

# 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) : 謝 O 倫 學 號 (Student ID) : F0355021

系 級 (Grade) : 歐旅學程 4 年 1 班 電 話 (Phone NO.) : 0953886111

實習公司 (Company) : 旅行社 實習部門 (Department) : 票務

實習期間 (Date) : 107 年 (yy) 03 月 (mm) 26 日 (dd) 至 107 年 (yy) 06 月 (mm) 30 日 (dd)

### 【心得感想】(2500 字以上)

#### 1.公司簡介(沿革及組織圖…)

我們的服務有各家航空公司票務代理、各國簽證及護照辦理、國內外旅遊行程及小三通套票代理。客人主要是對同業，也會有少數的直客，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…)

主要工作是票務，代訂小三通行程及國內段機票，偶爾要協助其他業務工作，像是 ppt 製作、美編和排版。

#### 3. 問題/個案(特殊情況描述…)

遇到端午連假的開票順序，要有緩急之分，不能因為自己的疏失，導致讓客人沒有機位或船位。

有的時候客人會因為自己的護照效期來要求改票，但因為是他們自己的疏失，改票費用須由他們自行承擔，但會吵的孩子就有糖吃。有次有位客人是真的不分青紅皂白，就是要我們免費替他改票，最後我真的無法處理，轉交給主管處理，雖然主管百般不願讓客人免費改票，但還是因為客人的要求而讓他改了票，最終是由我們公司負擔一半費用，客人自行付一半的費用。

#### 4. 實習成果(心靈點滴、收穫…)

在這三個多月的實習中，我的收穫真的很多，從一開始什麼都不懂，到最後能獨立開票，也能同時給客人答覆，我想我的抗壓性也提升許多，不論是什麼事情，一定都有解決的辦法，只要告訴自己不要慌張，一步一步慢慢來處理。

真的很開心能夠有這個機會去到旅行社來實習，在準備的過程中自己也花費了許多精力在這上面，當然最後一切都是相當值得的，帶回來的不僅只是實習的工作經驗，還有更多的是所感受到的溫暖人情味與充滿豐富內心的回憶，當然一開始來到這裡工作實習必定會感到挫折，而且又是一個陌生的環境，但是務必要相信自己，都已經踏上了這旅程，就好好努力的去完成這趟實習之旅吧！用心去做、去感受、去體驗，最後得到的必定會超乎自己所想像，機會永遠是留給準備好的人，務必要把自己隨時調整在最好的狀態，好迎接各個不同的挑戰。

Sometimes you will never know the true value of a moment, until it became a part of your memory.

## 5. 自我檢討與改善

我覺得我自己本身的溝通能力要再更加強，希望可以有恰當的應對，不論是跟主管、同事或客人都一樣。還有我認為我的耐性還是相當不足，個性很容易急躁起來耐不住性子，且會對尚未發生的事情感到緊張擔心，當然過多的擔心就會不好，我想我就是一個很多慮的性格，我要適度的調整自己的心態，保持積極樂觀的態度，對於任何事情不用要求到非常完美、吹毛求疵，只要在過程中盡心盡力的去做去完成，我想這樣就已經非常足夠，不要給自己留下遺憾這樣就好。

## 6. 結論/建議(給學校/業者/學弟妹的建議…)

我很鼓勵學弟妹能多多出來實習，畢竟所學習到的事物，完全跳脫出教科書和學校老師所教的東西，你會在真正的職場上學到更多也體悟到更多。

當你決定去做某件事情時，就盡心盡力的去實踐它不要偷懶，自己的懶惰會是自己最大的敵人，然而在過程中一定會體悟到許多的新的觀念，用心去感受它，會得到不一樣的答案，路是人走出來的，不一定要照著其他人的步伐走，隨時準備好，機會來了就抓住努力去做，這樣一定可以創造出屬於一條自己的人生大道。

## 【實習照片】(請圖文說明，至少 8 張)

歐旅系辦就是我的辦公室之一	可以在這完成業務工作
歐咖也是我的行動辦公室之一	隨身都要攜帶的筆電，才能好好做事

## 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。