

教育部獎助大專院校

國外專業實習計畫

104 年度「學海築夢學生出國實習心得報告」



學校：國立臺灣海洋大學

系所：航運管理學系

年級：4B

姓名：林純玉

國外實習國家(城市)：加拿大溫哥華

國外實習機構：陽明海運(加拿大)有限公司

實習期間：104 年 7 月 27 日至 104 年 9 月 11 日

中 華 民 國 一 〇 四 年 九 月 二 十 日

目錄

壹、緣起	1
貳、國外實習機構簡介	1
一、陽明海運集團簡介	1
二、陽明海運集團主要經營事業	2
三、陽明海運(加拿大)有限公司簡介	3
參、國外實習工作內容	4
一、實習課表	4
二、實習工作	4
肆、國外實習生活體驗	13
一、溫哥華食衣住行	13
二、生活體驗	16
三、上班體驗	19
伍、國外實習具體效益	23
陸、感想與建議	24

壹、緣起

大學期間的暑假特別漫長，大家都有不一樣的規畫，而我通常都會以實習來充實我的暑假，因為我認為能夠在大學寒暑假接觸職場，不僅善用時光，回到學校能瞭解自己欠缺哪方面知識並加強，也能更加瞭解自己的個性並思考自己適合職場上的哪個角落。有鑒於教育部近年來推動學海計畫，鼓勵學子到海外交流，培養學生擁有世界觀的概念，進而培育他們成為各方面的專業人士，在我最後一個大學的暑假，很榮幸能夠參加此國外專業實習計畫。於是申請教育部學海系列的獎助學金，並透過計畫主持人趙時樑老師及蔡豐明老師與陽明海運公司聯繫，爭取到了至陽明海運加拿大分公司實習的機會。此計畫經由各方的協助才得以完成，在此特別感謝計畫主持人趙時樑及蔡豐明老師聯繫並安排各項事宜；感謝教育部及國立台灣海洋大學在申請、規劃及經費等各方面給予指導；對陽明海運加拿大分公司提供此海外實習的寶貴機會並給予充分的協助深表謝忱。

貳、國外實習機構簡介

一、陽明海運集團簡介

陽明海運集團成立於 1972 年 12 月 28 日；截至 2013 年 5 月底止，陽明海運擁有 88 艘營運船舶，承運能量高達 475 萬載重噸/ 386,000 TEUS，船隊以貨櫃船為主。有 8 艘 /8,600 TEU 建造中船舶。成立以來即專注於全球化與精緻化的海運運輸經營，全球員工秉持「團隊、創新、誠信、務實」之理念，持續精進專業技術與服務品質，積極拓展事業新局，並致力於實踐「成為卓越運輸集團」之願景目標。根據法國海運諮詢機構 Alphaliner 指出，至 2015 年 5 月份陽明海運的總運送 TEU 數，佔全世界 2.2%，排名第 13 名。

Rnk	Operator	Teu	Share	Existing fleet	Orderbook
1	APM-Maersk	3,087,733	15.7%		
2	Mediterranean Shg Co	2,626,653	13.4%		
3	CMA CGM Group	1,746,585	8.9%		
4	Hapag-Lloyd	975,572	5.0%		
5	Evergreen Line	949,019	4.8%		
6	COSCO Container L.	863,703	4.4%		
7	CSCL	694,306	3.5%		
8	Hanjin Shipping	622,440	3.2%		
9	MOL	607,113	3.1%		
10	Hamburg Süd Group	598,491	3.0%		
11	OOCL	587,615	3.0%		
12	APL	560,116	2.9%		
13	Yang Ming Marine Transport Corp.	515,560	2.6%		
14	NYK Line	494,519	2.5%		
15	UASC	441,965	2.2%		
16	K Line	394,736	2.0%		
17	PIL (Pacific Int. Line)	385,212	2.0%		
18	Hyundai M.M.	371,719	1.9%		
19	Zim	353,598	1.8%		
20	Wan Hai Lines	228,888	1.2%		

圖一 2015 年 5 月世界前二十大船公司排名
資料來源：Alphaliner

二、陽明海運集團主要經營事業



1. 貨櫃航運事業

陽明海運公司經營國際定期貨櫃運輸，航線網遍及亞、歐、美、澳、非各洲，超過 190 個據點，提供全球一流的服務水準，深獲客戶信賴。



2. 散裝運輸事業

光明海運公司經營全球不定期散裝船運輸業務，主要營運海岬型及巴拿馬極限型散裝船，以論時出租或論程出租方式承運鐵礦砂、煤炭及穀物等大宗貨載，提供客戶優質可靠服務。



3. 碼頭事業

在台灣基隆、高雄及台北港、美國洛杉磯與塔科瑪、歐洲比利時安特衛普及荷蘭鹿特丹等港口經營專用貨櫃碼頭，強化運輸效率。目前更以台灣為基地，由子公司高明貨櫃碼頭股份有限公司參與高雄港洲際貨櫃中心興建計

