

# 華岡集團台中分公司實習心得

運輸 4A 00168045 蔡則緯

我很慶幸能夠在大學四年級的下學期，到華岡集團-台中分公司實習，提前體驗職場生活，充實自己的大學生涯。

還記得第一天報到，我帶著非常忐忑不安的心情進到公司大樓，深怕自己能力不足，會造成別人的麻煩。幸好在搭電梯時，遇到了已經在中華岡實習半年的同學徐靖淳，有了她的幫助，讓我在一開始不會不知所措，並且能很快地了解公司，融入台中華岡。

我的工作內容一開始是訂餐點和背全世界的港口以及海運業常用的專有名詞，這些看起來非常簡單的工作，讓我能夠快速的將全公司六十多人的名字記在腦海裡，另外經由背地圖和專有名詞，則讓我的基礎更加穩固。

約半個月後，總經理讓我跟著外務去同行和船公司領單以及繳費，使我更深入的明白海運文件的提領過程，同時也令我大開眼界，對於以前常聽到的船公司和承攬業公司的印象更加深刻。

後來我大部分的工作是在查詢和追蹤和戶的資料，包含了出貨目的地、貨量、櫃型、船名、航次以及裝貨單號碼，這些查詢資料，可以讓業務員在電話開發客戶上，能夠有更多詳細的資訊，更能容易掌握客戶的真正需求，進而成為我們的客人。

最近也有開始嘗試打電話開發客戶，我覺得這對我是一個大挑戰，如何說服在電話另外一頭，素昧平生的船務來排我們的服務，除了說話的技術很重要外，自己也要對船期、航線和價格有一定的了解，並且能夠隨機應變，都是我還要再加強的地方。

我很感謝系上有提供這樣的實習機會，讓我能在畢業之前，學習到許多實務上的經驗，對於以後的就業能有更清楚的方向。也很感謝許多的公司前輩，在業務繁忙之餘，抽空為我們上課，補足專業知識，更傳授了許多職場上的應對進退，和待人處事的方法，讓我在短短的幾個月內，受益良多，滿載而歸。

# 企業實習心得

公司:漢陞聯運公司

實習期間: 2016.2.15~2016.6.30

實習生: 4B 廖晉逸 00168101

心得:

上學期實習面試結果出爐時，很幸運地，超捷與漢陞兩間公司我都有錄取。而後來影響我選擇漢陞的原因，主要有兩個；一是漢陞的薪水多了超捷 3 千元，第二是因為漢陞開的是業務的職缺。於是我最後選擇了漢陞。比起文件人員，業務的工作更吸引我，不像文件人員每天如機器人般，不斷的重複打單的工作，業務的工作則是充滿了變化與挑戰，有目標的工作才能讓我有努力的動力。

雖然我想做的是業務員，但我剛到漢陞時真的完完全全不知道業務員要做哪些事情。我只知道業務就是要打電話與拜訪客人，但在剛起步時，真的需要克服些心理障礙。一開始打電話時，常常話筒拿起幾秒鐘過後，馬上又把他放了回去，我知道我要向客人介紹公司，向客人攬貨，但我真的不知道我能說些什麼。過了兩個禮拜後，老闆竟然要求我們實習生必須每天下午出去拜訪客人，聽到這消息，根本晴天霹靂，如世界末日來臨般的感覺，我在心裡想著：我連電話都講不好了，要怎麼拜訪客人？但是為了不讓老闆不開心，我還是只能硬著頭皮上了。還記得那時候要進客人公司前，我都會在外面繞個兩三圈，先觀察一陣子裡面的狀況，做好被電或被打槍的準備後，才敢進去面對客人。於是這種狀況大約持續了一個月。漸漸的我發現我講電話口條變流利了，和客人講電話的時間也變長了；拜訪客人時也不用觀察兩三次了，變成觀察一次，也不再害怕被打槍了，這時我才發現，原來我真的有在默默進步。

## 元捷實習心得

00168025 畢華昆

元捷為一年實習的公司，這是在元捷美加線的第二個半年。一年的時間讓我從一位青澀的學生茁壯成隨機應變的社會新鮮人，增進許多美國海運的知識同時認識到職場形形色色的人，閒聊中每個人不同的背景故事帶出不同的觀點想法，不知不覺開闊了心胸，提升了眼界。

