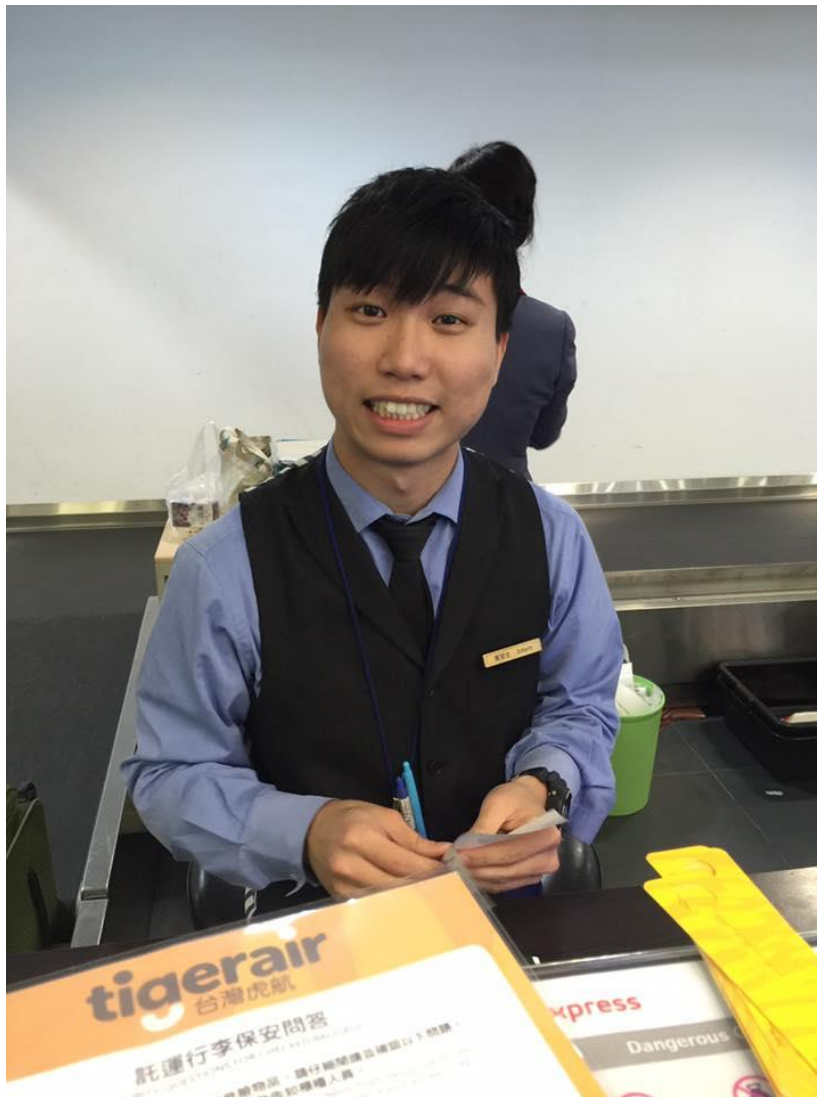


企業實習心得報告

S03420317 國貿 4c 陳厚安

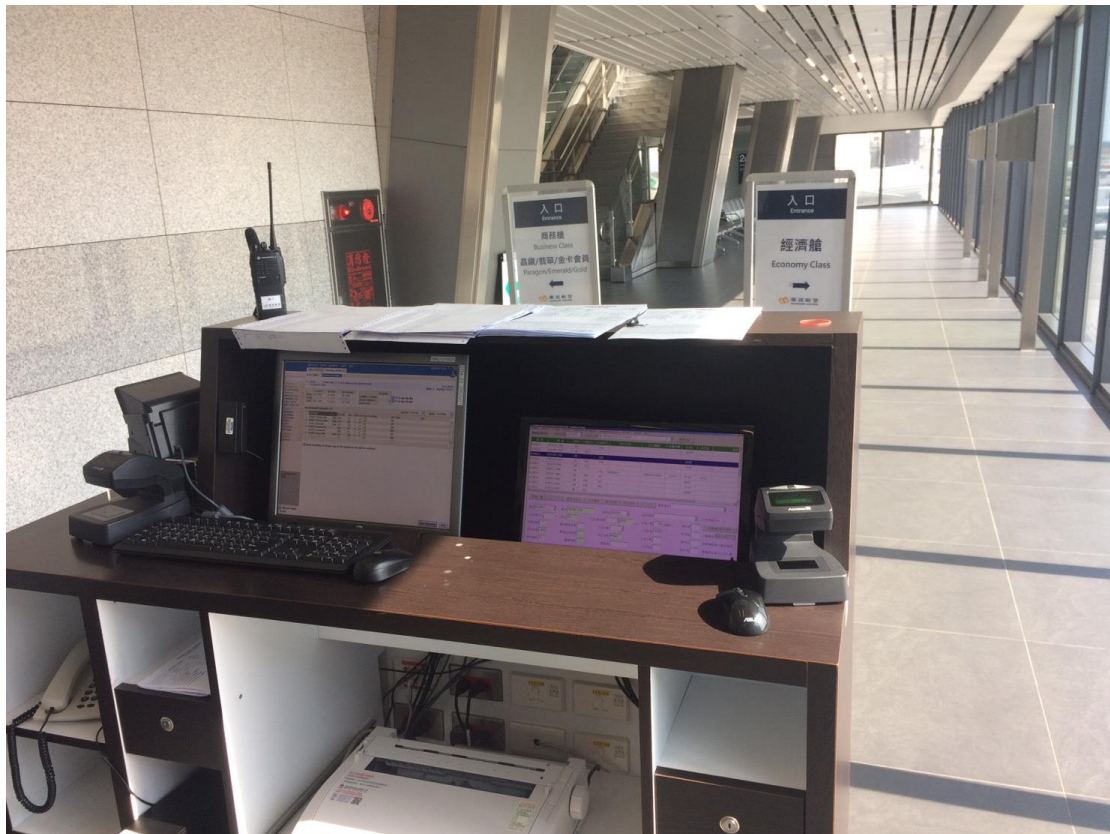
因為一直都很好奇地勤這份工作都在做什麼，在大三下時剛好得知華信航空第一次在東海大學招募實習生，加上課都修得差不多也很想嘗試看看這份工作，因此決定把這個當作大四的學年實習。一開始進入公司會先安排一週的課程，包含危險品、櫃台機坪作業、華信和各家代理航的系統訓練，在課程結束之後會有將近一個月的學長學姊實際帶訓(OJT)，這個一對一的訓練主要是讓我們能跟在自己的學姊身邊，一邊看他操作劃位登機一邊學，同時如果遇到比較特殊的情況也可以直接當作教材，比起紙上談兵我認為這樣是更具效率的做法。但現在回想起來，剛進去的這段時間其實是我覺得最累最崩潰的時候，因為這份是個從來沒接觸過加上不容許出差錯的工作，假設今天我放了一個簽證有問題的客人，結果他到目的地需要被遣返，那麼這些費用就會是運務員需要負擔的，另外也有可能被督導責罵或是寫報告，所以每天下課回家就是不斷的背簽證、系統操作、各家航空公司不同的規定等，一直讓自己在一個很緊繃的狀態，持續了兩三個月。

附圖為開虎航櫃台的我，虎航在台中由華信航空代理



一批大概人數不到 15 個的實習生，起初會被拆開成櫃台組、機坪組及侍應組。侍應組講白話一點就是負責免稅品的清點，因為人手不需要那麼多所以是唯一一個我沒接觸到的組別，機坪組是在我進公司接近一半時才開始的，主要工作是飛機的接與放行，但因為放行要抓登機的時間比較複雜需要另外訓練所以也不是我的職能範圍，因此到了後期主要工作變成櫃台劃位、登機門作業、晚上接飛機及國內線登機。在航空業中一個航班的作業需要好幾個人組成的團隊一起完成，從最開始的劃位、候機室廣播及尋找客人、機坪組的放行、登機門的作業，