劃，第一期 BOT 已於 2011 年元月初正式營運，作為陽明海運在遠東的轉運基地。

4. 物流事業



好好國際物流公司提供海/空運貨物承攬運輸及整合性物流服務，在歐洲、美洲與亞洲等主要市場設有服務據點，並在台灣高雄港區內設有常溫與溫控二座物流中心，提供客戶最專業迅速和高效率的全方位物流服務。

5. 文化志業

陽明海運公司經營海洋運輸事業，為善盡企業社會責任，於 2005 年 5 月 13 日成立「財團法人陽明海運文化基金會」，以深耕海洋文化教育為社會普遍參與的主軸。

三、陽明海運(加拿大)有限公司簡介

本計畫所合作的單位是擁有許多海外分支機構並以經營全球性定期貨櫃運輸業務的陽明海運公司(Yang Ming Line)。陽明海運股份有限公司成立於 1972 年 12 月 28 日，截至 2014 年 8 月底止，陽明海運共擁有 91 艘貨櫃船舶，運力達 41,6,307 TEUS，船隊包括貨櫃船及代營台電運煤輪。陽明海運總公司位於台灣基隆七堵，在世界各主要港口均有設置據點，船隊服務範圍涵蓋亞洲、北美、歐洲、地中海、中東；營運據點廣達 70 餘國，全球共有約 170 個服務點。目前陽明海運之運力在全球主要貨櫃船公司中居第 14 名。陽明海運為全面掌理並提昇亞洲地區整體運輸服務及營運市場。本次配合學海築夢計畫提供學生實習的機構是陽明海運公司位於加拿大溫哥華的分公司，簡介如后。

2013 年 7 月正式以溫哥華成為加拿大總部，管理加拿大全境業務，並指揮蒙特婁與多倫多辦公室。陽明海運加拿大（溫哥華）分公司分成出口、進口、業務、應收帳款、櫃務以及運務六大部門。

參、國外實習工作內容

一、實習課表

本次實習 Lance 希望我能夠了解每個部門主要的工作流程外，並且給予公司一部份的協助，這樣不僅達到實際操作的目的還可以從中學習，「坐而言不如起而行」所有事情都必須靠自己動手做才有辦法真正屬於自己的。由公司六大部門分配一些每日例行性工作給我，透過實際操作且天天持續學習，來達到學習的最大效益。實習課表如表一。

Week	Date	Department				
1	7/27-7/31	Reception	Account Receivable	Sales		
2	8/3-8/7			Import Customer Service		
3	8/10-8/14			Export Customer Service	Operation	Equipment
4	8/17-8/21					
5	8/24-8/28					
6	8/31-9/4					
7	9/7-9/11					

表一 7/27-9/11 實習課表

二、實習工作

1. 總機 RECEPTION

第一天開始負責櫃台與總機的職務，每天都有快遞員送件至櫃檯，有時會發生別家公司的信件送錯辦公室的狀況，注意收件人確認後簽收。當總機是英文口述能力與解決客人問題能力的考驗，最一開始對公司各部門不太了解外加以以前沒有用英文接過電話，會非常緊張，就必須抓關鍵字例如，Booking Number, Container Status, Telex Release 等來了解客人需要的部門，將客人轉到正



確部門讓同事負責解決。漸漸地熟悉公司的流程加上習慣講英文後可以詳細詢問客人，幫忙他解決問題就不必轉接給負責同事，像是詢問 ETA 船舶預估抵達時間可以利用陽明網站幫忙查詢，增加辦公室整體效率。

2. 應收帳款 ACCOUNT RECEIVABLE

應收帳款組由一位同事 Helen 負責，她需要將客戶付款資訊更新到系統中、追蹤客戶應付帳款、處理大金額的帳款包含支票與電匯、提供 PICK-UP NUMBER 給客人提貨、回收客人正本提單確認有背書等等。她是本次實習中我最主要的老師，我的工作就是協助 Helen，以下為我的工作項目。

