

大葉大學 歐洲文化與旅遊學士學位學程實習心得表

(Work Report)

姓名 (Name): 張育萱 學號 (Student ID): F0455019
系級 (Grade): 歐旅 學程 四年一班 電話 (Phone NO.): 0975283309
實習公司 (Company): 中華航空 實習部門(Department): 運務員
實習期間 (Date): 2018 年(yy) 07 月(mm) 02 日(dd)至 2019 年(yy) 08 月(mm) 31 日(dd)

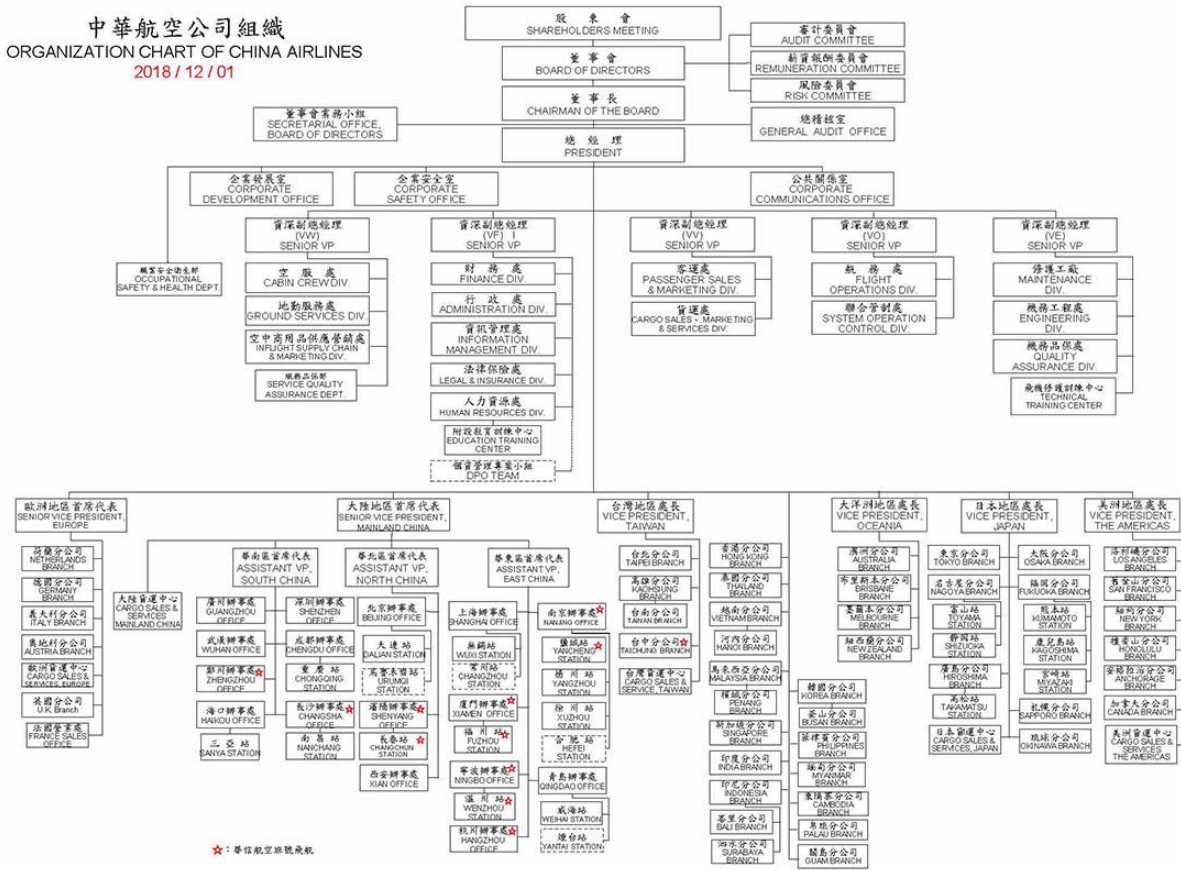
【心得感想】(2500 字以上)

1.公司簡介(沿革及組織圖...)

