

長榮大學
觀光與餐飲管理學系

實習成果報告

實習廠商：南和國際旅行社

實習部門：國內學團領隊

實習部門主管：張淑君 人資主管

班級：觀餐 4A

學生：楊季佳 N14361223

中華民國一〇七年一月

目錄

一、 實習單位介紹

- (1) 實習機構主管教導方式..... 4
- (2) 實習工作性質 5
- (3) 給學弟妹的實習建議 5

二、 實習心得

- (1) 本實習符合你的期望與需求嗎? 6
- (2) 描述你個人在實習過程中,對機構有何貢獻 7
- (3) 敘述你在實習機構中所負責的工作內容 7
- (4) 請自我分析在實習過程中,是否有所成長 8
- (5) 實習心得 9

三、 附錄

- (1) 實習照片..... 10-15

一、 實習單位介紹

南和國際旅行社有限公司(總公司)成立於高雄，目前擁有中部分公司. 桃園分公司及台南分公司，在此顯示出本公司的旺盛企圖心，目前主要從事國內旅遊。公司秉持著「一部車的生意不嫌少，一百部車的生意不覺多，我們的服務態度與品質要求均是一樣的好，因為我們堅持」的經營理念，追求企業永續經營及成長；除整體營運穩定外，獲利狀況也逐年提昇。南部分公司的員工平均年齡不到三十歲，活力十足、主管與員工相處融洽，就像一個大家庭。我們重視每一位員工，除了良好工作環境，標準的作業流程外，也提供學習及成長的空間，讓新加入的成員可以快速了解，歡迎有興趣的朋友一起加入南和國際旅行社南部分公司的工作行列。

(1) 實習機構主管教導方式:

在進入公司之前，公司會安排三天的外訓，讓新人了解帶團的重點操作，例如：遊覽車車安介紹、飯店、餐廳操作引導、開車詞、謝車詞、導覽解說、說話技巧、臨場反應…等等。也有安排兩個禮拜到公司上課，分別由不同的業務為我們講解，包括常下榻的飯店、常去的景點、常玩的遊樂園有甚麼注意事項，或是路線該怎麼走，有甚麼值得留念的地標可以推薦給師生等等，公司用最淺顯易懂的方式讓我們在最短的時間內掌握帶團的技巧，也會定期考試，讓我們知道自己哪裡不足、哪裡還需要改進。



▲實習生與人資主管合照

(2) 實習工作性質：

實習領隊工作內容很多很複雜，主要是一日遊、畢業旅行。畢業旅行又有分兩天一夜和三天兩夜。因為會跑很多景點，接觸的人事物也非常多，我覺得我們這個行業根本身兼保母、攝影師、清潔人員、老師、保全，不僅要照顧一整台遊覽車的學生，也要學會和老師溝通怎麼去帶學生，讓這團可以平安順利。

(3) 給學弟妹的實習建議：

畢業後想從事旅遊業務的學弟妹，如果你們來南和，心態上一定要改變，因為時代也改變了，會接觸到形形色色的學生，而且還要面對校長、主任、老師，除了帶團要有熱忱，也要具備專業的知識，還有如何去跟他們應對，不能仗著自己是實習生，犯錯就能輕易被原諒，所以在這個崗位一定會有壓力。有問題不懂的地方一定都要提問，寧可問了被責怪，也不要事後花更多心思道歉。時間久了，掌握到帶團的技巧後，很快就能漸入佳境，慢慢地讓同學記得你，老師感謝你，也讓自己得到滿滿的回憶，獲得很多的經驗，繼續用心服務下一團。

二、實習心得

(1) 本實習符合你的期望和需要嗎？

剛開始進來其實非常不習慣，因為領隊這份工作有非常多需要注意的小細節，而我又是一個非常粗心、迷糊的人。常常怕出錯而畏畏縮縮的，有時候被比較嚴格的前輩責罵，就會很想放棄。但是到後來我發現只是自己太喜歡預設立場，明明沒發生的問題我卻想很多，導致自己真正遇到事情裹足不前，不敢大膽作主。所以現在習慣後，我覺得這門實習非常符合我的期望的，因為我踏入了一個以前從未接觸過的領域，了解了服務業的辛苦，吸收到很多學校課程中無法學習到的知識，以及處理事情的方法和面對奧客的態度。在這半年的實習過程中，我很感謝曾經教導我的主管、前輩、以及領隊們的幫助，讓我成長很多，可以說是我人生的轉捩點。

