

(四)財稅服務實習(三年 1 班)

1. 成果資料

國立臺中科技大學 111 學年度內涵服務學習課程成果表

一、課程基本資訊			
課程名稱	財稅服務實習	辦理期別	<input type="checkbox"/> 上學期 <input checked="" type="checkbox"/> 下學期
開課單位	財政稅務系	課程屬性	<input checked="" type="checkbox"/> 專業課程 <input type="checkbox"/> 通識課程
任課老師	林冰如	系所/職稱	財政稅務系/副教授
開課年級	三年級 1 班	必/選修	<input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修
學分數/時數	2 學分/2 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>44</u> 人 (含男 <u>8</u> 人、女 <u>36</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>44</u> 人 (含男 <u>8</u> 人、女 <u>36</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>1320</u> 次 2.個人：合計 <u>30</u> 次	服務單位 如何擇定	<input type="checkbox"/> 學生 <input checked="" type="checkbox"/> 教師 <input type="checkbox"/> 學校安排
服務時數	每人 <u>8</u> 時	服務時段	<input type="checkbox"/> 課堂 <input checked="" type="checkbox"/> 課餘時間
二、課程符合通識中心核心能力之向度			
<u>10 %</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>5 %</u>	G6 科技與科學素養
<u>20 %</u>	G2 獨立思考與表達溝通思維	<u>15 %</u>	G7 生命與社會人文關懷
<u>10 %</u>	G3 品格道德與倫理價值陶冶	<u>5 %</u>	G8 自然環境的關懷與感知
<u>5 %</u>	G4 宏觀的國際視野與胸襟	<u>15 %</u>	G9 跨界團隊合作學習能力
<u>10 %</u>	G5 民主與多元文化的認同與尊重	<u>5 %</u>	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
藉由實習服務過程將所學之租稅申報專業應用於實際實習服務中，並利用實習服務期間達成下列目標：			
1. 理論應用實務。			
2. 增加人際溝通人力。			
3. 提早了解就業市場、增加就業競爭力。			
四、課程內容			
本課程為使同學能在畢業之前有職場體驗，故將本課程培養同學具備租稅申報實務及租稅諮詢能力，學生至國稅局及財政部報稅委外客服實施校外實習服務：			
1. 學生至國稅局實地協助民眾報稅，將所學稅法專業運用於實務，並學習職場之應對進退，及人際溝通關係及表達能力。			
2. 學生至財政部報稅委外客服中心協助民眾網路報稅，除了藉由實習服務將所學之稅法運用於實務，並學習服務及職場倫理及工作態度，以作為畢業後就業之準備。			
五、教學策略			
學生將專業所學透過服務協助民眾報稅，及學習服務民眾時，應有的人際溝通技巧及職場禮儀；在執行服務學習活動前，除了要學習專業課程之外，亦安排相關職場服務倫理、職場安全及職場禮儀訓練講座，期透過實務社會職場服務，擴展職場視野並學習在職場上應有的職能、應變能力及服務學習技能，增加未來就業競爭力。			

