

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): 戴 O 宜 學 號 (Student ID): F0355030
系 級 (Grade): 歐洲文化與旅遊學士學位學程 4 年 1 班
電 話 (Phone NO.): 0988919731
實習公司 (Company): 僑欣旅行社 實習部門(Department): 簽證
實習期間 (Date): 106 年(yy) 月(mm) 日(dd)至 106 年(yy) 12 月(mm)
31 日(dd)

【心得感想】(2500 字以上)

1. 公司簡介(沿革及組織圖...)

專門辦理各國簽證資料，和販售金廈小三通票券。而最多人詢問辦理的就是簽證資料，我們辦理的簽證資料包羅萬象，含概廣泛。所以剛進去的新人，都是從最基本的護照做起，出入境都須使用護照，當熟悉基本的時候，不管做什麼簽證，都是得心應手的。

除了接觸護照之外，最常接觸的也是台胞證，看似簡單的證件，往往因為身分的不同，而有不同的準備資料，在準備的時候，公司會給一個核對表格，讓在作業的人員作業的時候可以清楚地明白，客人所做的證件是否有準備齊全，而工作團隊也好接下來的的工作程序，互不相扯後腿。

2. 實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片...)

而我工作的部門是在簽證組，可能大部分的人到公司就是等生意上門或是休息一下，但是我的工作一進公司門就必須像救火英雄一樣跟時間賽跑，忙著整理各項簽證，核對資料是否正確之後再確實填寫回件單，把東西丟到應回件的籃子裡，再把業務送出門，這大概就是整個早上最重的事情了。

休息一下，接著要開外縣市的單子，整理他們的文件，有時候文件多的時候，會發生申辦文件少證件的狀況，此時就必須聯絡對方，不用像外務一樣在外面風吹雨淋，但是有時候發生讓人頭痛的事也很麻煩。

中午大家回來後，開始整理護照大概就要開始寫統整的單子，好計算進件的數量和金額，避免跑外交部的人員無法準時的繳錢進件，此時若看到誰文件多時，偶爾也會幫忙整件，好讓大家可以提早休息。

下午休息過後，大家出門回護照，而我待在公司輸入早上大家開好的作業單，以方便之後要查閱文件，或是要調閱帳單的時候可以方便調閱，這個工作雖然簡單，但還是需要有人幫忙輸入。

而在幫忙輸入帳單後，如果有時間就會幫忙看看是否有需要蓋護照表格張或是書寫太過簽證和台胞表格，有時候雜碎的事情需要有人幫忙檢查整理，如果沒有人做，那最後收尾的人就會辛苦，所以當我們有空閒的時候，就可以幫得盡量幫忙書寫，避免造成別人的困擾，耽誤到其他的時間。

晚上的時候再寫一次護照統整的單子，等待跑外交部的人員回來審核文件，有時候文件有問題的時，也是晚上回來通知。而統整的單子寫好，好方便讓他知道明天早上有多少文件要進，要告知總公司多少錢要匯款，每一個環節缺一不可。

3.問題/個案(特殊情況描述…)

讓我印象最深刻的一件事的是，我忘記把客人的急件送出，隔天早上才發現東西剛好躺在我的資料夾裡，而補件的資料在袋子，而就在前一個晚上，同事還一直問我，我一直回答沒有。

在隔天想起時，我帶著忐忑的心情跟主管講怎麼辦時，主管告訴我，先去詢問對方什麼時間出國，再來討論對策，之後帶著發抖的手指打了通電話給對方旅行社，幸好對方說客人是在收到件後一天出國，只要件正常下來回件都沒問題，於是我把結果回報給主管，主管交代我，這件文件就要準時送出，這件事才圓滿落幕。

4.實習成果(心靈點滴、收穫…)

實習後，發現職場上很多事情與上課的時候很不一樣，像是學東西，老師會一而再再而三的教，但是老闆覺得教第一次你應該熟悉，第二次你就應該要會了，所以我覺得，這是我一開始不是很熟悉的地方。

或許你不會你可以問，但是詢問久，身邊的人不會覺得你只是單純的不會，只會覺得妳怎麼沒有認真去記、不認真去學，職場真的不是學校，學校可以讓你一直重複同樣的問題，但是職場經常出現同樣的問題，別人也只會覺得不是這件事情本身有問題，是你自己本身有問題，要檢討的人是你自己。

