

實習心得報告

運輸科學系 4A 何嘉容 00368018

自 2018 年 1 月 16 日開始在道勤工程顧問有限公司展開為期一學期的實習。這一學期的實習主要分為三個階段。剛開始的第一個禮拜先很快地學習 AUTO CAD 的基本操作，後來就開始了為期兩個月的通行量稽核的業務工作。主要是利用全台灣高速公路上 333 支 ETC 收費門架上的攝影機所錄的影像，抽樣出每一隻需稽核的五分鐘日期以及時間樣本，透過工讀生肉眼所觀看的車輛通過門架順序以及這五分鐘總共通過的數量，與電子收費交易明細比對後的差異數量來做為稽核的標準。當有差異發生時，就需要去特別調查出為何有差異的情形發生，例如是否是被其他車道的大車遮蔽，所以沒有在影片裡出現但電子交易有掃描到的情況發生；或者是因為塞車的關係，導致電子掃描會有缺漏的情形發生等等。這個工作極度需要耐心，也考驗我的細心程度，另外還要管理工讀生的排班還有看影片勾出來的車輛通過順序表的品質狀況，這兩個月經常覺得自己好像名偵探柯南一樣，不能放過任何小細節，一輛一輛車子去比對去找出差異的原因，最後做出高達 99% 的準確率。

結束通行量稽核的工作之後就馬上開始學習如何撰寫交通評鑑報告。也是進到公司裡才知道原來小至舉辦馬拉松活動，大至興建醫院或學校等等，都是需要經過交通量評估之後，才能順利獲准舉辦或興建。而一個交通量評估報告所要包含的項目很多，先從基地附近的都市更新計畫、重大交通建設、基地周邊道路動線分析、基地周邊交通道路幾

何特性、道路服務水準評估、大眾運輸系統分析、基地停車現況與需求分析、基地衍生交通量影響評估以及基地在施工階段及營業階段的改善對策與建議等等這幾個項目，而我主要是擔任類似助理的角色，輔助主要撰寫教評報告的同事完成基本的文字部分，未來會學更多關於分析的工作。

目前我正在進行的工作項目是利用 AUTO CAD 去畫桃園地區污水下水道系統建設的交維設施佈設規劃圖，剛開始畫的時候因為其實對 AUTO CAD 的操作還沒有很熟練，基本交通工程以及排版等等也都還在摸索，所以一天只能畫完 5 張不到的交維圖。畫完給老闆過目之後又有很多地方要修改等等，其實有點挫敗，但老闆一直鼓勵我，也很有耐心的教導我繪圖的技巧和回答我所有有關於交通工程的問題，讓我一天比一天進步，現在一天已經可以獨立完成 12 張圖，希望之後可以越來越迅速，把圖畫得又快又好。

在道勤工程顧問有限公司實習的日子雖然每天都有點辛苦，有很多新知識新東西要學習，害怕自己犯錯會給公司給同事造成麻煩，如履薄冰，戰戰兢兢。但也很感謝辦公室的同事還有老闆都願意包容我的錯誤也很願意教我新東西。現階段的我就像海綿一樣不斷地吸受各種新接觸到的知識，期許自己在接收這麼多有營養的成分之後，未來可以茁壯成能獨立處理各種問題的專業人士。

今年三月一號報到，到今天已經過了兩個月，為期四個月的實習已經過一半了。當真是時光如箭、歲月如梭。很慶幸當初選擇了實習這條路，這兩個月時間，不長不短，卻讓我學了許多。讓我更早接觸到職場，更早了解海運這個行業，確確實實的親身體驗，這一行到底在做什麼。在這兩個月的過程裡，待在大陸線，當一名文件，雖然工作本身性質相較單調，但有許多細節，是我過往裡不曾專注在上面的，許多做事的方法都跟我以往的個性大相逕庭，剛開始適應得很辛苦，常常被罵，但過了一個多月左右後，日益上手。到現在幾乎已經能在某些航班上獨立作業了。自己完成一件事情，從無到有、從零到一，這種成就感是無與倫比的，這真的多虧帶我的姊姊們。她們都十分有耐心，能夠一步一步慢慢教導我，並讓我慢慢的在錯誤中自我學習成長，為我犯的問題收拾善後，不厭其煩，一直到我現在能夠自己完成，我真的很感謝他們。如果沒有他們的耐心跟愛待，我想我今天應該很難適應這份與我個性迥然不同的工作。即使未來我應該不會想找這個職位的工作，但我覺得實習真的是一件很值得的事情，其中的親身體驗跟學習，永遠是我大學裡最特別的經驗之一。也謝謝系上跟學校能夠提供這樣的機會，讓我能夠在還是學生的時候，提前體驗職場的生活。

