

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)：陳 O 璇 學 號 (Student ID)：F0355013
系 級 (Grade)：歐旅學程 4 年 1 班 電 號 (Phone NO.)：0935-575346
實習公司 (Company)：僑新旅行社 實習部門(Department)：票務
實習期間 (Date)：2017 年 01 月 01 日 至 2017 年 06 月 29 日
【心得感想】(2500 字以上)

1.公司簡介(沿革及組織圖…)

僑新旅行社，客人主要是對同業，也會有少數的直客，分為台中總公司跟新竹、彰化分公司，而我實習在台中總公司，台中總公司內部工作內容也有分台胞組、簽證組、外務組、外交部護照組、票務部、團體部以及會計部，每個部門環環相扣缺一不可，也有靠行的領隊，只是差別在公司並沒有自己的導遊領隊。

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片…)

主要工作內容是處理小三通有機加船、國內線、國際線、帳單、接駁名冊，另外還有台胞整件、護照整件、開三聯單之類。

國際線雖然沒有很長運用，但是學習該如何查找班機以及基本的訂位電代，與上課時不同的是要學習如何造橋給開票中心並且報價，這是上課時不會泡到的東西，而報價的時候也要學會看這張票的效期或是使用方式等等，以免之後衍生出很多的問題，真的充滿挑戰阿！最重要的是小三通是國內的機在加上金門到泉州或廈門的船，飛機時間一小時，中間接駁一小時 30 分鐘，到廈門船是 30 分鐘，若是到泉州的船是一小時，這碼頭中間清潔費為自付額。

航空公司一條龍實體票或電子一條龍，這個機、接駁、船都是由航空公司處理，訂票方式也大不相同。航空公司實體票我們賣立榮跟華信沒有遠東，而訂票方式大多都是從客服那邊訂票我們在自己開票，像是華信也可以系統訂票但是開票的話就變成是電子一條龍，那又是不一樣的東西了！

國內線基本上都是算票面價，我們不開早鳥票或其他優惠票，除了是老人、小孩、愛心、愛陪亦或是金門籍旅客，都惠單程再加 100 代開費，因為現在很多旅客都會更改行程，票面價的票是一年有效期可隨時更改，而優惠票都只限當日當班，國內線改票也不需補差額，不像國際線改票都要很多改票費。

3.問題/個案(特殊情況描述…)

國際線有時候會遇到不知道報價所敘述的票面規定，要去詢問同事請同事叫導應該如何看或如何計算。

這下半年時間遇到清明節管制跟端午節管制，都要確認旅客的行程是過去還是回來，會不會卡到管制期間，另外華信也有出促銷金額，在開票的時候也要確訂旅客是否符合資格，像是成人、台中來回、促銷效期以內，不為管制期間才可以使用，之前就有定程管制期，還好請航空公司幫忙協助才順利度過難關，不過還是會產生價差要自行吸收，所以時刻都要提醒自己不要出錯要看仔細，以防各種不必要的困擾跟演聲各種的問題，有時候事情嚴重到會毀損公司的名譽也是不無可能的。

4.實習成果(心靈點滴、收穫…)

來到這邊不知不覺也已經一年了，從一開始懵懂無知沒有接觸過旅遊業，一直到現在漸漸了解旅遊業生態，可能跟雄獅那些大公司比不一樣，因為那些公司不是團的業務就是帶團，相較之下我來到這邊學習很多基本的東西，像是辦理台胞跟護照需要什麼資料、表格該如何填寫，還有各種簽證需要準備什麼資料，還有訂票該需要的資料以及如何訂…，我想這些都是最基本的東西，但學習下來遇到的種種都是很好的經驗，在跟同事相處中也可以知道很多不一樣的東西，像是外務去收件可能面臨到其他旅行社態度不佳、資料給不齊全、收款會拖下去不給，像票務或團體很容易碰到客人不開票要一直重訂、客人不走一直改期、需求了機位最後不要、分房問題等等，像是簽證會遇到需要客人的購買機票證明、工作證明、需要邀請函可以申請證明，像是護照會遇到役男問題、成人與小孩區分、小孩需要監護人的身分證跟戶籍謄本、還要看小孩監護人婚姻關係、年紀大的男生是否退役，很多很多遇到的問題都讓人值得學習，而這些東西在不同公司還不一定學的到，鎖以這次的時習機會很珍惜也很開心我來到這裡，遇到了好主管也很樂意分享他們的經驗，平常遇到問題跟困難也不吝嗇的教我或救我，讓我對旅遊業的熱情不減，甚至越來越有趣！

5.自我檢討與改善

在價錢上要注意出發點跟目的地不同，另外要特別注意旅客的出生年月日，因為有些是敬老或是兒童報價又會不一樣，遇到管制期的時後也要記得在特別說明，還有促銷票也要特別看是否符合規定以及在效期內使用，才不會所有事情混亂在一起很難處理。在訂票的時候也常常資料東缺西缺，要記得每次都要旅客姓名、電話、出生年月日、身分證字號、台胞證號加換發次數共 10 碼，每次不是缺少電話就是台胞資料，要好好記得資料的齊全。之後在實習或者工作上都要提起精神，並且好好加油！往後繼續秉持著這份熱忱繼續前進，有時後會搞混、精神不濟，應該要好好提起精神並且隨時保持清晰的頭腦，不論遇到什麼困境都勇往直前，好好做好自己的事情好好學習。

