作的背後都需要高度的責任感與團隊合作，也讓我更加理解職場的運作方式與專業要求。我從一開始的不確定和緊張，到現在能夠獨立完成工作，這段過程真的讓我更有信心。未來我希望能延續這次的實務經驗，持續精進自己的專業能力，並勇敢迎接更多挑戰。

檢討建議（含對自我和學校課程的檢視與建議）：

在實習過程中，我發現自己在應對突發狀況還有很大的進步空間，我容易因緊張而手忙腳亂，甚至會一時無法判斷最合適的處理方式，這仍是我需要再加強的地方。

此外，面對外籍旅客時，我常因語言能力不足而無法即時理解他們的問題，雖然可以透過翻譯協助，但仍會造成服務流程的延遲。我認為未來應加強自身的英語與第二外語能力，才能讓旅客感受到更即時與流暢的服務。

透過這段實習經歷，我學會不斷反思自己的不足，並找到改進的地方。我相信只要持續調整不足、加強實務技能與語言表達，未來在職場上一定能有更穩定與出色的表現。

對實習機構與日後想到該機構實習的學弟妹之建議：

在這裡能夠接觸到實際的航空服務經驗，學習如何應對不同旅客的需求和處理各類突發狀況。實習的安排非常緊湊，在第一個月內會有各種考試和實際操作訓練，這些都是需要自己去克服的。因此，如果未來學弟妹有機會到這裡實習，我建議一定要做好充分的心理準備，勇於面對挑戰。此外，我也建議學弟妹們在實習前可以多了解相關的專業知識。實習期間保持積極學習的態度就會有很大的收穫。

### 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

料

◎實習生【姓名】：XXXXXXXXXX 000

◎實習生【學號】：1110XXXXXX

◎實習生【就讀學制】：日四技

◎實習生【就讀年級】：四年級

◎實習生【就讀系別】：英國語文系

◎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】：長榮航空股份有限公司

◎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

叁、實習滿意度

題號	題目	非常同意 5	同意 4	普通 3	不同意 2	非常不同意 1
1	實習職前講習或說明會對我有所助益。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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諮詢管道。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<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 checked="" type="checkbox"/>	<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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<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 checked="" type="checkbox"/>	<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 checked="" type="checkbox"/>	<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現。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<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練。	<input checked="" type="checkbox"/>	<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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	實習機構有督導人員來指導我實習上遇到的困難。	<input checked="" type="checkbox"/>	<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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	實習機構派遣與交辦的工作符合我的工作能力。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	未來若實習機構願意聘用我，我會有意願前往任職。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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求。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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練、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：

\_\_\_\_\_