六、各階段工作及各週流程		
準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課程安排與規劃 2. 聯繫實習服務單位 3. 簽訂合作備忘錄 4. 行前說明、事前訓練 	<p>第 1~4 週：指導老師說明實習服務流程和期間規劃。</p> <p>第 5~11 週</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聯繫合作實習服務單位，確認期間的相關計畫及內容，並簽訂合作備忘錄及契約。 2. 財政資訊中心電子報稅委外客服中心和國稅局主管到校進行事前訓練並講解相關規定。 3. 參訪實習服務單位環境和旁聽試接電話，有利於同學提高熟悉度。 4. 同學將受訓內容和課堂所學相關知識融合，以達服務理論和實務的結合。
服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與服務 2. 問題解決 3. 流程檢視 	<p>第 11~15 週</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生依排班表於週一至週五到國稅局和財政資訊中心電子報稅委外客服中心協助民眾報稅。 2. 將課堂中所學知識與事前受訓的注意事項運用在實習服務當中，協助民眾解決報稅問題和講解系統操作流程，發揮所有專業協助納稅義務人。 3. 實習服務外，還需流程檢視與問題解決，以增加應變力及就業力。
反省	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各組討論及檢視 2. 問卷調查、心得撰寫 3. 服務機構與指導老師考核 4. 反思與回饋分享 	<p>第 15~16 週</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實習服務結束後，各組進行討論實習服務過程中是否有需要加強的方面，面對廣大的民眾，服務他們的口吻是否不恰當導致民眾不悅、或是造成學生間的困擾和協助操作不當，藉由小組討論後，避免日後重蹈覆轍。 2. 每位同學填寫服務學習反思心得、反思問卷。 3. 實習服務單位主管和指導老師藉由實地訪視，指導和改正發生的問題，並從旁協助學生操作。 4. 實習服務結束後，舉辦的成果發表，有利於同學分享檢討的問題，和遇到的困境，聆聽其他組的分享，從中學習。
慶賀	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成果發表 2. 表揚頒獎 	<p>第 17 週</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實習服務結束後，系上舉辦成果發表會，邀請實習服務單位主管、系上老師及主任和大三學生進行交流和討論。 2. 各組同學利用簡報分享實習的經歷和實習心得，並頒獎表揚績優學生。

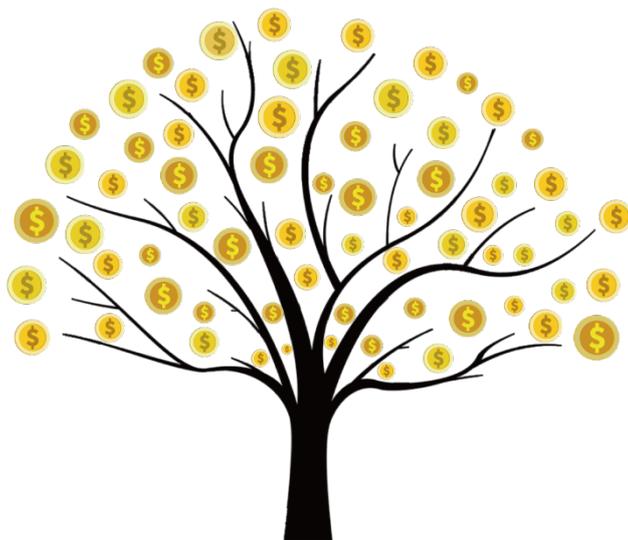
七、合作機構	
機構名稱/聯絡人	中區國稅局臺中分局 廖○華老師 財政資訊中心電子報稅委外客服中心 林○涵主管
機構電話	04-2258-**** 04-3705-****
e-mail	nb30***@ntbca.gov.twcs cs***@etax.tradevan.com.tw
機構地址	台中市西屯區文心路二段 99 號 台中市西區忠明南路 138 號 8 樓
服務工作項目 或內容	職前訓練、職場安全講習、線上操作申報流程以及專業知識講習。
合作模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 交通及時數：學生個別前往機構服務、服務時數為 240 小時。 2. 國稅局於學生服務前，會派人員對學生進行專業輔導及職能倫理溝通等輔導與機構介紹。 3. 財政資訊中心電子報稅委外客服中心於學生服務前，提供職前訓練有利於學生對軟體操作及問題解決辦法。 4. 討論分享：服務結束，舉辦成果發表會，國稅局、財政資訊中心電子報稅委外客服中心與服務學生進行交流、討論，回饋改進及感謝。
八、服務進行方式	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務時間：5/1~5/31。 2. 地點：中區國稅局臺中分局、財政資訊中心電子報稅委外客服中心。 3. 執行方式：線上協助民眾操作報稅流程、網路 E 化申報。 4. 執行次數：30 次。 	
九、評量方式	
<ol style="list-style-type: none"> 一、實習服務單位之評量(50%)，包含工作態度、工作能力及出勤狀況等事項。 二、訪視評量(10%)。 三、實習輔導老師對實習心得報告之評量(20%)。 四、實習輔導老師對實習成果發表之評量(20%)。 	
十、服務效益	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 學生將專業知識實際應用於服務上，可以提升學習中的實務成分及未來就業競爭力，有助於未來的職涯規劃。 2. 學生可以提早體驗職場，提升服務精神、溝通語態及職場禮儀。 3. 受服務機構於五月申報稅務時期增加人力，提供民眾更好的服務品質及提升機構營運效率，達到緩解報稅人潮的效果。 	
十一、延續性規劃及具體作法	
<p>學生於 1~2 年級期間學習稅務相關知識，更早教授報稅實務，建議高中可以學習申報軟體的操作，以供在家協助長輩及家人報稅，並且提早了解程式操作達到可因應三年級財政資訊中心電子報稅委外客服中心中之服務學習，三年級學生於服務學習結束後，可以更確立畢業就業方目標、了解目前市場動向、明白自我職場定位、提升溝通及服務禮儀。</p>	