一年的實習讓我有機會接觸到比較深入的工作，由散貨到整櫃、港口到內陸點，這些項目為我累積到更多專業知識，也帶來時間能了解這個行業，認識不同承攬業的生態，甚至能去拜訪他們建立更深的友情。元捷在承攬業中規模頗大，做事井然有序是一家十分有章法的公司，而且貨量龐大到有船公司定時的拜訪還能看到外國客戶專程前來探查。加班是家常便飯，常常會面臨工作做不完需要加班趕工的局面，這讓我體驗到社會殘酷的那一面，更體恤父母賺錢的辛勞

一年的實習我受益良多，但同時綁走了更多時間。即將畢業的我，下班後即使精疲力竭仍有許多事情要準備，像是應徵船公司、準備畢業證照等，這些甚至造成我工作時精神不濟。此外也扼殺了其他選擇只剩每天上班的選項，心中難免有些遺憾，不禁猶疑如果當初沒選這條路，現在會是什麼樣子？但我不後悔，這次實習讓我成長也帶來許多值得珍藏的回憶。

實習轉眼間就要結束了，這段實習經驗是我步入社會的開門磚，會成為未來求職的墊腳石，但要跟相處一年的同事道別心中充滿不捨，不管未來是什麼在等著我，元捷始終在我心中占據一個重要的角落。

## 實習心得

### 學生：運輸 4A 白植禎

在上學期的時候就我就非常想要實習，除了可以讓自己平常在學校學的東西學以致用，增加實務上操作的經驗，還可以提早進入職場，了解這個行業在做什麼，當初有學長姊回來介紹就覺得超捷是一間很棒的公司，有同學也在這邊實習說學到很多，因此當初的時候就將這邊公司排在第一志願。

剛開始進公司的時候，第一個星期在做新人的訓練課程，包括各式各樣的貿易條件、海上法規、提單講解，甚至是危險品的介紹.....等，對我來說幫助非常多，然後還有一些團康活動讓我們新進的人可以互相認識，這樣可以更快熟悉這間公司或是環境同事，因此我覺得這樣的安排非常的好，之後就開始有人帶我系統上的操作，從跟日本取得資料，到發到貨通知給客人、做提單資料、核對資料、做切結給船公司，之後再請款作國內國外帳，還有跟櫃場聯絡，發 D/O.....等一整套從頭到尾一系列的作業，每一次的 JOB 都不太一樣，因此每一次都可以學到不一樣的東西，尤其是做越多會碰到不一樣的問題，這些都是在課本上學不到必須要經過實務上的操作才能學到的。

我很感謝系上提供這樣的實習機會，讓我在這幾個月學到很多實務上的經驗，不僅僅侷限在課本，我也很幸運很高興得可以進到進口部，這真的很特別，學到的東西、操作的程序也比較不一樣，然後主管跟同事人都很好，大家感情都很好，有問題的時候他們都會很有耐心地回答，因此我很高興也很幸運可以進入超捷這個大家庭，跟進口這個部門。

國立臺灣海洋大學

運輸科學系

實習心得

實習公司：季鈞管理顧問股份有限公司

實習期間：105.02.15~105.06.30

學生班級：運輸 4B

學號：00168117

姓名：彭怡萍

中華民國 105 年 5 月 20 日

一、 為何選擇季鈞

因系上教的課程大部分以海運為主，但運輸並不單單只有海運，所以想透過實習這個寶貴的機會來學習陸運方面的知識。而陸運的領域又太寬廣，若只選擇某行業可能又學得太狹隘，因此選擇透過顧問公司來了解陸運方面的相關知識。

