

學海飛颺海外研修成果報告

姓名：林 ○ 震

系級名稱：休閒產業與健康促進系四年級

研修學校：William Angliss Institute

研修國家：澳洲墨爾本

研修期間：2025 年 7 月 20 日～2025 年 12 月 20 日

國立臺北護理健康大學休閒產業與健康促進系

Saturday 24th November, 2025

一、研修基本資料

出國時間與回國時間 2025 年 7 月 20 日～2025 年 12 月 20 日

研修國家與學校 澳洲墨爾本威廉安格利斯學院 (William Angliss Institute) 修習課程名稱 Aviation (Cabin Crew) Certificate Program

申請單位／計畫 國立臺北護理健康大學休閒產業與健康促進系 (學海飛颺計畫)

這次為期五個月的海外研修是我人生中第一次長時間離開台灣，前往澳洲墨爾本進行專業的航空服務訓練。選擇威廉安格利斯學院的原因在於其在航空與旅遊服務領域的國際聲譽，尤其是其 Aviation (Cabin Crew) 證照課程，結合了理論教學與實務操作，為有志於航空業的學生提供了高品質的學習環境。透過學海飛颺計畫的支持，我得以實現這段夢想中的學習旅程，不僅深化了對航空服務的專業認知，也在文化與個人成長方面獲得了無與倫比的體驗。從準備申請到抵達墨爾本，我滿懷期待與緊張，這段經歷成為我人生中最重要的一頁。



在出國前，我花費了大量時間準備，包括研究澳洲的文化、熟悉航空業的專業術語，以及提升自己的英文能力。這些準備工作讓我在抵達墨爾本後，能更快適應新環境，並以積極的心態投入學習。這段研修不僅是學術上的挑戰，更是一場自我探索與成長的旅程。我希望透過這次機會，不僅能學到空服員所需的專業技能，還能培養國際化的視野，為未來的航空事業奠定堅實基礎。

二、研修動機與目的

從小我就對航空業充滿憧憬。每當搭乘飛機時，我總是被空服員專業的服務態度與從容應對各種狀況的能力深深吸引。他們不僅需要在高壓環境中確保乘客安全，還要以親切的笑容提供舒適的飛行體驗，這種多面向的職業特質讓我對空服員的工作充滿嚮往。因此，當得知國立臺北護理健康大學與學海飛颺計畫提供前往澳洲威廉安格利斯學院的研修機會時，我毫不猶豫地提交了申請。

這次研修的動機源於我對航空服務業的熱情，以及對國際化學習環境的渴望。我希望透過這段經歷，深入了解國際航空服務的標準與流程，學習如何在高壓環境中保持專業，並提升自己的英文溝通能力。此外，與來自不同文化背景的同學合作，學習如何在多元文化環境中有效溝通，也是我參與此計畫的重要目標。我相信，這些經驗將幫助我在未來的航空職場中脫穎而出，並為我實現成為一名國際航線空服員的夢想打下基礎。

為了準備這次研修，我在出國前積極提升自己的英文能力，參加了多項語言培訓課程，包括航空英語與口說練習。我還閱讀了大量關於航空服務的書籍，例如《Cabin Crew Essentials》與《The Art of Service》，以熟悉行業背景與專業知識。此外，我與曾參加學海飛颺計畫的學長姐請教，了解海外學習的挑戰與應對策略。這些準備讓我在抵達澳洲時，能以更自信的態度迎接新的學習與生活挑戰。在申請過程中，我也面臨了一些挑戰，例如撰寫動機信與準備面試。為了讓自己的申請脫穎而出，我花費大量時間反覆修改動機信，清楚闡述自己對航空業的熱情與未來規劃。在面試中，我分享了自己

學海飛颺海外研修成果報告

對服務業的熱忱，以及對國際化視野的追求，這些努力最終讓我成功獲得這次寶貴的研修機會。



三、學習內容與成果

威廉安格利斯學院的 Aviation (Cabin Crew) 證照課程是一套全面且專業的訓練計畫，涵蓋了客艙安全、緊急應變、乘客服務、航空法規、英文口說、餐飲服務等多個面向。課程設計兼顧理論與實務，讓學生能夠在模擬的航空環境中學習，並將所學應用於實際情境。以下是我在課程中學習到的主要內容與成果。

1. 客艙安全與緊急應變訓練

課程的核心內容之一是客艙安全與緊急應變訓練，這部分讓我深刻體會到空服員在確保乘客安全中的關鍵角色。我們學習了飛機起飛、降落及飛行過程中的安全規範，包括檢查安全設備、執行機艙安全廣播，以及應對突發狀況。例如，在模擬飛機艙中，我們練習了如何快速穿戴救生衣、操作緊急出口，以及在模擬火災或迫降情境中引導乘客撤離。這些訓練要求學生具備快速反應能力與冷靜的判斷力。