十二、檢討與未來建議

檢 討	<ol style="list-style-type: none">1. 本課程為使同學能在初入職場之前有實務上的體驗，在綜合所得稅及營利事業所得稅繁忙的 5 月，安排同學至服務機構協助民眾報稅，使同學在與民眾互動的過程中訓練同學的危機應變能力及溝通表達能力，以提升競爭力及職業試探之目標。2. 藉由實習服務活動將專業知識中的稅務申報做實務上實際的應用，同時檢視同學自身溝通能力、職場倫理、工作態度及職場禮儀，以作為未來進入職場後之準備。3. 實習服務期間訓練團隊合作精神、專業知識磨合實務操作，並於實習服務結束後舉實習成果發表會，由同學分享實習服務期間的經歷、心得及反思，並邀請實習機構長官以及系上主任、老師參加。
未來建議	<p>經由本次實習服務，同學們皆有顯著的成長，也可以記住如何正確地與人應對進退。這一個月的磨練下，同學們不僅習得如何秉持服務精神去傾聽並解決他人訴求，在溝通表達、臨機應變及解決問題的能力上均有大幅度的增進，從中亦學會了自律自制，並明瞭自身的不足。同時，透過此次財稅實務實習課程，讓學生深刻體驗到職場倫理與應具備態度及能力，因此建議服務學習能夠繼續推動，讓同學有助於未來志向的選擇。</p>

十三、教師經驗分享

職場生活中最需要的是溝通技巧，藉由這次實習服務機會，讓學生可以接觸外面的人、體驗職場生活以及倫理。應對進退的能力是人人所需具備的，學生階段是將課業顧好維持好自己的成績，但同時在一年多後他們面臨到的職場，都要有個先前準備以及體驗，才知道職場生態的樣貌，實習服務過程中會有摩擦、碰撞，但這都是學生該學習、摸索成長並解決的。





中區國稅區主管到校說明



財政資訊中心電子報稅委外客服中心的受訓課程



國稅局主管於行前參訪時教學如何引導民眾報稅



財政資訊中心電子報稅委外客服中心實習服務



成果發表會報告·分享實習服務過中的實務經驗、建議



成果發表會-頒獎

2. 反思心得

國立臺中科技大學 111 學年度第 二 學期內涵服務學習課程反思心得

課程名稱	財稅實習服務	服務地點	財政資訊中心電子報稅委外客服中心/中區國稅局
系級	財稅三 1	姓名	蘇 O 威

一、服務/課程內容：

【What】服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？接觸到什麼？之前你們準備的過程?...等等)

這次為期一個月的財稅實習服務，我被分派到中區國稅局臺中分局服務，主要任務是協助民眾進行網路申報、稅額試算以及解答稅務問題...等，在實習服務之前，我們花了一個學期的時間在課堂上研讀綜合所得稅並考取證照。另外，我們還花了一天半的時間學習報稅的實機操作，這個實習服務讓我深刻理解了綜所稅的基本概念和運作流程。

在國稅局的工作人員指導下，我學習到了不同種類的所得計算，以及相應的納稅要求和申報程序。通過處理真實案例，我學會了如何解讀和應用稅法法規，確保納稅人依法繳納稅款。這個過程不僅加深了我的理論知識，還培養了我的實際操作能力。

二、學習要點：

【So What】服務學習期間，學習到什麼？(表現如何、成長、益處、收穫)

遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？或者是所見所聞，給你帶來什麼思考與感想？對你的意義為何？