## 二、 參與計畫及工作內容

1. 公共運輸行動服務(MaaS)發展應用分析與策略規劃
  - (1) 合作意向書之彙整
  - (2) 協助撰寫服務建議書
  - (3) 工作會議會議記錄
  - (4) 協助整理備標文件
2. 104 年遊覽車客運業安全與服務品質評鑑計畫
  - (1) 評鑑前座談會會議紀錄
  - (2) 協助撰寫遊覽車評鑑期初報告
  - (3) 協助辦理業者說明會
  - (4) 協助辦理評鑑員教育訓練
  - (5) 掌握全台評鑑員評鑑進度
  - (6) 排定北區評鑑員行程及人員調度
3. 104 年公路汽車客運業營運與服務評鑑委託案
  - (1) 協助撰寫工作計劃書
  - (2) 協助撰寫期初報告

## 三、 心得感想

透過這次實習，我接觸到最多的是遊覽車這個行業。以前對於遊覽車的印象就是搭著遊覽車戶外教學，但現在透過實地評鑑業者，更深刻的了解到這個傳統產業中業者間的差異，有些業者已經將許多紙本資料電子化，但也有業者仍然停留在一切資料都要透過手寫，資料的保存也只是堆放在紙箱中。親眼見實了這巨大的差別，我更希望能過透過此次評鑑輔導一些較落後的業者，協助他們將資料電子化，或是建立一些相關的制度。期許未來的遊覽車產業能夠順利轉型。

# 企業實習心得(林子軒)

這次來到全勤物流管理實習，學到的東西真的好多，而且上司和同事的人也都相當關心我的實習狀況，來到這裡的四個月裡，我看到學到的大致上分成三大部分。

首先，一開始到公司時，先認識公司規章和基本知識，再來就是公文收發的工作，公文收發雖然是基本工作，但對剛進公司的我來說卻是相當適合的工作，公文收發可以接觸到許許多多的公文，可以很快摸清公司現行的運作狀況和模式，另外還有一點，送公文時，可以接觸到各個單位的人，是認識人最快的方式，是建立交際圈的機會，也是認識其他單位工作性質的時機。

再來是現場工作，過年後有一段時間，現場變得超忙碌，我也有機會去現場幫忙，現場的工作完全是搶時間的戰場，我那時是在分網購的包裹，一個工作天一個人至少要分 2000 個以上的包裹，雖然是個不用想太多的工作，但卻是相當耗體力的工作，而且分成三班制，所以也有在半夜上班的時候。另外也參加過全家的新品展示會，總之那段時間就是到處跑，很累也很充實。

而最近開始接觸業務和專案，有時間內要回報的報表，每個禮拜開會要用的資料，跟別的單位聯絡的事項，例行完成的業務，消耗腦力的專案，每一個每一個都是讓人倍感壓力的作業，和在學校趕報告

有不同感覺的疲憊，深刻感覺到這就是工作。

在生活上，每天早上的早會，聽每個人分享最近的近況，出差的同事帶來的禮物，午餐時間的閒聊，都讓人在緊繃的工作時間內，稍稍的放鬆，總之，這次的實習不只讓人學習，也讓人成長。



# 實習心得

運輸 4A 徐詩閔 00168015

在上學期的實習中，透過部門輪調對於公司的業務範疇以及公司文化皆有深入的了解，而下學期因部門主管需到別的單位支援，讓我有機會能承擔更多的事物。

其中最大的挑戰是在與客戶的接洽互動以及對於部門作業進度的掌握安排，在面對全新的事物時，許多時候需要靠同事的經驗分享與提點。幸運的是在先前的部門輪調與各個單位的同事們皆有良好的關係，都十分願意予以協助，也讓我體會到團隊合作的重要性。

除了本身負責的品牌之外，其他同事有需要我幫忙時，無論是因為覺得我有能力能夠勝任，亦或是想把責任拋到別人身上，只要在我的工作量還能負荷的階段我都很樂意接受。能夠藉由這個機會多接觸不同面向的事物，在過程中也許會跌跌撞撞，但在剛起步的階段能夠得到較大的包容以及協助，除了能增進與同事的關係，也能使自己有所學習。

在目前的階段，我認為自己尚需學習的課題是如何拒絕別人，對於他人的請求照單全收並不是件好事，除了會累死自己，還可能什麼事情都做不好。

公司十分重視員工的學習，經常舉辦講座課程能自由報名參加，除了專注在工作也可以持續精進自己，不能因為離開學校就停止學習。

這一年的實習中有相當大的收穫，在目前的部門有所發揮，也從同事身上看見許多優點值得學習。然而能夠幫公司解決問題的人才是企業裡最有價值的人，期許自己能一步一步朝著這個方向邁進。