Cheques for Input-

將快遞員送來的信封拆開後會有支票與單據，核對支票上提單號碼與單據是否相符合，接著將單據放一邊，保留兩三天以免發生入帳發生問題可以重新核對，支票的部分先看幣別支票有分美金或加幣，美金支票一般都是客戶支付的運費而加幣就是依照當地貨幣來收取的費用，再來看提單號碼第一位數字分類，1 開頭即是出口其餘數字都是進口，原因在於提單號碼前三位數字是起始地代碼，而 CDT 開頭的 per diem 就是按日付費的延滯費。最後再判斷支票是否為美國銀行所開的，看支票底下的連動號碼是否連續，這樣就順利將支票分為六類。最終將支票依照上述歸類方式掃描上傳至系統內給台灣總公司統一入帳。

Deposit the cheques-

每周三與周五必須將累積的支票存入銀行，因為每天有將支票分類，上傳至公司雲端的空間讓台灣總公司的同事核對入帳，所以存款沒有太大的問題。若缺少每日例行的互相核對檢查，在存款日時若發生金額與支票不符合，必須花更多的時間與力氣來找出原因。

Release OBL -

應客人要求印製提單，一套提單是三張正本提單與客人要求張數的副本提單，溫哥華分公司沒有文件部，所以提單上的內容是統一由台灣總公司輸入系統。

3. 出口 Export Customer Service

出口組由三位同事負責，Jessica, Susan 與 Asami，主管 Jessica 教我公司貨物的出口流程，與國貿實務所學息息相關，以下為我的工作項目。

Rail Billing-

當客人的貨物在內陸或東岸時，我們必須將貨物從內陸利用鐵路運至碼頭邊，我們會安排卡車公司將貨櫃送到鐵路公司，卡車公司會要求我們做 Rail Billing 也就是將貨櫃的明細例如櫃號、重量、鎖號輸入至系統內，鐵路公司接收到貨櫃的資訊後才能夠讓卡車上的貨櫃放到鐵路上，動作不難但是必須及時，所以必須非常注意卡車公司寄 Rail Billing 的信。

Containers Booking Forecast (CBF)-

貨櫃船要開船前要確認在船上的貨櫃資料，裡面有 20DC, 40DC, 40RF, 45HQ, 還分成空櫃與實櫃。因為我們與 K-LINE, COSCO, HANJIN 聯營，所以必須將貨櫃資訊輸入 CBF 傳送給其三家公司以利他們了解自家船上的貨櫃資訊，相對地，他們也會將 CBF 傳給我們，讓我們能夠統整出一份完整的 CBF 讓運務部的 Mario 掌握每周船舶上貨櫃的狀況。

4. 進口 IMPORTS

進口組由兩位同事負責，主管 Hong 與 Christine，船舶到港後，貨物卸下船後，必須通知貨主並讓貨主所委託之卡車司機可以於碼頭場棧提貨，若是需要搭配內陸運輸，需與火車公司聯繫，安排由碼頭經火車運輸至客戶要求之目的地，火車公司會給我們一組號碼，待應收帳款組的 Helen 確認收到支票後才能給貨主 Pick-Up Number 讓他們提貨。若是遇到貨櫃卡在遲遲不走的火車，或遲遲無法上火車，以及加拿大邊境服務處(Canada Border Services Agency 簡稱 CBSA)抽驗貨櫃，貨櫃會被拖到檢驗處抽驗，導致貨主遲遲拿不到而急著要了解情況等種種突發狀況，進口組的同事就必須當中間的橋梁來幫忙協調。

5. 業務 SALES

業務組由兩位同事負責，主管 Ralph 與業務代表 Michael。Michael 帶我認識業務這個角色，業務在公司扮演就是「開源」的角色，如何找到客源發掘貨源，維持客人的忠誠度。在這個競爭的市場中，調低運費價格收買客戶不是長久之計，若遇到運價更低的公司，這樣只會造成惡性循環。懂得聆聽並了解他們的需求，盡可能幫忙解決他們的問題，維持良好的關係，重點是讓客戶知道船期，各航線停泊港口，幫他們安排適合的航線，然後與他家公司做比較告訴他們我們的優勢，接著讓他們感受到高品質的服務，遇到問題可即時回應處理。Michael 也教我了解航線，認識船舶停靠碼頭代號以及瀏覽各家航運公司網站蒐集資料然後做出比較表(表二)。

由表中可以看出陽明所經營的 YPNW 航線去韓國釜山(PUS)所花的時間較 HANJIN 的 HPNW 快了一周，而 YPNW 停留上海(SHA)的港口是上海外高橋 SHA(WGQ)，而 COSCO 的 CPNW 停留上海的港口是上海洋山港 SHA(YSN)，兩者比較外高橋離上海市中心較洋山港近，可以節省卡車的費用。掌握自己的優勢，聆聽客人的需求並分析，讓他們瞭解我們和他家航運公司的不同，然後再透過服務讓他們感受到高品質，將是生意是否成功很重要的關鍵。