在我的國稅局綜所稅納稅服務隊實習服務期間，我遇到了一些困難的情況，但其中最困難的事情是應對複雜的稅務問題和納稅人的疑慮。

納稅人的情況各不相同，他們可能面臨著不同的收入類型、扣除項目和稅法規定。有時候，他們對於納稅責任、申報程序或稅務優惠等方面存在著困惑，希望能夠得到明確的解答和指導。處理這些複雜問題需要深入的稅務知識和專業技能，以確保提供準確和合法的建議。對於一個實習生來說，這是一個巨大的挑戰。

雖然這些困難情況對我來說是一個挑戰，但我相信通過這樣的經驗，我得到了更多的成長和進步。它提醒我持續學習和提升自己的專業能力，並與他人團隊合作解決問題。我珍惜這些困難經歷，因為它們讓我更加堅定了我在納稅服務領域的興趣和信心。我相信這些經驗將對我未來的職業發展有著莫大的影響。

三、執行/參與省思：

【Now What】服務學習期間，發覺自己有什麼改變？(對自我、社會、人事物的看法，例如對自己和小組期待與改善是什麼？個人準備進步的方向為何？未來對什麼事情的想法有何改變與影響？對自我的認識與存在又有什麼影響？有什麼疑惑？關心什麼社會議題..等)

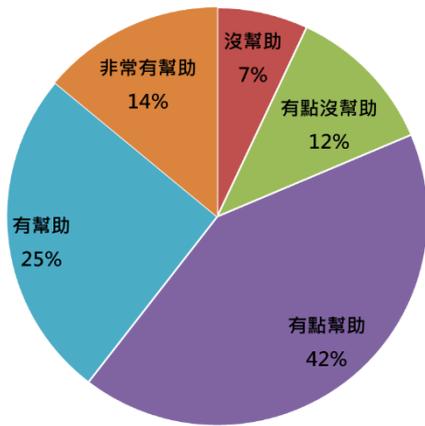
首先，這些實習服務遇到的困難情況，讓我更加堅定了自己在稅務領域的興趣和熱情。面對複雜的稅務問題和納稅人的疑慮，我學會了冷靜思考和迅速反應，並尋找解決方案。這些經歷激發了我對學習和掌握更多專業知識的渴望，以成為一名更優秀的稅務專業人士。

其次，這些困難情況提高了我的問題解決能力和溝通技巧。面對納稅人的困惑和疑問，我學會了聆聽和理解他們的需求，並以一種清晰和易於理解的方式解釋稅務概念和程序。這鍛煉了我的溝通能力和表達能力，使我能夠更好地與他人合作和協調，解決問題。

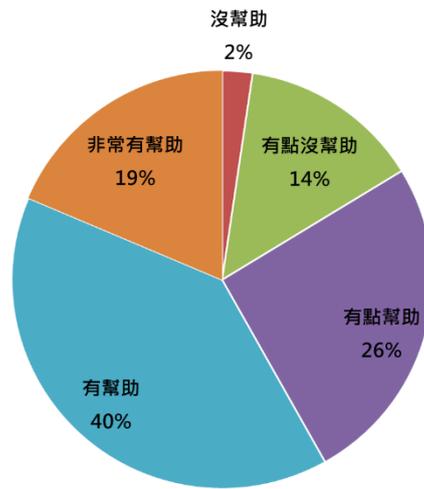
最重要的是，這些困難經歷讓我更加珍惜學習機會和成長的價值。我明白到學習是一個不斷演進的過程，而每一個挑戰和困難都是我們成長的機會。這種心態鼓勵我不斷追求知識和提升自己的能力，並樂於接受新的挑戰。