國立臺灣海洋大學

運輸科學系

校外實習心得報告

學生班級：運輸 4A

學號：00168046

姓名：徐靖淳

授課教師：蘇健民 老師

實習單位：華岡船務 台中分公司

中華民國 105 年 5 月 24 日

大四下學期，我依然選擇了華岡船務\_\_台中分公司 為我的實習地點。在這下半年的實習中，我的身分不再僅僅是一個實習生；經過公司與學校的同意，我於三月轉為正式員工，加入華岡這個大家庭。

我一直覺得我十分幸運，有些人努力了一輩子卻沒有被發現，然而在實習才過一個月時在總經理與同事的眼中，總經理便邀請我加入業務部，只因在他眼中我是一個認真努力且有潛力的人，我也因為想挑戰自己而不假思索地答應。完全沒有任何的打工經驗，對於職場是個零經驗新鮮人的我，能得到肯定真的是莫大的殊榮。

轉正職前，我內心也經過了一番掙扎。我是一個尋求穩定的人，我非常確定我喜歡台中華岡這個環境，但我卻不太確定，這是否就是我想要的未來？雖然不是非常清楚實習與正職的差距，但我心中還是有一把模糊的尺，我內心真正的隱憂是我會不會轉了正職，才發現自己無法勝任，最後不僅僅是自己失望，更是會對不起當初對我期望甚高的人。經過審慎思考後，我終於下定決心承接這份工作，現在的我也很慶幸自己當初做的決定。

轉為正職後，我因緣際會成為公司其中一個資深業務的

助理，跟在他的身邊，每一天都有近百封郵件與不斷的狀況要處理，短短一個月內我便感覺自己急速地成長。我曾經是一個連電話鈴響了還想逃避的膽小學生，如今，接電話並與對方應對已是再自然不過的事；就算我的內心驚慌不已，還是可以維持聲音的自然神態，等結束通話再向同事求救。正職已過三個月，雖然也有挫折與壓力，但大致上是個讓我很滿意的工作。

真的很謝謝運輸系給我這個機會來實習，讓我遇到一個很好的工作環境，還有一群支持我的上司、同事們，在畢業前我已經確定了第一份工作，也確實走在自己規劃的人生道路上。我會一直繼續努力下去，並期許自己成為更好的人。

## 實習心得報告

00168118 運輸 4B 黃雯琦

從一開始填履歷就回想自己在大學做了什麼事情，同時期待實習的開始，因為能以學生的身份體驗學生以外的生活。實習第一天，公司為我們介紹貿易流程、**INCOTERMS** 貿易條件、各個船公司的提單與提單內容，因為整個流程下來有許多需要注意的細節，所以通常 **case by case** 來學習，起初是由一個指令一個動作開始，在動作的操作中漸漸了解為什麼要這樣做，只要有新的下一步可以進行，就不用等待別人指示，所以學習要與思考並行，而不是當機器人，才會有進步的空間。結果往往比過程來的重要，因為我們必須把正確的資料與訊息傳遞給貨主或是國外代理，完成事情的手段也有很多種，例如建立一個新的 **booking** 資訊，可以選擇手打也可以用複製貼上，當然後者會比較恰當，能減少錯誤的發生，經過實習我才知道有些 **PDF** 是可以複製的。

在不會到會的過程中遇到了不少的挫折與磨練，心態的轉變在此刻更為重要，要釐清自己是哪裡有不了解的地方、是不懂脈絡還是粗心，粗心是可以避免的，所以在把東西交出去以前，都會再三確認，也很感激主管很有耐心的為我介紹整個流程，還分段畫圖讓我更容易理解。我想在不會到會的過程中，做過的事情哪些東西是錯的，其實比那些正確的還有教育意義，不過能避免還是要全力避免。

