

(五)財稅實務實習(三年 2 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	財稅實務實習	辦理期別	☐ 上學期 ☒ 下學期
開課單位	財政稅務系	課程屬性	☒ 專業課程 ☐ 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 2 班	必/選修	☒ 必修 ☐ 選修
學分數/時數	2 學分/2 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>53</u> 人 (含男 <u>14</u> 人、女 <u>39</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>53</u> 人 (含男 <u>14</u> 人、女 <u>39</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>1230</u> 次 2.個人：合計 <u>30</u> 次	服務單位 如何擇定	☐ 學生 ☒ 教師 ☐ 學校安排
服務時數	每人 <u>8</u> 時	服務時段	☒ 課堂 ☒ 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. 增加人際溝通能力。			
3. 提早了解就業市場、增加就業競爭力。			
四、課程內容			
1. 學生至國稅局實地協助民眾報稅，將所學之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協助民眾電腦網路報稅，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。			
3. 藉由服務學習實習服務活動達到擴展職場視野，並學習在職場上應有的職能及應變能力。			
五、教學策略			
學生將專業所學，透過協助民眾報稅及學習服務民眾的過程中，培養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	1. 課程安排與規劃 2. 與服務機構協調聯繫 3. 服務規劃、日期與分組 4. 簽訂合作備忘錄 5. 行前說明	第 1~4 週 授課及說明服務運作方式。 第 5~11 週 1. 聯繫合作服務機構，擬定服務計畫，並簽訂國立台中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄。 2. 由委外客服主管(林○涵、陳○鳴)到校利用簡報講解及行前訓練。 3. 學生出發前，需熟練受訓內容，以達服務時理論與實務結合的目標。 4. 實際到現場旁聽、試接，以利五月前提高熟悉度。
服務	1. 前往服務 2. 流程檢視 3. 問題解決	第 11~15 週 1. 學生於每周一~五至國稅局或排班至財政資訊中心電子報稅委外客服中心協助報稅。 2. 藉由實際與用戶講解操作、應對進退，將受訓以及平常學校所學的知識，清楚地表達讓用戶了解。 3. 除服務外，還需流程檢視與問題解決。舉例來說，除了幫忙報稅外，還要解答民眾疑惑、教民眾手機報稅、幫忙抽號碼牌、門口分流指揮、印表機的修理。
反省	1. 各組內部討論、檢視 2. 問卷、心得撰寫 3. 分組反思與回饋分享 4. 服務機構與老師考核	第 15~16 週 1. 在實習服務完後，各小組進行檢討及反省思實習服務過程中的失誤，除了不熟悉稅務外，是否因個人服務口吻不妥當而使民眾感到不悅、造成同儕間困擾或是操作不當，藉此實習服務自我檢討，避免日後重蹈覆轍。 2. 各組在反思過程中，填寫反思問卷、撰寫反思心得。 3. 實習服務機構與老師們會藉由實習服務期間的實地訪視，指導或改正學生的錯誤，若發現學生有異常情形出現，會從旁進行協助學生做了解。 4. 服務結束後，舉辦成果心得報告，準備的過程中，讓學生再次反思實習服務中所面對的挫折、困境以及成長。
慶賀	1. 成果發表 2. 表揚頒獎	第 17 週 1. 服務結束，舉辦成果發表會，邀請機構長官以及系上主任、老師與服務學生進行交流、討論，以求彼此成長。 2. 每組同學上台回饋分享，並頒獎表揚實習服務過程中的經歷和卓越表現。

七、合作機構	
機構名稱/聯絡人	中區國稅局臺中分局 廖君華老師 財政資訊中心電子報稅委外客服中心 林 O 涵主管
機構電話	04-2258****-*** 04-3705****
e-mail	nb30***@ntbca.gov.tw 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	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. 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	
服務時間：5 月。 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。 執行方式：線上協助民眾操作線上報稅流程、網路 E 化申報。 執行次數：30 次。	
九、評量方式	
(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服務心得報告之評量(20%)。 (四)實習輔導老師對實習服務成果發表之評量(20%)。	
十、服務效益	
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	
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。	