3. 問卷統計分析圖

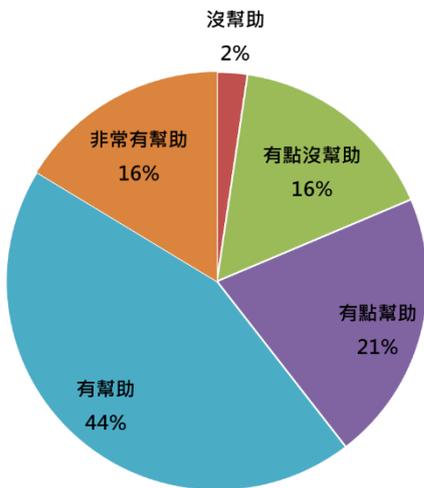
一、啟發對服務的興趣與熱忱



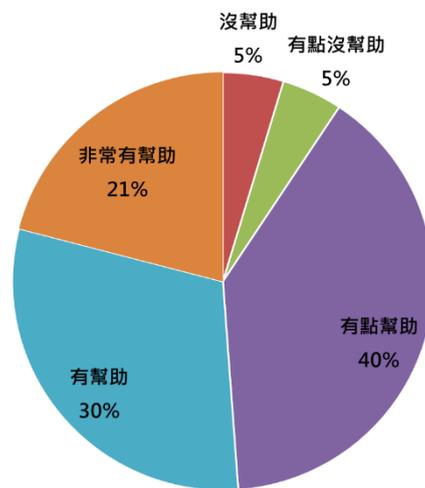
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



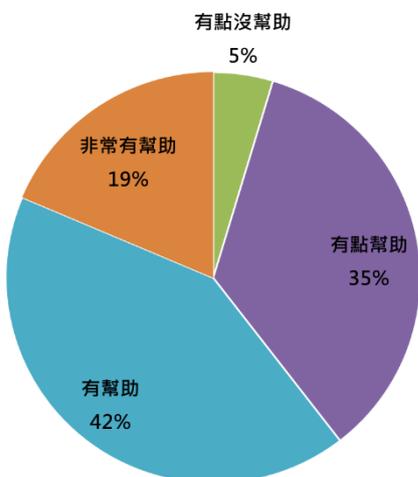
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



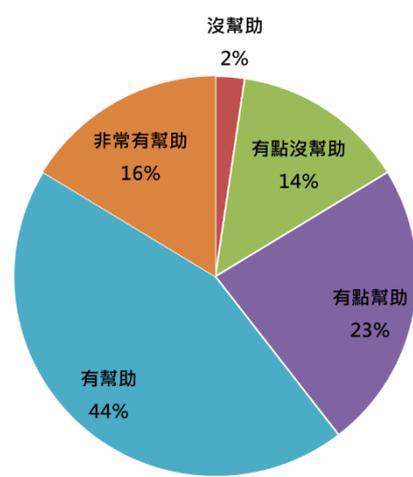
四、覺得自己是有價值的人



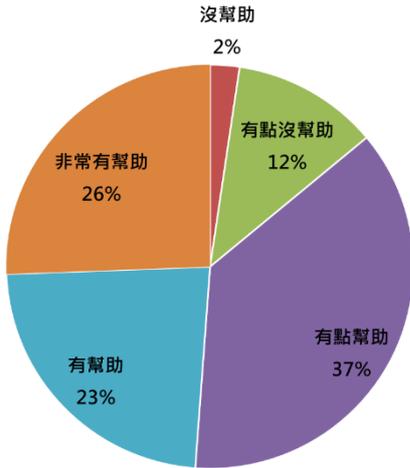
五、有耐心的傾聽別人



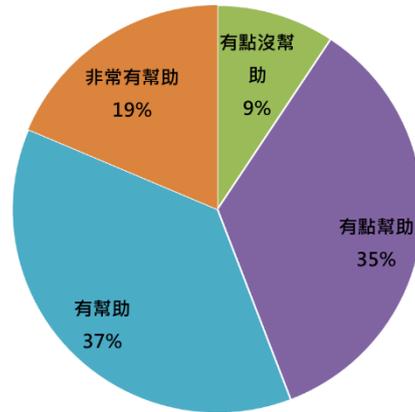
六、樂於與不相識之人互動



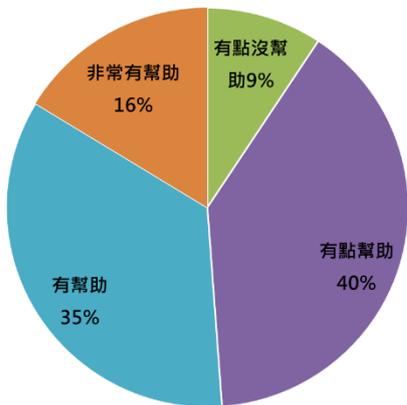
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