2015 Canada Service Comparison - From USA/CANADA to ASIA								
CKYH ALLIANCE								
YPNW	ROUTE	PUS	NGB	SHA(WGQ)				
	ETA/D	THU/THU	SAT/SUN	SUN/TUE				
	TIME	15	17	18				
HPNW	ROUTE	PUS	KWY	NGB	SHA(WGQ)			
	ETA/D	FRI/FRI	SAT/SAT	MON/MON	TUE/WED			
	TIME	22	23	25	26			
CPNW	ROUTE	HKG	YTN	SHA(YSN)				
	ETA/D	THU/THU	FRI/SAT	MON/TUE				
	TIME	24	26	29				
KPNW	ROUTE	TYO	NGO	UKB	KHH	XMN	HKG	YTN
	ETA/D	TUE/WED	WED/THU	FRI/FRI	MON/MON	THU/FRI	FRI/SAT	SAT/SUN
	TIME	14	15	17	20	22	24	25
G6(APL/HMM/HPL/MOL/NYK/OOCL)+ZIM ALLIANCE								
NP1	ROUTE	PUS	KHH					
	ETA/D	SUN/SUN	WED/THU					
	TIME	16	19					
NP2	ROUTE	YOK	PUS	KWY	HKG	YTN		
	ETA/D	FRI/SAT	MON/MON	TUE/TUE	FRI/SAT	SAT/SUN		
	TIME	16	19	20	23	24		
NP3	ROUTE	TYO	NGO	UKB	TAO			
	ETA/D	MON/TUE	TUE/TUE	WED/THU	MON/TUE			
	TIME	13	14	15	20			
OCEAN 3(CMA/CSCL/UASC)+PIL ALLIANCE								
COLOMBUS	ROUTE	SHA(YSN)	NGB	HKG	YTN			
	ETA/D	TUE/WED	THU/THU	SUN/SUN	MON/MON			
	TIME	25	28	29	30			
2M(MAERSK/MSC) ALLIANCE								
TP9/CFNX	ROUTE	YOK	NGO	PUS	SHA(YSN)	NGB	YTN	
	ETA/D	SUN/SUN	MON/MON	THU/THU	SAT/SAT	SUN/SUN	TUE/WED	
	TIME	18	19	22	24	25	28	
EMC								
TPN	ROUTE	TYO	OSK	PUS	TAO	HKG		
	ETA/D	FRI/FRI	SAT/SUN	THU/THU	SUN/SUN	TUE/WED		
	TIME	14	16	17	19	27		

表二 2015 年各大航運聯盟由美國/加拿大往亞洲西行航線比較

6. 櫃務 EQUIPMENT

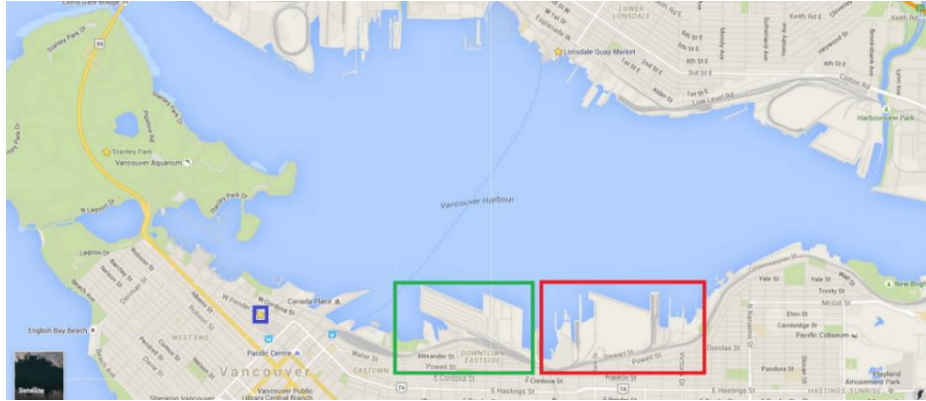
櫃務組主要由三位同事負責，分別是主管 Tieu, George 和一位日本實習生 Kohei。主要工作是貨櫃的調度以及處理損壞的貨櫃，貨櫃的調度方面，將客人使用過後的空櫃安排至不同的貨櫃場，通知新客戶至特定安排的貨櫃場提櫃，必須避免貨櫃過多的堆積或是缺少櫃子的狀況，所以有效的配置貨櫃是個重要且不容易的學問。