在一次模擬緊急撤離訓練中，我被分配到負責緊急出口的角色，必須在 30 秒內完成開啟出口並協助乘客撤離。起初，我因為緊張而動作稍顯遲緩，甚至在操作緊急出口時手忙腳亂。教練耐心地指導我如何保持專注，並教我使用「深呼吸法」來穩定情緒。經過多次練習，我最終能在規定時間內完成任務，並在模擬情境中成功引導「乘客」撤離。這次經驗讓我深刻理解空服員在危機時刻的責任，也讓我對自己的應變能力更有信心。

此外，我們還學習了如何處理飛機上的突發醫療狀況，例如乘客暈倒或心臟病發。課程中有一項模擬任務要求我們在模擬飛機艙中，對一名「昏迷」的乘客進行初步急救。我與小組成員分工合作，一人負責 CPR，另一人模擬聯繫機長與地面醫療團隊。這次訓練讓我體會到空服員不僅是服務人員，更是飛機上第一線的應急人員。

2. 乘客服務與餐飲流程

乘客服務是課程的另一大重點。我們學習了如何以專業的態度與乘客互動，提供高品質的服務體驗。例如，在模擬飛機艙中，我們練習了如何高效完成餐飲服務，同時應對不同乘客的需求，例如素食餐、特殊飲食或嬰兒餐的安排。我們還學習了如何在狹窄的機艙走道中保持優雅的姿態，並快速響應乘客的呼叫鈴。

在一次模擬服務中，我遇到一位「乘客」（由同學扮演）因為航班延誤而情緒激動，抱怨座位不舒適。我運用課堂上學到的溝通技巧，先以同理心聆聽對方的不滿，然後提出解決方案，例如提供額外的飲料或毛毯來安撫對方。最終，這位「乘客」的情緒穩定下來，並對我的服務表示感謝。這次經歷讓我明白，空服員的角色不僅是提供服務，更需要具備良好的情緒管理與人際溝通能力。

此外，餐飲服務訓練也讓我印象深刻。我們學習了如何在短時間內為數十位乘客提供餐點，並確保服務流程順暢。例如，在一次模擬長途航班的訓練中，我需要在一小時內完成飲料與主餐的發放，同時應對乘客的臨時要求，例如更換餐點或提供額外的餐具。這項訓練考驗了我的時間管理與多任務處理能力，讓我對空服員工作的複雜性有了更深的理解。



3. 專業證照與體能考核

課程還包括了澳洲正式的急救（First Aid）與 RSA（Responsible Service of Alcohol）訓練。急救課程教導我們如何處理常見的醫療緊急狀況，例如心肺復甦術（CPR）、處理燒傷、骨折或過敏反應等。我們在模擬環境中練習了如何快速評估傷患狀況，並使用急救箱中的設備進行處理。例如，在一次模擬訓練中，我學會了如何正確使用自動體外除顫器（AED），這對未來在飛機上處理突發醫療狀況至關重要。

RSA 課程則聚焦於如何在飛機上安全且負責任地提供酒精飲料。我們學習了如何辨識乘客是否過量飲酒，並在必要時婉拒提供更多酒精飲料。例如，課程中有一項角色扮演任務，要求我們與一位「醉酒乘客」對話，並以專業的方式拒絕提供酒精飲料。我學會了如何在不冒犯乘客的情況下，堅定地執行服務規範，這對未來在實際航班中應對類似情況大有幫助。

此外，課程要求我們通過游泳考核，以確保在緊急情況下具備水上求生能力。游泳考核不僅考驗體能，還要求我們在水中完成模擬救援任務，例如將「落水乘客」帶到安全區域。這項考核讓我意識到空服員需要具備全面的體能與心理準備。每週的航空筆試則涵蓋了航空法規、飛機結構、服務流程等內容，幫助我們鞏固理論知識。雖然這些考核壓力不小，但每通過一項考核，我都感到自己的專業能力又向前邁進了一步。



4. 英文能力與跨文化溝通

由於課程以全英文授課，我的英語口說與聽力能力在這段期間有了顯著提升。課程開始時，我對航空專業用語感到陌生，例如「cabin crew briefing」、inflight safety demonstration」或「emergency evacuation procedures」。為了克服語言障礙，我每天花時間記錄並複習課堂上的專業詞彙，並利用課餘時間與同學練習對話。幾週後，我已經能流利地用英文參與課堂討論，並在模擬情境中清晰表達自己的想法。