實習心得

運輸 4A 00468207 賴容儀

來到東立物流實習將近一年的時間，說長也不常，說短也不短，但在這將近一年的時間內學到了非常多在校期間學不到的東西，不論是專業知識或是汽車相關的知識，還是在職場上的待人處事。

剛進去東立的前幾個月，都在熟悉這家公司及我們部門所需的專業知識，在那段時間有點太過於心急，所以去跟老師反應在這裡學不到自己所希望能學到的，現在會覺得那段時間若好好認真且積極一點的學習，在後面的工作上也不至於帶給同事們這麼多的困擾，因此我了解到了，剛進一家公司不要太過於心急地想要抓住些什麼，慢慢一步一腳印的去學習才能穩穩扎實打好基礎，在往後的工作上，比較不會有太多的問題，也很謝謝同事們及上司能包容我常出錯，相信在外面的工作沒這麼好的上司及同事們。後來慢慢接觸到了這部們真正的業務且有點雜，常常會覺得每天怎麼都在做一樣的事情而且還都是東一件事情西一件事情，一開始覺得有點煩，而降低了工作效率，也因為這樣被上司叫去私下談話過，上司跟我說在這裡講求的是速度及準確率，這時我醒悟到了，這就是工作，不能因為自己的心理情緒而影響到工作，因此我改變了自己的心態，從工作中尋找樂趣，不但找回了一開始的初衷及動力，甚至做的比以前更好了。而在這段時間內也真正的體會到了，工作上沒有一個是真正的朋友，都是踩著別人爬上去的，所以要會分辨什麼話可以講，什麼話不可以講，什麼話什麼情況是必須說，什麼話什麼情況是可以不用說的。

實習讓我比一些同學早一步踏入職場。因為是實習，所以不熟悉不職場生態大家也比較有包容力，讓我有了一年的時間去慢慢摸索職場生態，若不是實習

應該是沒有這麼多的時間讓我去摸索職場生態；也因為實習讓我錯過了當學生的最後一年，當時臨時決定要去實習，所以沒有好好把握大三那一年。在這一年內固定有一天會回學校上課，平常沒有要考試是可以享受一個禮拜唯一可以當回學生的一天，若遇到考試期間真的會吃不消，平常上班很累，壓力很大，下班後還要努力念書，就為了拿到必修學分，在考試期間晚上做夢不是夢到工作就是夢到自己在念書，沒有一天是可以好好安心、沒有壓力的睡著，或許在畢業後，回想起這一年的生活會覺得很難得可貴吧，同時可以是上班族又是學生。我不後悔實習，這一年讓我學到太多了，但如果時間可以重新來過，我會選擇晚半年去實習。

實習心得

班別:運輸 4A

姓名:鍾宜庭

學號:00368025

實習單位:金士頓 生物管部門

來到金士頓差不多三個月的時間，從一開始甚麼都不懂，到現在可以沉著穩重的解決一些小問題，覺得蠻欣慰的。

剛報到的第一個禮拜，一堆從前沒有接觸過的事物、名詞、系統瞬間湧入腦中，在交接的時候真的蠻崩潰，一度對自己能否勝任這個職務感到深深的懷疑。

獨立作業後，慢慢地摸索，有事沒事翻翻筆記複習，邊做邊詢問同事，漸漸的把事情融會貫通，經由不斷的練習，逐漸能有效率的完成份內工作，並自行解決能力範圍內的問題。

可以在短時間順利的適應這邊工作環境，我認為除了自己的努力，還有同事們不厭其煩的指導，使我可以透過一次一次的問題來熟悉這份工作。此外，我也很喜歡辦公室的氣氛，每個人各司其職，認真工作，但也沒有人會是板著一張臉，使得整個辦公室烏煙瘴氣的，反而不時會聽到此起彼落的笑聲，替辦公室帶來歡樂的生氣。