Empty Return-

當客人將貨櫃使用過後必須將空的貨櫃歸還至正確的櫃場，Tieu 給我了一張有關空櫃歸還地點的表格，當客人詢問歸還地點時，先將櫃號輸入系統找出櫃子的終點有 Toronto, Montreal, Vancouver, Calgary 和 Edmonton 然後依據使用航線、下船港口、貨櫃的尺寸來尋找正確的歸還地點。看似簡單的一張表，背後經過許多考量與規劃後才得到的，像是如何讓貨櫃能夠以最低的成本運送，如何選擇貨櫃場，如何有效的規劃動線等等都是經過巧思與判斷得到的。

7. 運務 OPERATIONS

運務組由一位同事 Mario 負責，他是海大商船系畢業的學長，對我來說格外的親近。運務組擔任替公司「節流」的角色，每周貨櫃船靠港都有許多狀況發生，不管是天氣不佳、船期延誤、碼頭工人效率不彰等突發狀況，都必須由運務組來下判斷該如何處理，而這些處理都是高成本的花費，如何使用最低的高成本來解決是靠經驗的累積與判斷。Mario 簡單介紹我們所使用的溫哥華港，其有兩個主要貨櫃碼頭，如下圖二所示，距離公司(藍框)約 15 分鐘的車程。一個是 Vanterm(紅框)，另一個是 Centerm (綠框)，只有 CPN 使用 Centerm，其餘都是使用 Vanterm。



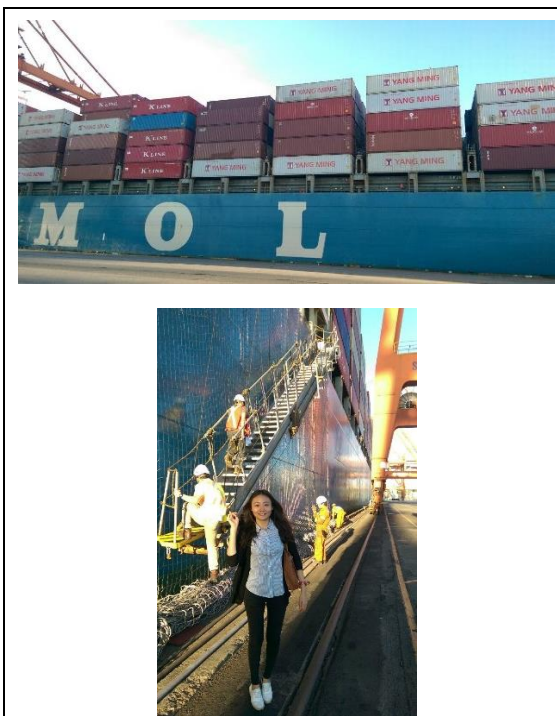
圖二 溫哥華港貨櫃碼頭地圖

除了溫哥華港外，CEN, CPN 與 HPN 會停靠位於溫哥華港(紅框)北邊的 Prince Rupert 港(綠框)，地理位置如圖三所示。從溫哥華坐飛機到 Prince Rupert 約三小時，貨櫃船約三天的時間。從內陸運貨物到碼頭邊通常都是靠鐵路運輸，加拿大主要的鐵路公司有兩間，Canadian Nationals 簡稱 CN，另一間叫 Canadian Pacific 簡稱 CP。若貨物從內陸運出來是走 CN 鐵路那大部分就會走 Prince Rupert 港。



圖三 Vancouver 與 Prince Rupert 地理位置圖

因為陽明是每周服務，Lance 與 Mario 每周都會帶我去碼頭登輪。很幸運能見到 YM MARCH 的大副與二副，並聽他們詳細的跟我介紹船舶駕駛艙內部、平常在船上的工作、碼頭工人作業的流程等。



圖四 與 MOL PROMISE 合影



圖五 與 YM MOVEMENT 合影



圖六 與 PERFORMANCE 合影



圖七 與 YM MARCH 大副與二副合影



圖八 橋式起重機運作



圖九 門式起重機運作



圖十 YM MARCH 駕駛台



圖十一 YM MARCH 駕駛艙內部

肆、國外實習生活體驗

關於實習體驗我將分為三部分來說明，第一部份是就溫哥華的食衣住行來探討；第二部分是假日休閒觀光；第三部分是在公司上班體驗。

一、溫哥華食衣住行

1. 食

溫哥華可以說是個美食天堂！在溫哥華地區華人的比例超過有四成，所以街上充滿著中餐廳，其中港式餐廳有幾家都非常有名，甚至比香港本地餐廳還道地。假日有許多饕客專程從美國或其他地區來享受，不管台式、日式、韓式、越南、印度、泰國等亞洲料理也充斥著街道上，讓人在異鄉沒有想家的感覺。西餐廳的部分最有名的就是生蠔和鮭魚。肥美多汁的生蠔，滿滿的海味中帶著鮮甜，炭火烤、焗烤、生煎等做法都能鎖住濃郁的海味，排名第一的吃法是「生蠔生吃」。但今年加拿大食品檢驗局發出禁止生吃生蠔的命令，因今年海水溫度較高，BC 省生蠔帶菌率提高，生蠔遭到副溶血性弧菌污染，食用後會導致胃腸道疾病，將生蠔煮熟即可避免。享受美食之餘，還要看價格，BC 省吃東西要加上 5% 的稅還要外加 10%~15% 的小費，這樣下來費用不便宜，享受美食前必須考慮口袋深不深！