而收穫則是對於待人處事、應對進退更加小心，因為我們有些時候跑外務或是直接面對客人的時候，有些話或情緒不能表達出來，這時候都要小心翼翼，不能說的話都要經過腦袋思考一下，再決定什麼話能說什麼話不能說，這樣避免得罪人，也避免引起不必要的糾紛。

5.自我檢討與改善

覺得自己在面對實習的時候，態度其實沒有很嚴謹，因為一開始都是以輕鬆的態度面對，導致一開始在學習東西的時候，常常忘東忘西、挨罵，這時候就會更不好意思去詢問期的問題，這樣更不好，因為如果挨罵因此不敢詢問問題，若往後遇到同樣的問題還是依樣沒有被解決，而且還會像學球一樣，越滾越大這樣不好，所以我們要不恥下問，有時候責罵是為了要提醒自己，避免犯錯。

在公司裡有很多雜碎的事情，有時候有人做有時候沒人做，而當我們看到時候若沒事，就應該要自動自發地去做。小小的動作只要自動地去做一下，這些事情很快地就會被完成，也就不會被積成一座小山沒人動，而我們平常生活習慣也一樣，如果一點一滴累積好習慣，會在某一天變成隨手拈來動作。

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

一開始滿心期待的實習，到了中期其實有些後悔來實習，覺得為什麼大學最後一年了，不在學校好好留在學校上課，但是快結束的時候，回頭看看這些走過的點滴，雖然充滿了辛酸血淚但是充實了整個半年的生活。覺得起起伏伏的心情，一開始憤憤不平的情緒，漸漸的被磨平了，在面對事情的時候，也不會那麼情緒，也以比較平淡的心情看待，不慌張、不慌亂的處理事情，才能最快速把事情處理最完整，雖然現在還沒到很平靜的地步，但是比起一開始剛進公司的時候，已經平淡很多了。

給學弟妹的建議就是，現實是殘酷的，而且工作是責任制，所以如果沒有真的很重大的意外，其實忍著痛也要上班。人情冷暖上班的時候是最容易感受到，在學校感受比較小，

在外面感觸真的很深，而且會覺得自己的承受的抗壓性變小，其實撐過去，隨著生活走下去，也就沒有什麼大不了，這一切都是一開始剛步入社會而已，不要擔心。成長也就是如此，剛開始不是應覺得想要逃避、逃離、開始懷疑自己，但是堅持下去，雖然日子難熬，困難重重，旁邊的人伸出的手很短，但是你握的到、撐得過去，那都是自己的智慧累積、生活的痕跡，歡迎你一起加入實習的行列，為自己的生活添上不一樣的色彩。

【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)



一早進公司就趕著要回台胞證



台胞證的驗退護照，也需要我們早上，寫回件單回件



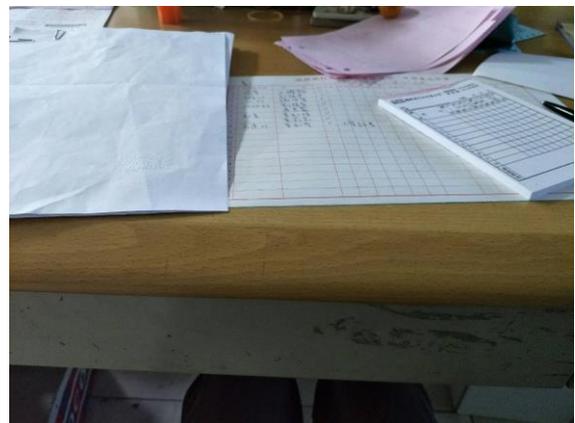
早上會有外縣市的寄來的包裹要去，郵局領信，因為他們要送件



回完證件，接著就要來開外縣市送件的單子



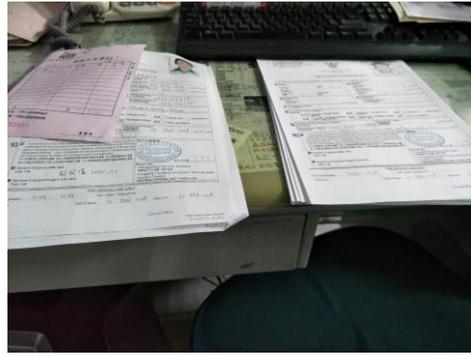
開始在整理文件



中午大家回來的時候，要開始寫統整單子



中午休息過後，就是輸入早上的作業單



在空閒的時間裡幫忙書寫泰國簽證

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。