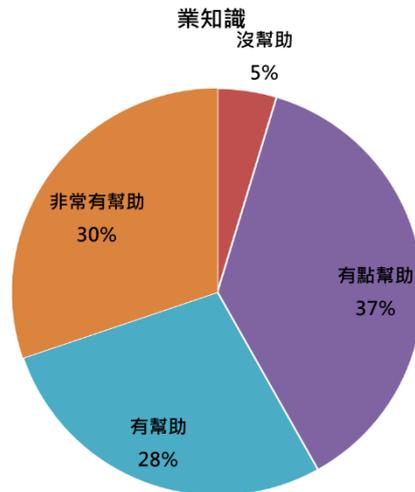
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



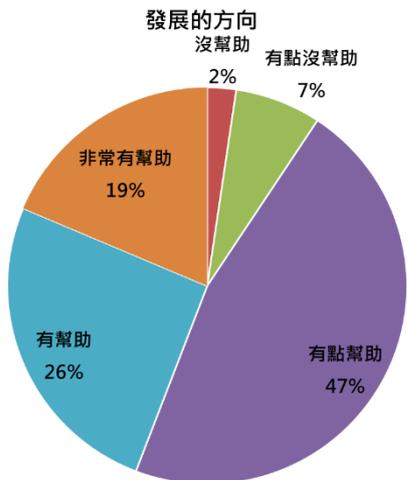
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



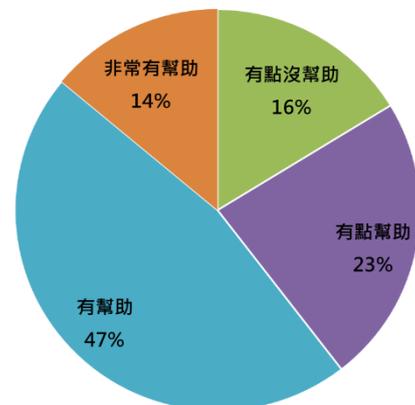
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



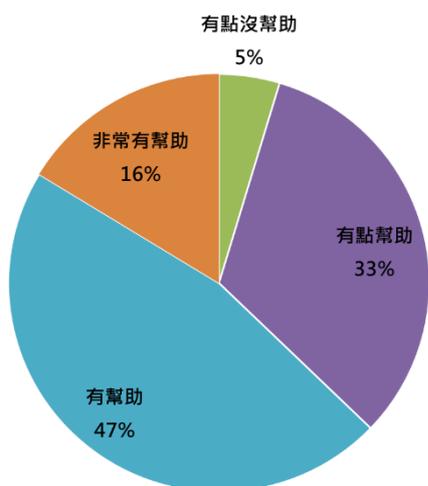
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自身職涯發展的方向



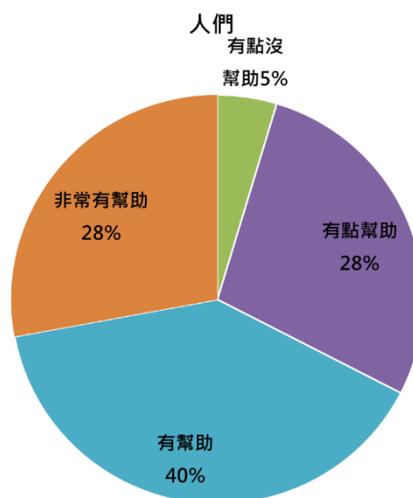
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