課堂上的多元文化環境也讓我受益匪淺。班上有來自澳洲、印度、泰國、巴西等不同國家的同學，每個人的文化背景與思考方式都不相同。例如，在一次小組討論中，我與一位印度同學對某項服務流程的優先順序產生分歧。他認為應優先處理乘客的餐飲需求，而我則認為安全檢查更重要。經過深入討論，我們達成共識，決定在服務流程中先完成安全檢查，再高效提供餐飲服務。這次合作讓我學會了如何尊重不同觀點，並在多元文化環境中尋找平衡點。另一個難忘的經驗是與一位泰國同學的互動。她分享了泰國文化中對長輩與權威的尊重，這與澳洲課堂中自由開放的討論氛圍形成對比。透過與她

的交流，我學會了如何在不同文化間切換溝通方式，並以更靈活的態度應對不同的情境。這些跨文化交流經驗不僅提升了我的溝通能力，也讓我對全球化的服務行業有了更深入的理解。



學習成果總結

這五個月的密集訓練讓我全面掌握了空服員所需的專業技能，包括客艙安全、乘客服務、緊急應變與跨文化溝通。我的英文能力從最初的緊張到能流利應對課堂討論與模擬情境，進步顯著。與來自不同國家的同學合作，讓我學會了如何在多元文化環境中找到自己的定位，並以更寬廣的視角看待問題。此外，課程中的高壓環境與嚴格考核鍛鍊了我的心理素質，讓我在面對挑戰時更具韌性。這段學習經歷不僅為我的航空事業奠定了堅實基礎，也讓我在人格與自信心上有了顯著成長。

四、生活與文化經驗

在澳洲的五個月，我選擇自租房屋，這是我人生中第一次完全獨立生活。從尋找合適的公寓、簽訂租約到管理日常開支，我學會了如何規劃時間與預算。例如，我每週會去超市購買新鮮食材，並學習簡單的烹飪技巧，例如製作沙拉、義大利麵與澳洲風味的烤肉餐。雖然一開始因為不熟悉當地物價而超支，但經過幾週的調整，我逐漸掌握了省錢的訣竅，例如選擇當季食材或參加市場的折扣時段。

文化適應與挑戰初到墨爾本時，我對當地的生活方式感到新奇又陌生。澳洲的公共交通系統與台灣截然不同，例如電車與火車的票務系統需要使用 Myki 卡，這讓我花了一些時間適應。此外，澳洲的飲食文化以西式為主，餐點中常見大量的奶製品、牛肉與麵包，這與台灣的米飯與清淡菜餚大不相同。起初，我對維吉邁 (Vegemite) 這種澳洲特色醬料感到不習慣，但後來我學會了將其薄薄塗在吐司上，搭配牛油，意外發現它的獨特風味。

語言也是適應過程中的一大挑戰。雖然我在台灣已具備一定的英文基礎，但澳洲當地的口音與快速語速讓我一開始感到吃力。例如，在超市結帳時，店員的問候與閒聊常常讓我反應不及。為了克服這一點，我主動與當地人交流，例如在咖啡店點餐時嘗試用英文與店員聊天。這些日常互動讓我的英文聽力與口說能力逐漸進步，也讓我對澳洲的友好文化有了更深的體會。

課堂文化與學習方式在學校的課堂氣氛中，我發現澳洲學生與台灣學生的學習方式有顯著差異。澳洲學生非常積極參與討論，勇於表達意見，即使答案不完美也不會退縮。相較之下，我在台灣的學習環境中更習慣於謹慎發言，避免犯錯。在澳洲老師的鼓勵下，我逐漸學會放下顧慮，主動參與課堂討論。例如，在一次關於航空服務流程的討論中，我分享了自己在台灣搭機時觀察到的空服員服務細節，例如如何快速辨識乘客需求。這個分享意外獲得同學與老師的肯定，讓我對自己的表達能力更有信心。課堂中的多元文化環境也讓我受益匪淺。例如，在一次小組作業中，我與來自巴西的同學合作設計了一套模擬航班的服務流程。他的熱情與創意讓我印象深刻，例如他提議在服務中加入拉丁風格的問候方式，為乘客帶來新鮮感。雖然一開始我對這種非傳統的做法感到猶

豫，但在他的鼓勵下，我學會了接受新的想法，並將其融入我們的方案中。這次合作讓我體會到多元文化的優勢，也讓我對團隊合作有了更深的理解。

課外活動與文化探索除了課堂學習，我積極參與學校與當地社區的活動。例如，學校定期舉辦暖身遊戲、團隊挑戰與舞蹈練習，這些活動讓我們在緊張的課程中放鬆心情。我特別喜歡一次舞蹈練習活動，當時我們學習了一支簡單的團體舞蹈，不僅增進了同學間的默契，也讓我感受到澳洲輕鬆開放的文化氛圍。游泳考核也是一個難忘的經驗，雖然一開始我對在冷水中完成救援任務感到緊張，但同學們的互相鼓勵讓我順利通過考核，並在過程中收穫了許多歡笑。