其實在這裡例行的工作不算太多，熟悉過後也不是非常困難，不過可以藉由同事們的談論，大概了解到公司的生產流程、近期遇到的狀況，也能學習到當產線發生狀況時，生產管理師應該如何去處理，將傷害降到最低。

而且我也很慶幸自己在大學的最後一個學期出來實習，如果我依然待在學校，修一些輕鬆的課程、到處去玩耍，雖然可以在進入研究所前，好好玩的盡

興，但可能只會像隻井底之蛙，不了解現在職場上的文化，也不會像現在一樣，特別去注意各個科技業的走向。除此之外，還能培養我做事情的細心度，也訓練我處理事情的方法。在這邊真的獲益良多，能夠來到這裡實習是我人生中非常幸運的事。

最後，我要感謝實就組不斷的為我們爭取實習的機會，也謝謝系辦在行政事務上的協助，更要感謝蘇健民老師，幫助我順利的進入金士頓實習，讓我有這樣的機會，提前進入職場學習，吸收許多學校得不到的經驗。

超捷國際物流股份有限公司實習心得

運輸 4A 學號:00368007 姓名:劉芸辰

從大一入學，我的目標就是到公司實習，因為覺得上課學的知識和以後職場上用到的多多少少會有落差，因此想藉由實習這個機會來讓自己對於所學的更加了解。而我很榮幸的入取我的第一志願—超捷物流公司的文件人員，我被分配到超捷美加線，雖然這個部門貨量很大，但卻也學到了很多東西。

一開始我學到了如何放 s o 給客戶、在船公司網站上面訂艙、用良美系統打提單、看船期表，後來因為帶我的姐姐請產假，所以我要負責臺灣出口到奧克蘭的貨，這當中我學到如何 consol 櫃子，並將其他的貨物 co load 出去，因為美國曾經有發生過 911 事件，所以美國海關的要求也非常嚴格，因此要記的東西也非常多，要做的事情也更多，不但要做 AMS 傳輸也還要提醒貨主向收貨人申報 ISF，如果做錯了可能會造成巨大的罰款，因此細心也就顯得非常重要，後來也學習到傳提單核對和輸入運費，並將文件掃描給代理。

雖然實習到現在才過了兩個月，挫折很多、壓力很大，常常因為自己動作太慢就需要加班到八、九點，但是卻覺得每一天都過得非常的充實，希望我可以在實習結束前就把東西做上手，並且不會出錯。這次的實習經驗讓我學到了很多，除了海運的相關知識外，態度也非常重要，在新人訓練的時候聽到有人因為剛愎自用差點賠了一千萬，所以也讓我從一個不喜歡問問題的學生變成一個不恥下問的新人，而且細心度非常的重要，因為作業程序相當的繁瑣，因此事後檢查也就非常重要，有一次我沒有把費用檢查好就讓客人來繳費，造成上司的麻煩。踏入職場生活後，讓我知道當學生很幸福，也讓我對未來的方向更加

的明確，謝謝系辦提供實習機會讓我出來開開眼界，提早讓我適應職場生活的一切，也謝謝超捷的同事、上司教了我很多的東西，我在超捷收穫非常的多，度過了一個非常充實的一學期。