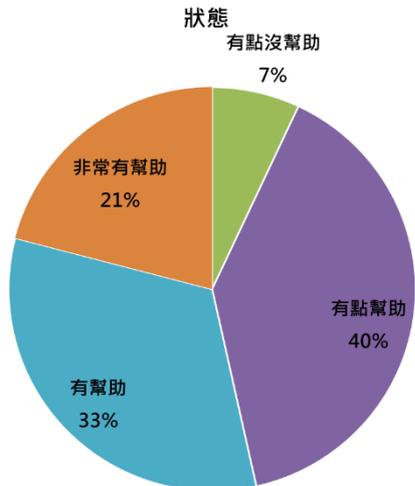
十三、能從不同角度思考問題



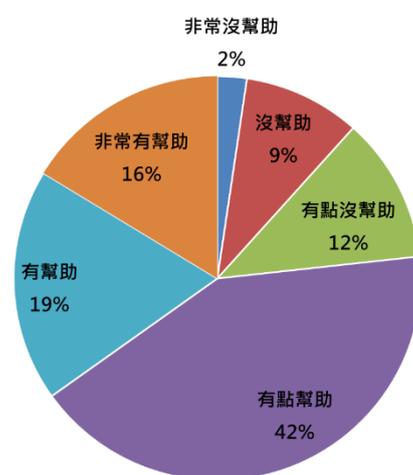
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習狀態