第一個禮拜的某一天主管從我桌子邊走過，對我說一聲有問題就問天馬行空地問，剛到公司人生地不熟的我聽到這句真的很感動，其實平時在學校我是很少問問題的學生，在問問題的過程中，有時主管會給我一點線索，叫我回去位子再多想想，有次來來回回長達三次，我感激他這樣的苦心，這樣除了培養自己的解決問題能力，還可以促進思考。有一回貨主來了材積是 **CFT**，但普遍是需要 **CBM** 數，我就去詢問主管 **CBM** 是什麼，他就畫了一個立體正方形，為我介紹單位跟單位的關係，口頭講解事後，還特地印例題讓我們練習換算還幫我們批改，所以有空檔的時候，我就會拿各家的提單來多看看，遇到問題先上網查相關資訊，除了讓自己更快進入狀況，不會的問題還可以拿去問主管，主管總是很用心的在回答我每一個問題。

起初一個月半，我負責寄 **Shipping Order (S/O)** 給貨主，是先把貨主來的出貨通知 **key** 進系統，再由主管寄給國外代理確認，因為處在歐洲線，和國外代理有時差，所以代理都下午或晚上回覆，有時還要比價，或是遇到月底到新的月份交接價格多少會浮動，也要等船公司公佈。待到國外代理說 **book** 哪家船公司，我就會去訂艙位，主管跟我說訂艙位就像是線上購物，這句話減少我不不少的緊張，因為平常沒有向船公司訂過艙位，有些更甚至是全英的，在這過程中我學到蒐集資訊，貨主來的訊息格式不盡相同，要找出需要且正確的資訊去訂艙位，最後就是要發 **S/O** 給貨主去提領貨櫃或是告知把貨物送到哪個貨櫃場，主管要我換個角度想，今天如果換成我是貨主，我會需要知道什麼訊息，用不同的角度去思考，正確率一定會提高。

有一回公司業務拿了一張信用狀跟一張空白的 House B/L 給我們填，因為提單都是要按照信用狀的規定來繕打製作，大二國際貿易實務上課老師也有提到，只是事情隔快兩年記憶也隨之淡去，所以把國貿課本放在公司適時的翻閱複習是很重要的，也決定報名當時沒有考的國貿丙級檢定考試，因為術科很多都在實習的過程中有接觸到。主管在跟國外代理聯絡的時候，都會把我 CC 進副本裡，看他們對話的內容，讓我深深覺得英文果然是重要的溝通工具，以前在學校覺得很少會有機會用到英文，所以有些缺乏學英文的動機，來實習後發現信件來往不也就是多益閱讀考試的核心之一嗎，所以除了國貿丙級還報名多益英文考試，利用時間讀英文，其實每天通勤上班早上七點出門晚上八點回到家，到家也差不多累了，所以要多善加利用空白或假日時間，也要適度出去玩放鬆，不然一到五都待在公司裡面。

五月中，因為同事要請假兩個禮拜，所以請我們支援美國線打報關行來的 S/O 還有刷單，藉由這個契機，我又多學到了文件的內容，除此之外還學了用 SCAN 做麥頭、印 Debit Note、各種不同的提單、輸入 excel 要給國外代理的 packing list，雖然過程中有因大量的 S/O 要 key in，B/L 要刷單而慌了陣腳，但是一回生，二回熟，三回變高手，漸入佳境後覺得做事情都有撇步，掌握好就會很順利了。還有另一個工作內容是要 key in 三角的資料到公司系統，然後給他們一組提單號碼，感覺像是在做單，因為是按照 S/O 內容與一些費用來做，還有以打要付款給船公司的 Cash Order 的 Voucher，或許聽上來很鬆散，但其實拼拼湊湊起來我幾乎學了大部份的文件操作。

實習將滿三個月了，還有一個月可以好好把握學習的機會，謝謝所有不厭其煩，有自己工作任務在身，還是願意教我的大哥與大姐們，還有為系上爭取實習機會的老師與系辦總是叮嚀實習生的淑芳老師，讓我透過實習對自己的未來有一些更不一樣與更多的想法。

運輸 4B

00168131

陳昱伸

首先，感謝系上付出的努力，為我們爭取到寶貴的實習機會，當初選擇實習是因為已修完學分，想讓自己有個工作的經驗，系上又有資源能夠利用，於是就報名實習。準備面試前真得非常緊張，因為深怕會在面試的過程中出錯，但在經歷過第一家公司的面試後，也許是因為還是學生的身分，主管們也不會問太犀利的問題，主要看是否真的有意願進入公司上班，可惜我第一次的面試似乎未將我的工作意願表達出來，不過最後很高興能入選進入海霆實習。