為了讓航班能夠準時出發，每一個人都扮演著重要的角色，因此團隊的溝通合作顯得非常重要，最常見的就是利用對講機進行，因為有時候假設一位客人在登機門有任何問題不管是身體上、簽證或是行李，都得倚靠對講機和控櫃幹部及放行員通訊，加上每天和自己搭班的人也不會一直都是同一批人，所以我覺得人際關係和團隊合作在這個行業裡面非常重要。



附圖為登機門，上機資料和旅客登機都是在這邊完成的

因為我是櫃台組的每天必須和幾十幾百名旅客接觸，除了劃位託運行李之外，我覺得帶給我最大的是服務業的精神。最常遇到的是因為行李問題而必須和客人解釋，雖然有時候到最後自己理智線幾乎快斷光，

但畢竟是服務業我也必須持續解釋到他們理解為止，加上不能把上一組的情緒帶到下一組客人身上，我覺得這是在之前的打工裡得不到的，也讓自己 EQ 慢慢提高而且當自己的角色變成客人時，也會多幾分同理心。另外一項好處我覺得是練習英文，因為華信航空一天就有 4 個班次飛往香港，又因為香港是很多人的轉機地首選，所以外籍旅客人數也不少，剛開始看到外國人真的會害怕溝通，但久了發現其實文法單子根本不重要，可以把自己的意思完整表達我覺得就很足夠，所以也有一些自己口說能力變好的感覺。



另外在櫃檯也可以練就自己的做事速度，一個上百人的航班要如何在櫃檯只開 4 個的情況下，在一小時內處理完畢靠的就是運務員的速度，

前面有提到在剛接觸時崩潰的時期，我可能一組客人需要花至少 10 分鐘包含確認客人是不是這段航班、刷護照資料、查驗他們到目的地的簽證、託運行李.....等，如果又遇上帶娃娃車或是輪椅的特殊旅客花的時間又會更長，一直到後期幾乎可以 5 分以內完成，我覺得這也是另外一個讓我得到成就感的地方。

地勤這份工作雖然比我還沒進入前想得更複雜，但如果之後可以選擇的話，我想我還是會選這份工作，除了免費機票外，更吸引我的是可以和同事搭班完成航班的樂趣以及面對各式各樣旅客的感覺。



附圖為停機坪上的 ATR 飛機
