

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): 盧 O 忻 學 號 (Student ID): B0326020
系 級 (Grade): 歐洲文化與旅遊學程 四年一班 電 號 (Phone NO.): 0966585800
實習公司 (Company): 京城旅行社 實習部門(Department): 東南亞部泰國線
實習期間 (Date): 2017年(yy) 7月(mm) 1日(dd)至 2017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...)

『誠信穩健經營』是京城旅行社的宗旨以”誠信”建立品牌知名度，致力提昇服務品質以達成『京城天下·寰宇五洲』的目標，開展視野；擁抱世界。

本公司是由在南台灣旅遊界市場行銷多年的專業旅遊公司；秉持著精緻品質、合理價格、完善服務理念。專長於東南亞、大陸線、東北亞線等旅遊業務安排及公司行號獎勵旅遊行程設計或商務考察之安排。雖成立至今約近十年光景；一直本著兢兢業業細心妥善提供同業最完善之旅遊產品及銷售服務，在現今不景氣的市場中亦有來自各同業的好評與鼓勵以及愛顧，所給予相當地支持與肯定。

2.實習工作內容(工作項目、工作流程圖、工作狀況照片...)

泰國線 op 助理

護照整理 (KEY 護照.檢查身分證和大頭照)

辦理泰國簽證 (印簽證表格.填寫資料.寄件)

訂房 (對出團日期再向曼谷飯店訂房)

出入境卡 (幫客人填寫出入境卡)

接電話 (廣播和留電)

裝護照套和貼名條

3.問題/個案(特殊情況描述...)

開始實習的第一個工作就是幫忙接電話，要記住哪個 op 負責哪個地區，哪個業務負責哪些 agent，但因為公司有 80 人左右，常常聽到名字之後卻不知道找誰，就算有座位表，但客戶有的叫綽號、有的說英文名字，還會有人要找陳小姐，不過公司大概有二十個陳小姐，甚至是講日文的日本人打來，一開始很害怕接電話，甚至被打來講綽號的人說過怎麼會不知道他，到後來漸漸知道大家的名字綽號，還有負責的工作和 agent 之後，就能夠自己接電話了。

4.實習成果(心靈點滴、收穫...)

我覺得在旅行社工作學到了很多，一開始在業務部當助理，幫忙整理資料，印行程，要了解各地區的行程，後來轉到泰國線當 op 助理，變成專門只用泰國線了，從檢查護照、大頭照，再來 KEY 護照到動態上，之後要辦泰簽，泰簽下件之後要印出入境表格，貼名條、裝護照套，印 LIST，最後才能出團，因為這次的實習，我才更了解 OP 這個工作內容和旅行社的運作方式，到後來還學了如何跟飯店訂房，我覺得這是一個很棒的經驗。

5.自我檢討與改善

我覺得自己要再細心一點，因為任何環節都不能出錯，一出錯很有可能造成客人沒辦法出

國，記憶力要再更好，才能夠把事情做的更快、更有效率。

6.結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

我覺得到旅行社實習能夠更清楚了解旅行社如何運作，各個職位的工作內容，而且旅行業是一個責任制很重的行業，正職常常加班到很晚，如果未來想走旅遊業，到旅行社實習是一個很好的經驗，也能夠評估自己適不適合這個行業。

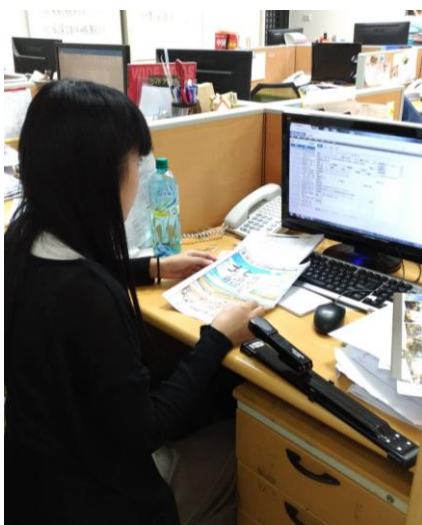
【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)



公司外觀



一樓直客部



整理資料



開會或接客的地方

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。