4A 許芳慈 00368011

給學弟妹的話，因為本人家庭因素沒辦法趕到實習分享會發常痛心。

從以前到現在，從來沒有一間大公司會開業務實習給學生去做，這次有榮幸成為超捷的第一票實習業務。超捷是一間體系良好，辦公室氣氛非常好的公司(高雄)台北的我不知道，可是台北市是一個競爭激烈的地方，所以我想不管是哪家公司台北那邊的壓力一定很大，所以在此建議學弟妹如果家鄉在南部就回來打拼吧!我們是貨代，我們沒有船，那我們憑甚麼跟船公司這些有船的人搶客人呢?我自己是這樣解讀我們這行的，雖然我們沒有船，資本額沒有船公司那麼大，但是我們也可以做定期航運。用甚麼做呢?併櫃運輸，像市場上聽的到的大貨代公司，我們也有定期航運!不過我們是走併櫃運輸，市場上很多熱門的點我們都會跟船公司買艙位，然後自己去把那個櫃子裝滿，所以我把它比喻為定期航運，有關併櫃運輸大家不懂得可以問問其他在實習的學長姊或老師，相信他們一定能好好的解釋。總之我們這行很好玩，很多事情可以學習但是切記，做人是最重要的，你今天不會做人只會做事，那你很適合去做工程師之類的，但你會做人事情比較不會做，那沒關係，因為你會做人所以會有人來幫你。要分享的東西太多太多了，如果真的想了解的學弟妹可以加我臉書，Alex Hsu。然後國貿很重要很重要很重要，至少大家要把 **incoterm 2010** 了解搞懂，客人一講出口 **FOB**，你就要有那個靈敏度，知道運費不是他要付得他沒負責抓船，這時候就可以先放棄 60%然後找下家了，不過我也有遇過是 **FOB Term** 但是他們幫忙找貨代的，所以才說這行非常好玩，很多可以學習，甚至有很多漏洞可以鑽，歡迎有小聰明的各位學弟妹一起來玩玩看，建議學弟們有機會先往 **FWD** 拚，先拚個兩三年，如果業績沒有起來沒有開始領獎金或者你覺得你真的無法勝任，那再去

考船公司，做貨代會遇到的事情更多，所以你之後去船公司基本上不會遇到適應不良的問題。

心得:從一開始進去甚麼都不知道，國貿條件重新把它全部搞懂，到自己出了一票散貨，遇到危險品 case，冷凍櫃的 case，真的學到太多太多東西了。這些課本上都有講過沒錯，但是我們沒遇到突發狀況實在太多，所以每一步都考驗著自己的處事能力，如何快速正派的解決問題是我目前還在學習的一件事情，太多東西有漏洞可以鑽，我的腦袋也一直再想怎麼做，很感謝超捷帶我的師父，他也是海大畢業的，所以他特別照顧我，他也一直告訴我別急，那些可以鑽的漏洞他之後會慢慢的教我，我現在如何處理好每一個遇到的 case 跟如何幫客人解決問題，基本上走的都是正途，我不知道台北超捷的壓力有多大，我學長再做新人的時候每天都要打 100 通電話以上，我在高雄實習，我學長給我的目標只有 80，因為我也跟他說我要很拚，所以她才特別要求我，我看另一個長榮的每天打不到 50 通也是過得挺爽的，到現在都還沒做到生意，跟老師們報告一下，我現在成功做到的有三票，一個散貨，兩票整櫃。現在積極努力談的是我正在搶萬海的直客，每個禮拜都進三個 40HQ 的櫃子，還有一個也是一個月進口 7.8 個 HQ 櫃子，跟一個出口 10 個櫃子的中大型客人，如果能成功做到先拉進來再去當兵，想必對我來說一定很好!感謝老師們的教育讓我有基本的基礎，我們其他的實習生都沒有像我們海大的那麼有基礎，學東西自然就很快，尤其我們運輸的老師都是偏向實務教學，很慶幸當時沒有上航管讓命運安排我到這裡!小弟即將畢業，眾師之恩，小弟沒齒難忘!若將來有機會回饋給我們運輸系，必將全力以赴。

超捷實習心得

學員:00368026 林易陞

最初之所以選擇去超捷實習，其實主要就是奔著承攬業文件人員這份工作去的，普遍來說，承攬業的文件人員大多都是女性員工占了絕大部分的比例，很少會有男性的文件人員，但我還是選擇在實習期間去當文件人員，主要原因是我個人認為自己的性格比較適合這份工作，幸運的是，我的面試通過了，面試官是位很親切的人，讓我在面試的時候得以正常發揮，讓我成功獲得了在超捷公司實作學習的機會

去高雄超捷公司上班的第一天，老實說我心裡很是緊張，不過上班的第一天公司只是先讓我們填一些基本資料，然後引導我們去會議室，教導我們一些公司內的基本規定，同時也教導我們一些基本的承攬業知識，這樣的情況大約持續了三天的時間，第三天開始後，我便被分配到日本線的文件座位，由一名前輩教導我實作的工作內容，從一開始的整櫃文件處理，到散貨文件的處理，我大概花了兩個多月的時間才全部慢慢熟悉起來，其實我這樣的進度算是慢的，文件人員的工作比我想像的還要辛苦，常常會有需要加班的情況，主要還是我個人學習進度慢的原因，而且期間還有不少次出錯，不過大部分公司的同仁前輩們都很和善，讓我不會因此感到太大的壓力，同時也盡自己所能努力學習