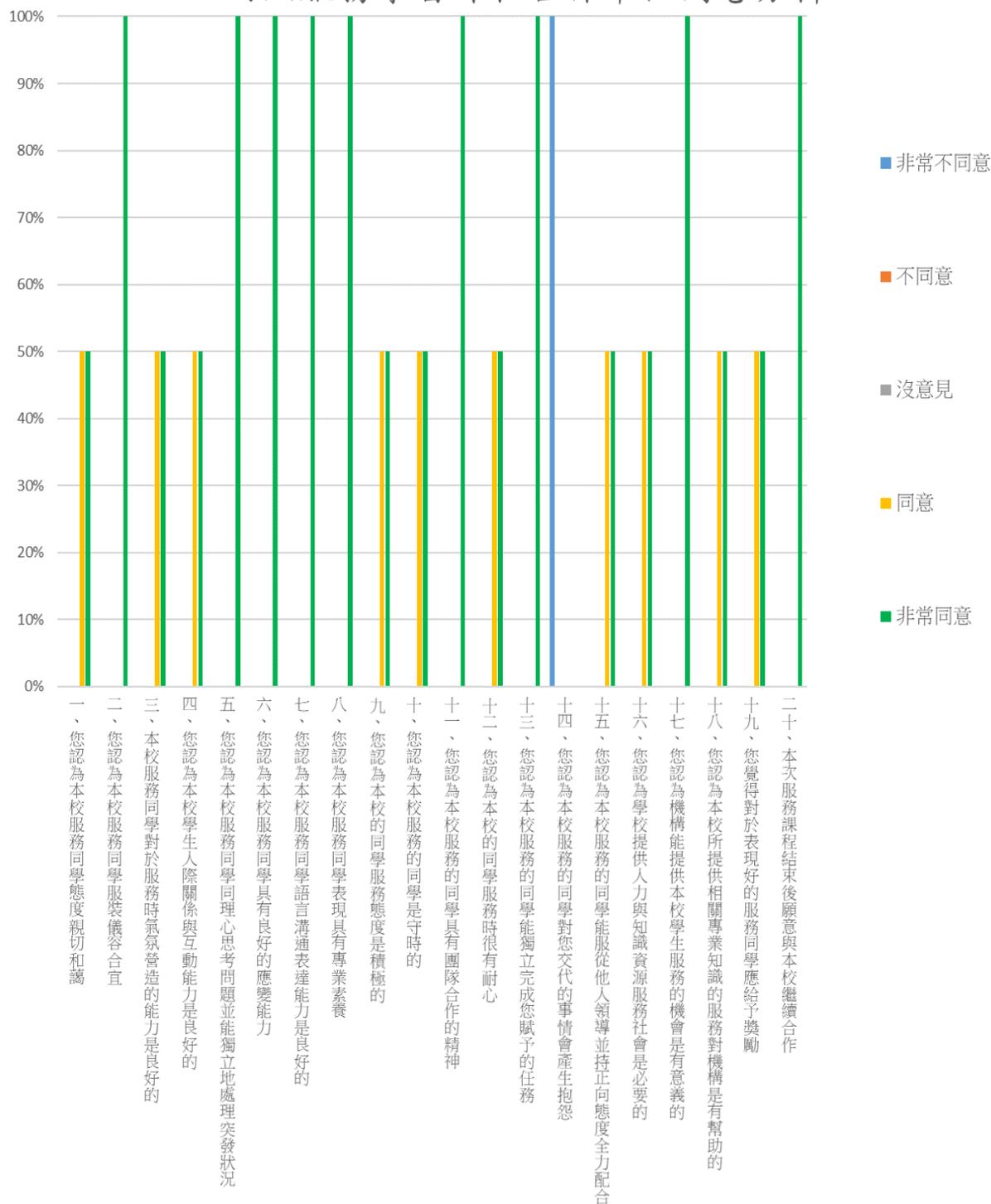


十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

財稅服務實習(三年1班) 內涵服務學習課程合作單位問卷分析



5. 成果海報



財稅系-財稅實習服務 內涵服務學習



實習服務單位：電子報稅委外客服中心、中區國稅局-台中分局
班級：財政稅務系 指導老師：林冰如 老師 海報製作：許葦慈 同學

執行流程



準備：課程安排與規劃、聯繫實習服務單位、行前說明及實習服務訓練



服務：參與實習服務、協助民眾解決問題



反省：各組討論及檢視、問卷及心得撰寫



慶賀：實習成果發表、表揚頒獎

課程目標

藉由實習服務過程將所學之租稅申報專業應用於實際實習服務中，並利用實習服務期間達成下列目標：

1. 理論應用實務。
2. 增加人際溝通人力。
3. 提早了解就業市場
4. 增加就業競爭力。



職前訓練

國稅局及委外客服中心主管到校進行職前訓練



執行狀況說明

為了能讓同學在實習服務期間熟習作業流程，除了課堂的專業課程外，系上老師也開設禮儀訓練的課程。另外，實習服務單位到校講解實習服務期間的工作內容，及相關訓練，讓同學在五月中能透過實習服務訓練體驗社會職場，擴大視野及學習關懷，以增加就業競爭力。



課程計畫與說明

藉由實習服務，希望同學們將在校所學的專業知識，能自由運用到實務上，除了學習專業課程外，也能了解如何協助民眾，增進自身表達能力和職場禮儀，並透過團體合作與表達思維，以增進社會的人文關懷，提早了解就業市場、增加就業競爭力，並擴大職場視野，學習在職場上應有的職能及應變能力，將來出社會後會有很大幫助。



報稅期間：5/1~5/31

實習服務



實習成果發表及表揚



執行結果與結論

實習服務之前，很多同學都在擔心要怎樣才能協助納稅義務人，因為我們面對來自全台灣的民眾，很多同學害怕講解、操作錯誤，導致民眾不開心，或是遇到較難溝通的民眾，可能會有錯愕感。但實習服務目的就是要來訓練自己，培養自己的膽量、說話的態度及禮儀等等，這些都是對未來進入職場非常有幫助，只是在學校裡學習專業課程，但沒有一個地方可以實際應用我們的專業知識，因此都不知道還有什麼是需要學習的。

經過一個月的實習服務，每位同學都有所成長，即使遇到問題，我們學會先冷靜下來，確認問題所在，真的不確定可以尋求師長及主管的幫助，不僅解決民眾的問題，也提升自己的能力；實習服務不僅讓同學提前體驗職場環境，也藉由實習服務的機會，學習到校內以外的知識，也提升自己的溝通能力、團隊合作的經驗。

反思心得與建議

實習服務中，體驗到國稅局和客服中心辛苦之處，遇到情緒管理不佳的用戶，很容易影響到當天的工作進度或是團體生活，很多人說，繳稅時用戶的心情可能會比較差，因為要把自己辛苦賺的錢交給政府，但我們還是要把最佳的態度拿出來，畢竟這就是社會的現實。

用戶的建議或是無理的取鬧，我們可以虛心接受，轉化成我們成長的動力，畢竟這樣才會有所成長，如果一直處在低落的狀態，這樣也不會學習到什麼。

透過此次實習服務，不僅把專業知識和各種能力結合，能讓同學在各方面有所學習和成長，建議持續推動實習服務，讓同學藉由實習服務的機會，幫助到未來自己志向的選擇。