從三月開始，我每天過的早上六點多起床，晚上七、八點回到基隆的通勤生活。剛進公司，公司的主管馬上為我們上課，他們想了解我們到底在學校時學過了什麼，是否對工作有幫助，也一步步的引領我們進入承攬業，我很慶幸當初有認真地上海運學及國際貿易，雖然在實務上有許多課本學不到的細節，但是有了以前打下的基礎讓我能更快的掌握工作內容。我在這幾個月來最主要負責的是繕打提單，在過程中我可以了解到哪些產品的需求較高，而面對每一位客戶需

求的不同，所以提單也做法也有所變化，可惜的是時間太短不能讓我再學到更多接觸客人的部分。

在這幾個月下來，我學到做筆記真的是一件非常重要的事，當事情一忙，許多細節就容易被遺忘，這時候你就會體會筆記的重要性，下學期的實習時間很短，能學到的也非常有限，不過我認為最主要的是我擁有了這一份經驗，真的非常感謝系上為我們付出！



# 實習心得

運輸科學系 4B 洪維廷

現在想起來，剛踏入帝諾斯就像昨天一樣，那樣地深刻和清晰，回首過去的四個月的時間，很多開心和快樂，開心與快樂的是學校老師所教的所講的都可以將他們應用在實務上，更值得開心的是，不僅可以學到學校從來沒有教過的社會實際樣貌與真實情形，至於在這個產業(海運界)怎麼樣的營運模式，透過主動積極地學習與主動詢問職場前輩，都可以得到解答。

帝諾斯是一間好公司，如何談得上是好公司呢?一.因為它會提供良好的環境讓你提前認識社會是怎麼樣的模樣，並且在不斷被叮囑後，自己就會豁然開朗並且對於自己所以有更進一步的認識。二.透過與同事的相處可以知道自己需要在哪方面的人際交流技能方面需要改善或加強，並且在一次又一次的激盪磨合後，不管是實務經驗或是抗壓能力都會獲得大躍進的進步。

很謝謝系上提供這麼樣的好機會讓我去實習，也非常由衷地感謝帝諾斯劉立人老闆願意給我這個機會去體驗和學習職場生活，儘管每天都要五點多出門，但是我由衷地推薦帝諾斯這間公司給學弟妹去實習，一定都會收穫滿滿並且讓自己的人生有更深刻地體悟。

後記，人生總是漫長在這短短四個月哩，謝謝帝諾斯讓我體會到很多在這社會必須去學到的真理，我永遠不會忘記裡面的人事物，

以及他們曾經對我的幫助，最後，非常謝謝系上給我這個機會去實習。

國立臺灣海洋大學

運輸科學系

校外實習心得

林宇範

00168019

這次實習的公司是漢陞聯運，是一間承攬業公司，俗稱 Forwarder，實習的時間大概是四個半月，擔任的職務是業務。剛開始進來的時候，第一個禮拜幾乎沒有事情做，只有主管們零星的上了兩次課，但是上的內容基本上在學校都學習過，下時間都是讀一讀報價的技巧，電話開發的技巧等等，時間很快就過去了。

之後的一個月之內，公司會安排前輩們帶領我們拜訪客戶，跟隨著前輩們學習說話的技巧以及一些應對，也拜訪了很多不同類型的客戶，有上市上櫃的客戶也有小公司的客戶，但無論是大客戶或小客戶，我都在這之中學習到未來拜訪客戶時可以使用到的技巧，學習良多。大概一個月後拿到了名片，公司開始讓我們進行電話開發並且盡可能地把客戶約出來見面，用 Case by case 的方式讓我們從中學習。

從這個時候開始，我就算正式的開始了業務的上班生活，從電話開發開始磨練說話的技巧，拿到報價的機會，之後詢問國外代理價錢，最後報價給客戶的一套流程。隨著電話打得越多，伴隨之拿到報價的機率慢慢提高了，就有更多的機