兩個月後，教導我的前輩離職了，我接手了她的工作，說實話，在剛接手的那幾天我真的是忙不過來，幾乎每天都要加班，甚至連 op 都來幫我了，這讓我很是不好意思，直到後來我慢慢地熟悉，同時又有一名新來的員工來幫忙後，這才讓我不致於每天都過得那麼緊湊

在此我要感謝超捷公司的全體同仁，感謝他們給予我耐心的教導，同時還要

感謝學校，感謝學校給我這份機會，讓我體驗並習得這份寶貴的經驗

長榮航空財務本部查業部實習心得

在查業部實習已經過了10個月的時間，目前交給我的工作也做得很得心應手，遇到問題也能夠先處理，或是自己發現了問題點時告訴帶我們的正職同事們，也會感到很開心，覺得自己有更多能力可以獨自處理業務，不用依靠他人。

在查業部的這些日子，對於財務的工作內容了解了許多，看似枯燥的工作，其實是需要很仔細及專注在自己的工作上，一但有差異帶來的後果可是不能想像的，也在這個工作環境中認識了許多工作上的前輩，面對大家對我的照顧真的感到無比的感謝啊！也在公司體驗了各種活動，像是職福聚餐、春酒、新同事加入我們的課上等等，對我來說皆是第一次的經驗，覺得很新鮮也很有趣，這些活動也似乎因為我們這些年輕的實習生加入，變得更加生氣勃勃，大家一起參與活動的感覺也很好，在這接近實習尾聲的時刻，也更加捨不得離開這個部門。

在大四選擇前往實習，似乎是一條與其他人不大相同的路，也在進來後，才發覺在學校當一個大學生是多麼的單純美好，但我並沒有後悔這個決定。仔細想想在公司先體驗工作也是不錯，可以先了解未來的工作樣貌是怎樣，親身體驗也總比別人說的來得更加真實，也更了解自己想走的航空業是甚麼樣子，知道自己適不適合這個工作，這些經驗都是在學校體驗不到的，也從中發現自己的能力有多麼的不足，像是要多加強外語的能力，還有在未來如何在其他方面贏過眾多的競爭者等等，讓我對自己更加的了解，相信在離開實習後，我更能知道自己未來想走的是怎麼樣的一條道路。

姓名:翁邦育

學號:00368023

實習公司:長榮航空股份有限公司

實習單位:機場本部桃園機場辦事處行李查詢組

來到下學期，在長榮的實習也即將進入尾聲，從去年三月系辦貼出公告，一路經過了面試、體檢、在去年七月到長榮報到，也隔了相當久。下一屆的實習生也已完成面試正準備要進入公司，在一年中的實習，讓我們提早體驗到了職場，跟在學校的生活更是截然不同，在學校時，想做什麼都可以照著自己的意願。來到職場總是要學著與別人配合，每位同事、主管做事的風格都大大不同，同一件事也會有很多人教你不同做法，如何在各個不同方法之間取得平衡，找出自己的一套標準，同時還兼具著效率，在職場上是相當重要的一件事。相信有了這樣的經驗，對於我未來選擇工作時也會有很大的幫助。

後半年的實習跟前半年的實習工作內容是一模一樣的，這也是讓我覺得比較可惜的地方，當然還是希望實習能有單位輪調。或者是參加兩個不同公司、各自半年的實習，雖然以後預計不會繼續做航空業的工作，但是這一年的實習還是讓我體驗到了職場與學校生活的不同，更特別的是這還是一項輪班性質的工作，讓我在未來選擇工作時能有更多方面的考量，更認識自己需要加強的能力。