2. 衣

溫哥華氣候可說是一天有四季，早晚溫差很大，在穿著的部分採「洋蔥式穿法」是最適合的。

3. 住

關於溫哥華的房子簡單分為下列四種，House 一般指一塊地皮與地皮上方的房子，屋主完整擁有地皮與房子；Duplex House 一般指在同一個屋頂下的兩套住宅，這兩套住宅在一塊地皮上，屋主就擁有自己住的那套住宅的產權以及一半的地皮；Townhouse 一般是指幾個或多個住宅緊密連在一起的房子，每個住宅都有各自獨立的門；Apartment 指有共同大門的多層樓房。

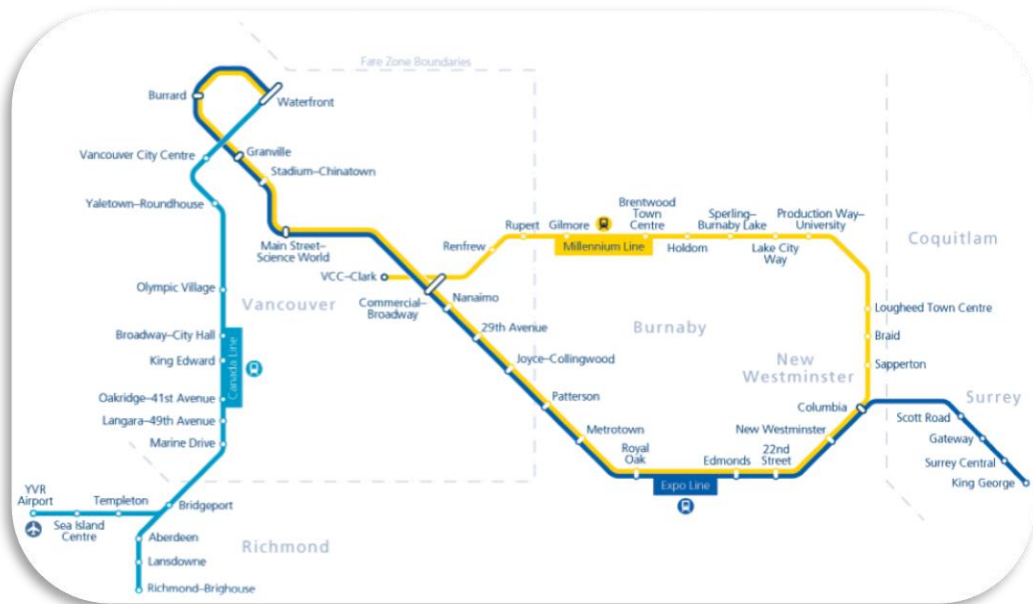


圖十二 House(左上) Duplex House(中上) Townhouse(下) Apartment(右) 示意圖

4. 行

加拿大是全世界第二大的國家，跟美國一樣都是以公路為主。開車機動性較高但遇到上下班的巔峰時刻，車就會跟停車場一樣卡在路中，所以市區中有 SKY TRAIN 與公車方便通勤族。SKY TRAIN 分為三條線- Canada Line, Expo Line 與 Millennium Line，大溫地區總共被分為三區，就看乘客需要橫跨幾個區來決定費用。區域不同 Zone 1-Vancouver, Zone 2-Richmond, Burnaby & New Westminster, Zone 3- Coquitlam & Surrey，跨區域收費不同，車站採自由心證，有沒有買車票沒人知道，因為他們相

信搭車的人會買車票，所以車站內沒有閘門。不過，千萬不要有僥倖的心態逃票，不定期會有工作人員和警察來驗票，若被查到逃票，不僅會罰很多錢也會丟台灣人的臉。



圖十三 大溫地區 Sky train 地圖

二、生活體驗

非常感謝 Michael 夫婦與 Mario 夫婦這兩個月來的照顧，與他們一起生活真的每天都很快樂與無限的笑聲，假日時都會帶我遊山玩水，不只上班時間充實下班時間也精采！