會接觸客人，把他們約出來拜訪。但是在這行做業務沒有這麼簡單，並不單純價錢有優勢就可以攬到貨，很常時候我們報價完，發現價錢有優勢但是客人卻不走我們家，這時候就會思考客人到底要的是什麼，有些客人的考量是價錢，但有些考量的是 Free time 的長度等等，從這當中我學到要轉換立場了解客戶真正的需求是什麼，才有機會把握住客人。

差不多一個多月後我攬到人生第一筆貨，剛好是工廠交貨價，所以整個進口的流程甚至是大陸的買單出口我都有跑過一遍，從實際的客戶案例中去學習這個行業的各種知識，可以說是實習最重要的精神所在。

實習的這幾個月，自己完全成了上班族，脫離了學生的身分，每天朝九晚六地學習，每天都有不一樣的新鮮事，也有讓人沮喪的事，不過每一件事都讓我學到很多，實際的去操作才可以體現以前在書上學的常識，我想這就是實習帶給我們最好的知識。

## 實習心得報告

姓名：陸政偉 班級：4A 學號：00168024

實習公司：遠東金士頓股份有限公司

從大四一開始就一直在金士頓實習了一年，從一開始在採購部，後來到了生/物管部門，這一年不輕鬆，但是也學到了很多。自己本身是一個粗線條的人，所以一開始在採購部時經常犯錯，也給大家造成不少麻煩，真的是各種酸甜苦辣。

但是經過時間的歷練，後來到了生/物管部門，在做事時，會不斷的給自己警惕，要自己把該注意的地方給做好，如果有不清楚或是不好記的一定要把它寫下來，千萬不要考驗自己的記憶力，並且在做事前，把事情的流程先想一遍，在做事時就不會慌張，也更有條理，比較不容易出錯，慢慢的就會越來越上手，也比較能夠幫大家的忙，而不是製造問題的那一個。

其實做久了，真的也是會有成就感，那種興奮的感覺不是覺得自己很厲害，而是自己有進步，一種成長的感覺，這是這次實習最大的收穫。

雖然要放棄學校生活，把自己當做上班族一樣的生活很難適應，但是久了就會把它當做一種習慣，也讓自己的生活更規律，在做事時也會更有效率，也可以認識更多的人，拓展自己的視野，看看外面的世界，看看更多厲害的人，了解現在的市場，其實也是給自己一個考試歷練，測試自己的能耐，讓自己有所進步，提升自己的素質，所以能有這個機會到金士頓實習是一件很幸福的事。

我也推薦學弟妹們如果能夠有實習的機會，也可以把握，不過不能把自己只當作是一個實習生，要把自己當作一名正職。但是當你還是學生時，你擁有的是比那些正職們更多的就是從錯誤中學習的機會，但是每次的錯誤都要謹記在心，不要再犯，多做筆記。

# 校外實習心得

季鈞管理顧問股份有限公司 趙健廷

首先非常感謝系上老師的努力，替同學們爭取到公司實習的機會，讓我們可以提早踏入社會磨練，了解公司對於職場新鮮人所要具備的能力和態度，也讓我體認到書本上學到與實際工作上的差異。

初來季鈞的一兩個禮拜，因為對於公司都還非常的陌生，老闆及主管都先請我看以前案子的報告書，讓我了解公司都在做些什麼事情以及認識我們的客戶，深讀之後發現，公司的客戶有 80%都是政府機關(交通部、公路總局…)，剩下的 20%是一些民間的業者。而報告書內容跟以往在學校寫的報告完全不同，報告書的撰寫方式要符合一定的標準，且文字必須修飾，因為是要給政府機關看的，所以錯字更是不能有。我自己也想了很多認為這個產業應該是很有前景的，因為只要政府要做事就會發包給廠商，當公司做的不錯時，政府就會對公司留下好印象，在招標時，公司就有更大的機會拿下標案。

到了三月初時，剛好公司有案子正在進行，主管就讓我們參與了這件案子。遊覽車評鑑案，是公路總局每兩年會施行一次，而我們公司也承接這案子第四次了，但由於之前參與這件案子的員工都已經離職，所以公司很需要人手幫忙這件案子的規劃與進行，我也就被分配到很