中華航空（簡稱華航，英文譯名：China Airlines；IATA 代碼：CI；ICAO 代碼：CAL；呼號：Dynasty）是中華民國的國家航空公司，也是臺灣第一大的民用航空業者，主要轉運中心設於桃園國際機場，總部則設於緊臨桃園國際機場的華航園區。目前以經營國際客運及貨運航線為主，航點遍佈 30 個國家地區。華航在成立之初亦有經營國內客運航線，為整合企業內部資源及營運重心轉為國際客貨航線為主，自 1998 年起國內客運航線業務全部轉由子公司華信航空經營。

華航在 1959 年由中華民國政府為首出資創辦，目前仍間接持有多數股份，為華航集團的母公司。除了航空運輸服務的本業外，華航也經營臺灣機場的地面代理、航空貨運、空中廚房、飛機維修、飯店經營、機內免稅品販售等周邊事業，亦承擔中華民國總統出國訪問的專機任務、以及外國國家元首和政府首長等在中華民國國內的專機地面代理服務。華航是首間加入國際航空聯盟的中華民國籍航空公司，於 2011 年 09 月 28 日加入天合聯盟。華航亦是獲准經營兩岸航線的航空公司之一，擁有 32 個航點，並與天合聯盟內的中國大陸籍航空公司共組大中華攜手飛計劃。華航亦與欣豐虎航合資成立臺灣虎航，於 2014 年 09 月開始營運。

中華航空公司組織
ORGANIZATION CHART OF CHINA AIRLINES
2018/12/01



2. 實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片...)

機場運務人員是航空公司和旅客直接接觸的單位，一般人也稱他們為「地勤人員」，主要是為旅客做登機前的服務。一般來說，國內線運務工作內容是在機場櫃檯辦理旅客報到 (check-in)、代驗證件、行李過磅、劃位及現場開票，在候機室內引導旅客通關候機，登機時並作廣播服務，提醒旅客登機及貴賓服務工作或廣播尋找已報到未登機的旅客，另外運務人員還須與空中廚房聯繫餐點、失物尋查、旅客申訴。

機坪運務須注意飛機是否延誤抵達，狀況是否良好，飛機或旅客有任何異常狀況，機坪、候機室、櫃檯運務員必須立即密切連絡，以免引起旅客抱怨。國際航線運務工作大部分與國內線相同，僅在櫃檯作業上，由於旅客多早已拿到機票，櫃檯運務僅須負責少數之開票的工作。運務工作最大挑戰是處理班機延誤事件，班機延誤須負責處理旅客轉機、住宿、機上餐飲、飛行組員輪休調度、旅客抱怨解釋、安撫等。

3. 問題/個案(特殊情況描述...)

曾經在辦理日本線 CI104 前往日本東京的班機，有位旅客想要臨時申請輪椅因為膝蓋不舒服，我就簡單詢問情況並在系統類註記輪椅申請的類型。辦理過程不到五分鐘，但是對於那位旅客他卻覺得我幫了他一個很大的忙，因為我幫助了他、我提供他所需要的服務，其實對於我而言只是敲敲鍵盤打上幾個字，我從來沒想過原來小小的舉動可以幫助他人這麼多，事後我收到他給我的讚揚信。當下覺得機場來來去去的旅客這麼多，每天處理不同的案例，有被責罵、抱怨甚至是人生攻擊的都有過，但有人願意花時間寫親筆一封信謝謝你，負面的情緒好像也沒有那麼地嚴重了，會覺得自己更要成為溫暖他人的人，讓他們的旅程有個美好的開端。

4. 實習成果(心靈點滴、收穫...)

於 2018 年進入中華航空公司作為地勤實習生一年的機會，可說是獲益良多。

確實地完成一趟飛機的起飛降落，需要地勤、空服、裝載及各個單位的互相協助，由此我體認到團隊精神的重要。而在登機作業，一切須確保安全及正確為優先考量，曾經在登機作業中機場臨時停電，必須迅速反映應停下所有作業並實施廣播安撫旅客情緒，同仁去確認剛登機的人數並進機內確認旅客記下旅客座位，落實航空保安，且要隨時注意飛機狀況及聯絡機場設施提供備用電源，由此更加體認到冷靜地處理突發狀況的重要性。

5.自我檢討與改善

起初剛進訓練部時期，還在適應自己已經不在是學生的心態，面堆每天都要吸收龐大的作業守則以及其他規定，幾乎一整個月每天壓力都很大很緊繃。後來通過試用期反而更緊張了，意味著要開始為自己的行為負責了，每天戰戰兢兢地工作著深怕自己一時疏忽造成旅客遣返或是哪個簽證沒有確實檢查等，遇到不同的案例都要自己好好學習反省。

每天在機場工作，遇到愈來愈多各式各樣的旅客，學會控制己的情緒以及在與旅客的應對進退中我該如何確實的表達，同樣也學會不會不好的情緒停留在身上太久。

之後調部門至登機門，同樣要比櫃台更能獨立。登機門的步調很快，有時匆匆忙忙就完成一趟班機，然後大家又要匆匆忙忙去下一個工作，所以沒有太多時間學長姐能教導我們，只能自己學會去現在這個時間該幫忙。

其實工作就是時間久了很多都能獨立完成，但要提醒自己更要小心。

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

無

- 1.實習結束後兩週內送交學程辦公室存查。
- 2.實習心得表可至學程辦公室索取或至學程網站下載。