7/25 世界煙火大賽

剛好在我抵達溫哥華的隔日，剛好遇到溫哥華一年一度的世界煙火大賽，煙火船是停泊在英吉利海灣沙灘邊的水面施放，煙火磅礴綻放點亮了盛夏的夜晚。

Michael 和 Mario 各買了一條充氣船，這樣就可以帶著這條充氣船划遍加拿大大小湖了！我之前在海大有接觸過獨木舟課程，終於派上用場了。雖然上場之後發現似乎都忘光光了，但是還是玩得不亦樂乎！



與 Michael 夫妻合影



左圖 與 Mario 夫妻合影

海天纜車 Sea to Sky Gondola

連接著溫哥華與惠斯勒的公路稱 Sea to Sky Highway，遠遠眺望就像是海連著天一樣，依山傍水的曲折蜿蜒。這公路上有個新開的 Sea to Sky Gondola，坐纜車上山後可以輕鬆鳥瞰山下風光！



惠斯勒 Whistler

位處溫哥華以北大約 125 公里的太平洋海岸山脈中。惠斯勒舉辦 2010 年冬季奧運會，是一個度假聖地，每年有大概二百萬人來旅遊，因當地舉世聞名的高山滑雪和山地單車場地慕名而來，充滿著歐洲風情，有「小瑞士」之美號。



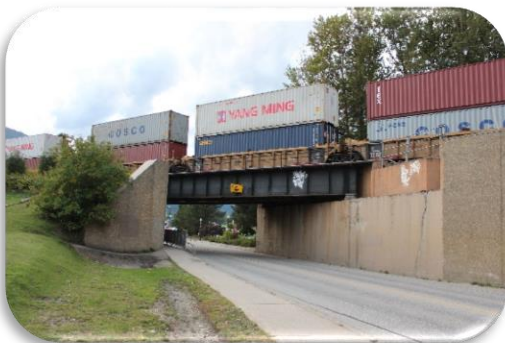
溫哥華島-維多利亞 Vancouver Island-Victoria

維多利亞位於溫哥華島的最南端，是 BC 省的首府。市中心的省議會大廈，承襲了英國風格，典雅古樸，街上有馬車徘徊，像是穿梭於中古歐洲。布查花園 Butchart Garden 是個著名的私人花園，色彩鮮豔繽紛，庭園造景細膩。



洛磯山脈 Rocky Mountain

這次去了洛磯山脈包含優鶴 Yoho、班芙 Banff、傑士伯 Jasper 國家公園，一路上都是峽谷、森林、湖泊、雪山、冰河、瀑布，就好像在明信片上遊玩一樣！經過灰熊鎮時，碰到火車巧遇陽明貨櫃。



三、上班體驗

這趟旅程讓我在評比為「世界上最適合人居住的城市」溫哥華中不僅是享受了好山好水好空氣，也讓我體驗在這美麗的城市上班的感覺。從一剛開始進入公司接電話講英文緊張到會吃螺絲，到離開公司時可以用英文幫忙解決客戶的問題，心中充滿著感動，這也啟發我許多事情是可以透過不斷的練習達成的。這段期間受許多同事的指導，在不同人身上學到不一樣的事情，非常開心能夠和他們一起上班。



Asami 的座位就在我旁邊，她教我如何用關鍵字接電話，如何應付快遞員，經常和我分享她的工作，我們都一起分享午餐，她是個非常開朗的日本女孩，和她聊天不僅可以練英文口說也讓我的上班時間增添了許多笑聲！

Jessica 不只會教導我有關出口的流程，也常常到櫃檯關心 Asami 和我，看我們在工作上有沒有遇到什麼問題。我非常佩服她的語言能力，她精通中文、英文、日文與法文簡直就是人體翻譯機呢！



與出口組同事合影 Susan(左)
Jessica(右二) Asami(右)



與業務組同事合影
Ralph(左) Michael(右)

Michael 是我的房東兼哥哥，在公司教導我業務工作內容，和我分享他當業務的心路歷程，下班時帶我購物教我如何用最低的價格買到自己想要的東西將金錢發揮到最大的效益！



與進口組同事合影
Christine(左) Hong(右)

Christine 早上上班，晚上修課的她，就算很忙很累也不會抱怨，臉上總是掛個招牌笑容。因為她的認真努力，從實習生變成正式職員，這也告訴我認真對待每一件事的重要！



與櫃務組合影
George(左一) Kohei(左二) Tieu(右)