多工作，一開始我們與遊覽車公會代表討論評鑑內容，我就要做會議的紀錄，並且彙整代表的問題給主管和老闆察看。到三月底四月初舉辦了遊覽車業者的說明會，需要由北到南的奔波，向業者解釋我們評鑑的標準並且回答業者的一些問題，對於我來說這是一個很好的機會讓我學習如何清楚表達要講的事情讓對方聽懂。到四月中時候，我們必須要電話聯絡業者，選定評鑑日期，我們在那個日期去評鑑，這是我進到公司以來覺得最困難的事，因為業者都有自己的業務要忙，時間方面有時候都會無法確定，業者也會一直拖延時間，這時就必須耐心跟業者溝通，讓雙方都達成一個共識。五月初，我就被分配到幾間業者，由我獨自前往評鑑，一開始滿緊張的，畢竟業者有些是主管或老闆親自來辦理評鑑的業務，所以我的行為舉止、講話談吐都必須要注意，但後來發現有些業者其實人還滿不錯的，很多資料都備齊歡迎我們去評鑑，評鑑完，業者有時還會跟我聊天，談談產業的現況，讓我獲益良多。

歷經這幾個月的實習，體認到學校與社會現實的差異，進入社會不能像在學校一樣那麼隨便，對任何事都要嚴肅以對，學習跟同事間的相處，在公司也能發現自己欠缺的能力，努力充實自己且培養努力上進的工作態度才能在社會生存下去，最後感謝季鈞公司願意給我實習的機會。



# 大都會客運實習心得

國立臺灣海洋大學 運輸科學系四年 A 班

蔡易儒

會選擇這間公司實習的原因主要是在都市中，人們離不開大眾交通工具，現在除了捷運外，最大宗的就是公車運輸。而我在大學中所學的大多是運輸相關的學科與知識，因此想藉由這次機會了解我所學到的與業界所用的狀況，並了解客運界的生態。

在這篇心得完成以前，基本上在公司所做的工作可以分為三期。第一期是做排班調度的學習，在這工作中需要根據現有的人車資源，安排班次，這講求效率與營收，也講求與司機之間的協調。排班是一種比較需要想像力的工作內容，他需要站務人員在一天之始假想車流狀況，並在稍後根據現況做調整。在這一期我認為比較可以練習靈活的思考模式。

在第二期是作轉運站的服務人員，與第一期不同，他不是坐在幕後，而是在與客人交流的第一線，轉運站出入人物極為複雜，在這之中可以看到形形色色的人，有富有的人，也有一些比較弱勢的人，看見人與人的階級差異。客人有體貼的，也有比較難以溝通的顧客，這工作磨練與人應對的方法。工作中必須要招呼客人，讓他們選擇我們的公車搭乘，位公司增加營收，也必須能正確地回應客人的問題，這需要有耐心，因為有些客人活像你欠他錢似的不講理，臨場反應的訓練就靠他們了。

第三期回歸到幕後，做的也是站務的工作，但主要是管理營收、現金與場站的衛生，也就是行政工作，這不像做服務人員，他不用與客人面對，但要面對公司內部的人員，一些講話做事的技巧在這之中是需要的，我在這之中發現了我以前做事許多的缺點，例如說話方式不夠婉轉之類的。

在所用與所學的差異上，基本上學校所學的在常規上並不會用到，但是在學校所學得觀念會在工作的過程中被實現，但用量不多，大多實際所用的還是需要再另外學習，這學非所用的狀況在台灣並不少見。學校所學的就像工具箱一樣，有很多工具可以使用，但是要用哪個還是得等到要用的時候才會知道。

在客運公司中上班所經歷到的，與我之前在海運承攬公司的工作內容完全不同。以前做的都是辦公室，面對的是一台電話，現在做的是要面對裡面外面的人，以前講的是電話的溝通技巧與海運知識，現在講的是公車知識與臨場反應。目前這工作我認為不錯，因為公司會安排一些不太一樣的地方與工作內容，而且會接觸到的人員所從事的内容也不一樣，可以從中挖掘寶藏，可以學到廣度較廣的知識與經驗。