最後希望下一屆的學弟妹來長榮實習時也能一切順利，提早體驗職場，更快了解自己想要的是怎麼樣性質的工作，在大四的時候能有這樣的機會出來實習也是相當難得。

校外企業實習心得-長榮航空桃機 DNA 運輸 4A 蕭廷宇

實習生涯邁向下學期，也即將進入尾聲，似乎也慢慢習慣了機場工作的步調、輪班的生活以及每天形形色色的旅客，其實整體來說，長榮航空對於實習生來說雖然無法完全提供同等於正職員工的福利，但對於工作內容卻是持續讓我們嘗試新的事物跟挑戰，尤其是我所屬的這個部門，除了一些基礎的出入境班機事務外，更是在今年讓我們開始接觸更為進階的轉機旅客 check-in 以及登機門事務承辦人，讓我們能夠更加體會到機場地勤的工作內容。身為大企業的員工，不管是在哪間公司，其實都存在著所謂的學長姐制的職場倫理，雖然到了後來大家漸漸熟了以後就會慢慢打破這種限制，但是當你還是剛進去的菜鳥時，就要學會盡好自己的本分，少抱怨、多提問、多主動、多幫忙，除了能夠讓自己的工作更加順遂之外，當你遇到緊急狀況時，同事們也會很樂意幫你解決問題。

其實在航空公司實習除了讓我們體驗到了輪班的工作性質外，也是一個可以磨練自己的好機會，回想自己跟當初剛進公司時的生澀模樣，著實進步了不少，也看到身邊那些從沒工作經驗的同事從原本不擅與人互動，到後來能跟客人溝通與協助他們解決問題，一年兩個月的時間說長不長，但卻可以讓你獲益良多。或許有人覺得航空業看起來光鮮亮麗、福利優渥，但實際上卻忽略了背後辛苦的一面，每當班機異常或突發狀況發生時，我們總是第一線遭受衝擊的目標，不過儘管如此，這份工作還是會讓你成長許多，不過最重要的還是要評估自己的個性、能力是不是真的適合這份工作的性質

跟內容，才能讓自己的職業生涯過得更加愉快。

實習至今已過十個月，這段日子裡讓我熟悉了機場運作的方式(讓我第一次與朋友去馬來西亞並不緊張)，也了解地勤的工作內容，接觸過不少旅客和大大小小的事件，從原本面對旅客陌生害怕到從容自信，成長了不少，當然有賺了點錢。然而在這實習將近尾聲，學生生涯即將結束之際，我也開始反覆思考自己將來的路要怎麼走。

我覺得理想的工作是能直接與人群接觸，以最直接的方式服務大眾、回饋社會，如此最能帶給我成就感，例如：老師便是一例。在校期間我曾經在永齡基金會擔任課輔老師八個月，看著自己帶的孩子成績有所進步、個性有所成長，從原本的不耐煩到能靜下來寫題目，我的心中有著滿滿的成就感和寬慰。地勤這個工作大致上是符合了，每日每日我都接觸來自世界各地的旅客，回答、解決他們五花八門的問題，幫助他們轉機、指引方向、找登機門、尋遺失物等等，有時看著他們臉上的笑容，或是一句「ありがとう」，心中也是暖暖的，為能幫上他們的忙而歡喜。然而每當被問到「畢業後還會想留在這邊嗎？」之類的問題，我卻猶豫了，有時我甚至會回答不想，我的理由是：正職的班別太多太亂了，而且我不喜歡加班。是我太不知道天高地厚了嗎，現在外頭的工作有多難找我也聽說了，但是我真的不想一實習完就留在這裡，況且也不是想留就一定能進得去。

我曾經和這裡工作的學姊討論過關於出國留學、打工度假對未來職場上有無幫助，她的答案為否定。除非你是交換學生而且待的時間要夠久，或出國進修，否則老闆都只會覺得你只是去玩(去度假)。然而她卻肯定了「出國」這件事。人生真的很長(尤其你一旦開始工作後更是永無止盡!)，不會因為你出國

遊學、渡假、打工的三個月，一年的時間而失去或浪費了什麼，反倒是增加了你一段永恆難忘的學經歷。這一點就馬上否決了畢業後叫我留下的想法。

實習對我來說本來就是一個目標，當初大三的時候就想大四不是去實習就是去交換。而實習的目的本身是探索職場生態，看看將來做這個工作適不適合，既然是探索，結果當然就有喜歡不喜歡，適合不適合等答案。我的答案是：沒有到很喜歡，也不是很適合。其實這個答案也困擾我許久，究竟有多少人是真正做著自己喜歡的工作？一個工作到底要做多久才能確定的說自己適不適合、喜不喜歡？若自己都還不確定那麼要繼續堅持多久呢？我想沒有人能肯定的回答，此時學姊的話便在我腦中響起「人生真的很長，不會因為你做了什麼事就失去或浪費了什麼」，會跟她談到這一點跟我之前有想要出國留學，以及長榮實習到八月底對錯過畢業季的我們求職是否有影響，總之我現在是有答案了。