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

我覺得公司開放實習制度幫助我們學生很多，除了提前接觸社會也可以多處學習工作領域，相當好的教學與工作上的運用，這樣相輔相成可以讓我們學習更多，比起請業師來授課，反而直接實習效益更大！

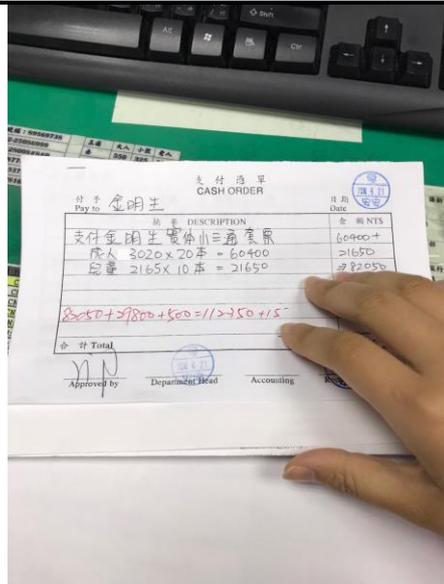
而學校也可以多鼓勵學生往外實習，除了提前跟社會接軌，實習往往跟書上教的不同，讓同學率先了解實寄上的差異，比起畢業之後找尋工作又做的痛苦，我想實習是一個很好的媒介。

如果學弟學妹對於旅遊業有興趣，可以來試試看，在僑新雖然不會學到帶團的東西，但是可以學到很多基本的東西，至少已後要繼續往旅遊業發展的話，基本的東西是不可或缺的阿！而且公司同事大多很好相處，來實習也可以提前先進到社會，同事大多都會互相幫助，所以在實習過程中不會感到很無助，學習上不只有自己部門可以學習也會學習到其他部門的東西，所以學弟妹有興趣也不知道未來要做什麼都可以來實習確定自己是否有興趣，也可以提前了解旅行業的生態！

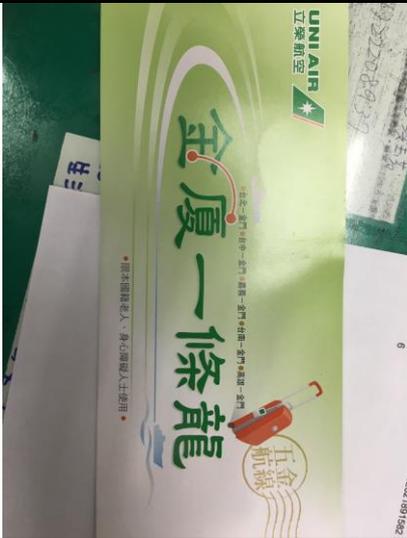
【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)



台中總公司的身影



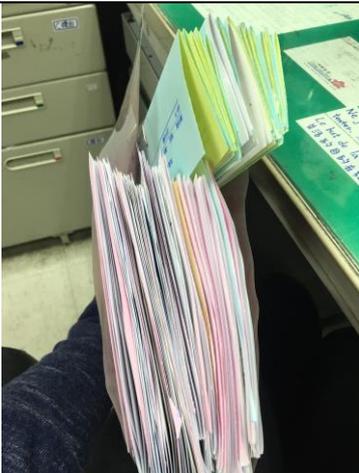
小三通實體票叫票匯款



立榮金廈一條龍實體票



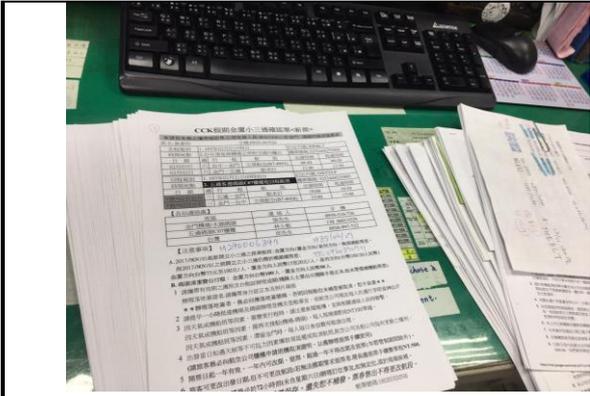
華信金廈小三通實體票



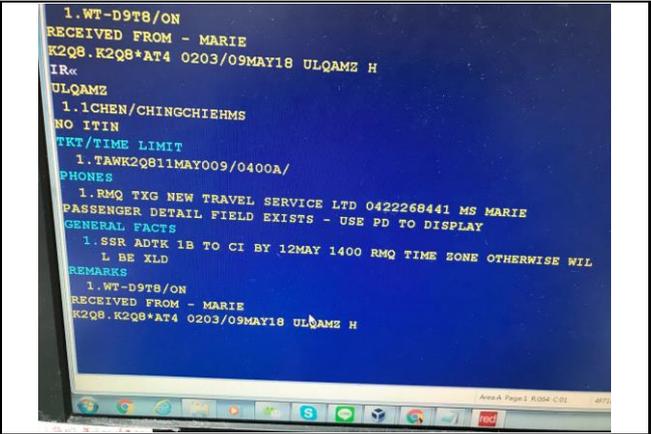
帳單與代轉



學習國際線



小三通給 AGT、旅客的確認單



國際線訂位及開票

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。