在課餘時間，我積極探索墨爾本的文化景點，例如皇家植物園、維多利亞市場、聯邦廣場與聖科達海灘。這些地方展現了墨爾本的多元與活力。例如，在維多利亞市場，我與攤販用英文交流，購買新鮮的水果與手工麵包，並嘗試與來自不同國家的遊客聊天。一次在市場中，我與一位來自義大利的遊客分享了對當地咖啡文化的看法，這段對話讓我感受到墨爾本作為多元文化城市的魅力。

我也參加了當地的節慶活動，例如墨爾本美食節（Melbourne Food and Wine Festival）。在節慶中，我品嚐了來自世界各地的美食，並與當地居民交流，了解他們對美食與文化的熱情。這些經歷讓我對澳洲的多元文化有了更深的認識，也讓我在生活中學會了如何以開放的心態融入新環境。

五、未來展望與建議

這段在威廉安格利斯學院的研修經歷，讓我對航空產業有了全面且深入的了解。透過課程，我掌握了客艙安全、乘客服務、緊急應變與跨文化溝通等核心技能，這些都將成為我未來求職的強大優勢。此外，課程結束後獲得的證書與老師的推薦信，將為我的履歷增添亮點。我計劃在回國後參加航空公司的招募考試，例如中華航空或長榮航空，並以這次研修的經驗為基礎，展現自己的專業能力與國際視野。

個人成長與未來規劃這次研修不僅提升了我的專業技能，也讓我在心態上更加成熟。在澳洲的獨立生活與多元文化環境中，我學會了如何面對挑戰、適應不確定性，並以積極的態度解決問題。例如，在一次課程中，我需要在短時間內完成模擬飛機艙的緊急撤離任務，當時的壓力讓我感到不知所措。但透過教練的指導與同學的鼓勵，我學會

了如何在高壓環境中保持冷靜，這種心理素質將伴隨我進入航空業，幫助我在職場中應對各種挑戰。

未來，我希望成為一名國際航線的空服員，為來自世界各地的乘客提供優質的服務。我計劃在回國後持續進修，例如學習第二外語（如日語或西班牙語），以提升自己的競爭力。此外，我有意申請航空相關的進階課程或碩士學位，進一步深化對航空管理的理解。例如，我對航空公司的危機管理與服務創新感興趣，希望未來能參與相關領域的研究或實務工作。



給學弟妹的建議對於未來想參加學海飛颺計畫的學弟妹，我有以下建議：

1. **勇敢跨出舒適圈**：出國學習是一次挑戰自我的機會，即使感到不安，也要勇敢嘗試。每次克服困難的經驗，都會成為你成長的養分。
2. **提前準備語言能力**：英文是國際學習的關鍵，建議在出國前加強聽說讀寫，尤其是航空專業用語的應用。可以參加語言課程或使用線上資源練習。
3. **保持開放的心態**：面對文化差異時，試著以好奇心去理解，而不是急於評判。這樣的態度能幫助你更快融入新環境，並從中學習。
4. **積極參與活動**：無論是課堂內的討論還是課外的文化體驗，都要積極參與。這些經歷將成為你最珍貴的回憶，並幫助你建立國際化的人脈。
5. **做好時間管理**：海外學習的課程與生活節奏可能很緊湊，建議制定清晰的學習與生活計畫，確保能兼顧學業與探索。

我深信，只要用心準備並保持積極的態度，學海飛颺計畫將為你帶來無與倫比的成長與收穫。這是一段值得一試的旅程，將為你的未來開啟無限可能。

六、結語

回顧這五個月的研修歷程，我深刻感受到學海飛颺計畫為學生提供的機會是多麼寶貴。從客艙安全訓練到跨文化溝通，從獨立生活到探索墨爾本的多元文化，這段經歷讓我脫胎換骨。我不僅學會了如何成為一名合格的空服員，更在生活中學會了如何面對挑戰、擁抱多元文化，並以更堅定的信念追求自己的夢想。

這段旅程讓我更加確立了投入航空產業的決心。我希望未來能將在澳洲學到的專業技能與國際化思維應用於職場，為乘客帶來溫暖與安全的飛行體驗。同時，我也希望將這份經驗分享給更多人，鼓勵學弟妹勇敢追逐自己的夢想，參與學海飛颺計畫，開啟屬於自己的國際冒險。這段經歷不僅是我人生中的重要里程碑，也將是我未來職涯的堅實基石。我期待以專業的姿態，翱翔於國際航線，為每一位乘客創造難忘的旅程。

學海飛颺海外研修成果報告