(3) 描述你個人在實習過程中，對機構有何貢獻？

其實這個行業累人的地方是因為工時很長，要做的事情很雜很多，也會因為不一樣的學校而有不同要求，所以每個領隊都缺一不可，我們必須管理好自己的狀態，不能隨便生病、受傷，要不然我們就要花更多時間找其他領隊來遞補自己的位置，可能同一時間剛好有不一樣的學校要出團，要找人就特別棘手。所以我認為自己的貢獻除了自己能獨自帶班，若遇到其他領隊需要幫忙的地方，我也二話不說去支援，所以我認為我在團隊是有實質貢獻的。

(4) 敘述你在實習機構中所負責的工作內容：

身為領隊，除了最基本的搬運物料、清點人數、控管隊伍、維護安全、交通管理，也要負責照顧每個孩子的生理及心理，若受傷或是臨時有狀況，必須及時做處理，除了學生，也要事事向老師回報狀況，讓老師能最快掌握學生狀況，印象最深刻的是，有一團班級只有三個班，晚上有晚會活動，總領竟然放手讓我規劃，讓我擔任主持人，這是我從未接觸、也最想試的工作，所以我花非常多的心思在晚會的籌畫，連音樂都是我一手包辦，甚至還跟老師開會討論晚會的流程，一切都是讓人那麼有壓力，我卻做到了，而且我覺得效果非常好，因為結束後，校長還跑來抱我，跟我道謝，學生原本不想要晚會，到最後

每個都不希望晚會結束，這讓我在實習的過程，又得到非常好的經驗及回憶！

(5) 請自我分析在實習過程中, 是否有所成長?

雖然在大學我就因為小組長、社團社長的關係而常常面對很多陌生人，也習慣在人群的最前面說話，但是踏入這個領域，等於是職場，就不能隨便開玩笑，在講解過程、導覽解說時也不能用敷衍的態度，必須秉持專業、用心的精神，去服務師生，所以我覺得過去我的表達方式，常常無法達到我想要的成果，在一次次帶團累積的經驗下，我變得能善言詞，表達不僅清楚，也能改變語氣帶動氣氛，讓大家留下美好的回憶。除了表達方面，還有我自己的個性、習慣也改變非常多，丟掉以往邋遢、迷糊、健忘的壞習慣，開始帶給團體正向的幫助，不再扯後腿，整體來說，我是朝向更好的目標前進！

(5) 實習心得:

不知不覺半年過去了，從一個乳臭未乾的小孩，開始處理事情愈來愈有大人的架式，不敢說自己變得多厲害，但至少我已經不像過去的我，以前遇到事情常常想依賴他人，或是選擇逃避。現在已經不再害怕處理事情，也能夠沉著、冷靜地應對。以前只要出團，就會覺得，為什麼我會選擇這麼累的實習來折磨自己，只要在遊覽車上，就很希望一直坐著不要下車，因為下車就要導覽、就要開始走行程。現在則是很期待帶同學遊山玩水，就算是爬山走老街我也很開心，因為我變得有自信，我相信自己可以用心服務每一團。印象最深刻的是，我還徹夜規劃晚會，為的就是讓學生有個難忘的回憶，雖然在執行的時候困難重重，因為時間並不是那麼充裕，一切都要感謝學生肯配合，讓我在一小時內完成基礎舞步教學，最後在晚會中奪得滿堂彩，雖然那時候剛好身體微恙，但只要畢業旅行有晚會，我就像充完電一樣，活力源源不絕。我想那是因為我把在大學玩社團的精神，也延續到我的工作，我很高興我選擇領對這份實習，不僅如願認識很多新朋友、走遍台灣每一個角落，學習如何導覽，讓自己的實力一直往上爬，變成一個能自我約束、也帶給他人歡樂的人，我想一切都要感謝學校的安排，讓我成為心目中理想的自己！

實習照片：



剛實習時，與主管、前輩們於劍湖山票口前合照留念



一開始聽說非常難帶的學校，因緣際會帶到體育班，卻跟他們感情最好，最捨不得他們。



和老師感情最好，最好帶的學校與班級，乖到完全不用讓人擔心。



除了一日遊還有主持晚會的班級，也是的一次主任、老師希望下一次由我帶，最受寵若驚的一次



最可愛的老師與學生就在這團，跟他們在一起三天都不無聊，
也是第一次講謝車詞講到哭。



可以這麼平安地帶完半年的學團，都要感謝我可愛的領隊們，
不求回報的幫助我，真的很謝謝你們！