

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)：劉永安 學號 (Student ID)：F0455202
系級 (Grade)：歐旅 學程 四年 2 班 電話 (Phone NO.)：0928457460
實習公司 (Company)：松和企業有限股份公司 實習部門(Department)：租賃部
實習期間 (Date)：107 年(yy) 9 月(mm) 1 日(dd)至 108 年(yy) 5 月(mm) 31 日(dd)

【心得感想】(2500 字以上)

1.公司簡介(沿革及組織圖…)

松和企業有限公司成立於 1992 迄今 唯一小型機械(吊籠)製造廠商, 主要以吊籠的製造、販賣、維修以及吊掛的設計、吊籠的租賃為主要經營項目。 經營理念 企業多年來堅持以誠信為經營理念, 不但對員工有嚴格的規定, 而且對吊籠的安裝、使用、維修以及檢測都有專業培訓, 嚴格按照相關規定正當操作。

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片…)

熟悉公司環境

接聽客戶電話並記錄客戶需求轉接電話至其他部門

分類訂單序號 回收重複性訂單 將訂單歸檔

整理檢查客戶及廠商資料是否有誤

修改訂單及售後額外增加的商品

3.問題/個案(特殊情況描述…)

在實習工作這段期間沒有特別嚴重的特殊情況, 只是在分類訂單序號這個部分, 因為訂單量有點龐大, 所以有些時候整理訂單排序會是多人作業, 變成每個人整理的順序不同, 同事的整理方式可能是從序號較大排列至小, 我的方式則是恰好相反, 變成日後如果我需要將其他之後的訂單歸檔進去時, 會一時找不到類別在哪, 還會影響到之後月底總結時效率上會因此受到影響。

4.實習成果(心靈點滴、收穫…)

可能是因為短期實習的原因, 所以公司並沒有安排給我比較艱難的工作, 主要都是整理文件、檢查需要更改內容的訂單或接聽客戶電話等等這類型重複性作業但相對較簡單的工作。起初在一開始工作時, 會因為不熟悉工作環境及文件擺放位置出了不少差錯及效率較低的問題, 但是漸漸到了第二個月甚至更久之後, 慢慢地整理出了一套自己較為順手的作業程序, 除了效率提高之外, 更可以排除掉失誤的機率。但是這種重複性較高的工作變成時間一久多多少少會有一些疲乏感, 這個應該是我在這工作上感覺到最為明顯的部分, 持續性做整理檢查回收歸檔的步驟, 到了實習的後半年開始會有些許的不耐煩, 但是越是心急的時候越會出差錯, 反倒影響到了自己處理後續事情的時間, 這也是對於急躁個性的我最大的收穫之一, 就是冷靜一點這件說起來簡單卻做起來尤其困難的事情。

5.自我檢討與改善

因為主要此公司所生產的商品除了外銷至日本之外，台灣有些重工業的公司也會來本公司購買產品，大部分致電來購買的十之八九碰上的都是講台語的客人，這讓我這個對於台語完全沒有概念的人，很容易就造成在溝通上的困難及誤解，雖說在這不到一年的實習期間，我還是沒有學會講台語及聽懂台語這件事，但是我覺得比起我第一次接到講台語的客戶電話的那種驚慌失措的舉動來說，現在的我更能很冷靜地去應對這種情況，但是可以的話我也會嘗試在之後多多少少學些基本的台語，畢竟語言這種溝通工具多一種也好。

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

我對與讓我實習的公司除了感謝還是感謝，即便主要工作的項目完全與我本科系所學及興趣有很大的出入，但是還是很慶幸在求學階段就有了社會工作的經驗，這讓我在畢業出社會就業前打了一個強心劑，不論是面對客人或是面對同事又再者是面對自己任內的職務，都應該要保有一定的態度，當你用認真的心態去處理人事物的時候，我覺得相對也是給了自己一個交代，對自己的人生付了責。

至於給學弟妹的建議，我認為經由這次的實習經驗，自己改變了當初的想法，比起穩定的工作我更建議大家對於自己喜歡的事物就應該放手去做，失敗又怎樣，困難又如何，把這些經驗整理起來你會知道你自己其實比想像中的更勇敢，今天嘗試去做跟害怕所以沒有去做完全是兩件事，當踏出那一步去執行了時候其實已經贏了很多那些遲遲那踏不出去舒適圈的人。我是在大二上開始立志要在大三完成四年的學業，然後在大四最後好好留給一年的時間去慢慢探索興趣及擅長的事物，這一年除了實習之外，還利用空閒時間再額外去進修，比起忙碌更感覺到的是生活充實的感覺，比起前三年在大學修習學分，更覺得這一年是經驗汲取最豐富的時候。從迷茫徬徨緊張畢業後不知走向，現在轉變為迫不及待的想要踏入社會去體驗及接收所有大學給不了我的那些真實感。起初的目標是大四這年要出國做交換學生，但是後來選擇實習的時候其實有滿滿的遺憾，可是如今我更感謝自己選擇實習這條路，因為或許我在國外我感受不到我即將要面臨到的是甚麼情況的世代，只會安於及享受當下，只能說有利有弊，不管做出什麼樣的選擇，即便是受到家庭或環境因素所逼，也要銘記每條路都有我們值得去學習的事物，好好珍惜及把握並且善加利用，對未來肯定是有幫助的。現在無法完成的事情，頂多多繞些遠路，多花些時間，最後還是有辦法達到同樣的結果。我們一起加油。

【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)

實習照片部分已詢問過主管，但因上班場所不便拍照，因而事先通知過系上相關單位通過。

注意事項：

- 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。