Mario 是我的房東兼學長，不管是在公司或在家他的幽默風趣總是讓我笑開懷。他總是站在一個學長的角度來分享他的經驗給我這個學妹聽，告訴我專屬於海大人的故事，讓我感到格外的親近。感謝這個學長到了國外繼續照顧學弟妹，我未來有能力也要像 Mario 一樣罩學弟妹！

圖 與運務組 Mario 合影

Helen 是我這次實習主要的老師，她就好像是我的姊姊一樣，主要靠她來教導我使用公司系統、支票的分類、正確的依照客人要求印製提單，她講話很直接又一針見血，剛開始還真的被她的直接給嚇到了。她的聰明伶俐總是可以短時間內完成事情並且零錯誤，經常會粗心犯錯的我真的需要向 Helen 好好看齊呢！



圖 與應收帳款組 Helen 合影

Lance 是我的副總兼老師，在這次的實習中，有耐心的講解公司營運流程，讓我參與公司周一業務會議、周五各部門主管會議、時事的討論。他時時的提醒凡事動手做，就算是從最簡單的步驟學也沒關係，積極爭取學習的機會是很重要的，在做任何事時腦中必須思考如何用哪些方法也可以達成，嘗試多樣的方法來找出一套能夠將錯誤率降至最低且提高生產效率的最佳方案。這許多道理讓我受益無窮，這也提醒我未來不管在學校或是職場需要學習的態度。Lance 不僅在公司，在生活上也讓我感受到一百萬分的照顧！



與副總經理 Lance 合影



與計畫主持人蔡豐明老師(左)副總經理 Lance(右) 合影

伍、國外實習具體效益

一、實際操作經驗累積

從大學一年級開始，學校開始讓我們接觸海運學的基礎概論，二年級探討定期航運與不定期航運以及港埠經營，三年級讓我們了解實務中的運用，像是載貨證券專論等課程，而升四年級暑假真正的接觸航運界，達到學以致用。從學校出來後才能夠知道自己三年來學習的成效。很多事情必須自己動手實際去操作，有時候光看以為都了解，動手做後會發現還是有問題，必須要靠實際演練累積出個人的經驗才是屬於自己的資產。

二、加強英語能力

在學校我們除了考試外什麼時候使用到英文了。這次出國實習就證明了，英文能力在職場中是個非常重要的扣環，不只在學校培養的閱讀能力，甚至表達能力、書寫能力、打字能力都是我們必須不斷的提升部分。

三、了解「預防勝於治療」

在學習過程中，很多學問是要自己去探索，經過主動詢問老師，再經思考後吸收，而職場就跟學校道理一樣，許多情都是必須主動去發掘問題進而思考問題癥結點最後去解決問題，主動處理並非被動讓問題一再的發生。

四、培養積極主動態度

機會是不等人的，許多機會是靠自己主動爭取而不是天上掉下來的。並了解學習的重要，離開學校後踏入職場並不是學習的中止，而是另一階段學習的開始，主動學習才能比別人了解更深更廣。

五、體會電腦技能的重要

隨著科技的進步，電腦早已是辦公室中不可或缺的角色，大家都會使用電腦來瀏覽網頁，但是有多少人能夠熟悉的運用電腦軟體如 Microsoft Office-EXCEL, ACCESS 等軟體。除了知識之外，不可或缺的技能，熟悉後不僅能夠大大的提升辦公的效率還能在短時間內解決許多問題。

陸、感想與建議

我非常幸運能有此機會參與教育部所提供的學海築夢計畫，感謝主持人趙時樑老師、蔡豐明老師，和提供這寶貴實習機會的陽明加拿大分公司林副總 Lance，精心規劃實習課程以及安排食宿交通，也謝謝 Michael 夫婦與 Mario 夫婦將近兩個月來生活起居的照顧，與公司的同事們都非常樂意教導我不同部門的事物。實習過程中，接觸到許多以前在課本中出現的海運英文名詞，國貿實務中所學的進出口流程圖等都必須從腦中重新回憶起，也都檢驗著之前在學校學習的成果。除了獲得新的知識外，最重要的是在 Lance 身上學到不只是對於工作認真熱情的態度，而是保持學習與實作的精神和那超好的脾氣與修養，並且了解自己還有許多不足，還需要更努力改進的地方。

因為只有短短的 55 天，所以很珍惜每天在溫哥華的日子，努力的學習與盡情探索這美麗的城市。建議未來的學弟妹打開心胸，抱著謙卑的態度來學習，就是時間不夠多必須更加珍惜在這裡的每一分每一秒。這次的實習不僅讓我大學的最後一年暑假精采繽紛也讓我對於緊接著即將畢業的未來不再徬徨，更加有自信！



圖十四 與溫哥華分公司全體員工合影