我不後悔來實習，實習的確也讓我學到了很多，假如當初沒有選擇來這邊，說不定現在後悔的人就是我呢！實習對我來說唯一的缺點就是過長，當我找到自己的目標想要朝著目標前進的時候，卻被實習卡著，無論是時間還是精力。當然，我仍然會把握剩下的實習時光，為自己的當初選擇的畫下完美的句點。

實習心得 運輸 4A 00468209 張明珊

在長榮航空實習也有半年以上的時間了，逐漸熟悉所做的勤務。在櫃檯組 check-in 客人的首要條件就是細心，如要講究服務精神的話則是貼心周到的態度，會遇到各式各樣的客人也會遇到各式各樣的 Case，還有一點是客人是需要被教育的。好比如收超重費，今天如果自己為了省麻煩，對客人放水、不解釋清楚，下次客人來只會吵鬧著要求上次額外的優惠並且造成下一個面對他的同仁的麻煩。又好比如公司現在推行的自助報到，地勤人員如果永遠服務客人、幫客人操作原應“自助”報到的報到流程，客人是永遠不會懂得自己操作自助報到，也失去了所謂自助報到所謂的用意，諸如此類。

細心方面反應在做事條理上，不管今天在哪裡工作，該遵守的 SOP 流程一步步走，每個環節仔細檢查，自然出錯率就降低。而櫃台作業更是環環相扣，櫃台作業僅僅是旅客出國流程的第一步，接下來緊接著是出入境與行李服務處，每個部門有每個部門的作業方式，而部門之間的分工也是大不相同，偶有交集的部分更需要兩個部門作業人員的細心溝通，才能夠帶出最好的結果。

單純地稱作航空業為運輸業，對於一線人員的我們來說反倒像是服務業——“服務態度”很重要。有的客人會在你剛上線的時候看你是菜鳥，故意去凹你、去凶去罵來達到他的目的；也有客人很單純，你堅定地講出回答他便相信你……但其實總結來說只是“態度”兩字可以包含的：今天遇見什麼樣的客人並不代表自己就表現出什麼樣的態度，還是要面帶微笑，用著笑容去服務。除此之外，也有很多不講道理，一來就找碴罵人的客人，要學著去面對各式各樣的旅客，心理素質也非常重要。

進長榮實習已經接近 1 年的時間了，在工作上大部分的事物都已經相當熟練，在公司裡也已經算是學長姊的角色了，習慣了天色未亮出門上班的生活，也習慣了每天為了一兩公斤的行李超重跟旅客爭吵的日子。

在機場工作其實很有趣，每天都可以有不同的事情發生：偶爾跟著旅客憶起抱怨公司，偶爾在背後痛罵不講理的奧客；偶爾會收到旅客滿懷感謝的話語，偶爾看到一些滑稽奇怪的趣事。工作久了，每天都要找一些讓生活增添色彩的小故事，工作上才能保有新鮮感，不會總是枯燥乏味。

我覺得出來實習其實對自己相當有幫助，算是一半脫離了學校的保護傘，雖不算完全獨立但是已經相當程度的體驗到了社會的現實面，了解到工作的辛苦。

在當今社會中，大學文憑已經不是應徵工作加分項目，而是基礎門檻，工作經歷就會是相當重要的項目。在實習期間，我有許多友善的同事，有著照顧我的學長姊，也有令人厭煩的經理主管，這些都是出社會後將會遇到的人事物，我很慶幸我已經遇到了，也希望將來在遇到時能夠更豁達的面對。

最後，我認為我進入長榮航空實習是一個正確的選擇。我一直都志向在航空產業，在這裡的實習經驗幫助我更加理解整個產業的生活型態以及運作，也對於我後續在申請相關類型工作時有些許的加分，期許將來能夠帶著對航空業的熱忱繼續在職場發展！