十二、檢討與未來建議

檢 討	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辦實習成果發表會，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	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、隨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。

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。





委外客服中心老師來做行前教學



在委外報稅客服中心(實習服務中)



在中區國稅局(實習服務中)



在中區國稅局(實習服務中)



成果發表會



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	財稅實務實習	服務地點	中區國稅局臺中分局
系級	財政稅務系三年 2 班	姓名	洪○善

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)

在國稅局實習服務期間，主要是在網路申報組用電腦幫民眾們報稅，工作項目包括幫忙報稅、解答疑惑、教民眾手機報稅、試算哪種比較有利、抽號碼牌、門口分流指揮、印表機的修理等等；除此之外，我也有做到一些不一樣且豐富的工作，例如幫會計師事務所確定好收件位置，以確保他們的資料能夠被送到正確的處室；還有在列印區幫助一些民眾處理文件，或是操作外面的印表機，以及在收件專區處理一些需要檢附的資料。好險我個人是很喜歡亂跑，所以我才能有這麼多在國稅局學習和服務的經驗。

我最不熟的是財產交易所得，我現在只記得大屋換小屋，還有從姊姊那邊學到大營所和小營所的概念。大營所說的其實就是針對公司行號，小營所則是針對獨資、合夥，還有一些盈餘分配表，這些好像獨資的老闆要計入自己的綜所而非營所。

雖然在這個領域的知識還不夠充分，但可以持續努力提升自己的專業知識。

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？

有些民眾都會嘗試問我有沒有更好的節稅方法，我都樂於為他們想辦法。當然，讓他們少繳一點稅金，只適用所得總額很高的人。也有一些人對報稅感到焦慮和不安，但我都會一一耐心和他們說明，使他們能夠相信我，並且逐步完成到報稅程序，結束印出收執聯。看到他們很開心的表情，並向我道別，讓我感到非常慶幸自己是選擇國稅局實習服務。

這份工作讓我視野大開，因為我能夠接觸到很多的人、事、物，我從中學到許多寶貴的經驗，特別是從這邊的姐姐哥哥身上學到很多處事態度和實際操作技巧，和課堂上真的差很多。

對於執行業務所得這個範疇，每次我們都要請財交姊姊過來處理，聽他們說這並非是他們的業務，所以很多正職同事對此也不太熟悉。然而，基本上需要注意的是新冠疫苗和免稅項目，這些項目需要從所得中扣除。

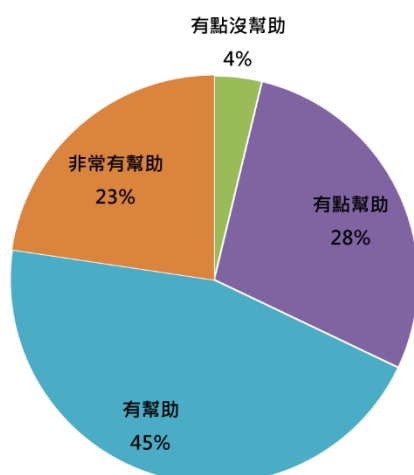
三、執行/參與省思：

【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)

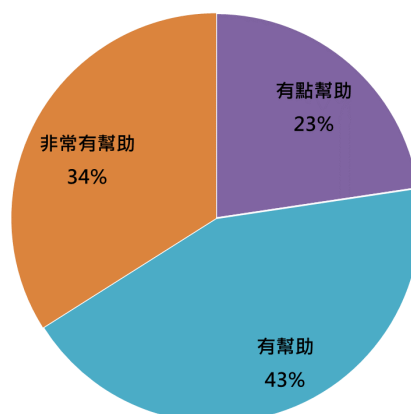
在即將結束實習服務的今天，也就是倒數第二天，我其實蠻難過的，因為我將要離開國稅局，看不到那邊的姊姊、阿姨和哥哥了。他們都對我們很好，而且也非常幽默風趣，教會了我許多課本上學不到的知識，相當難能可貴。此外，在和他們交談中，發現他們其實也是普通人，我一直都以為公務員都非常嚴謹及專業，不會出錯。然而，有時候在報稅遇到財產交易所得、執行業務所得、海外所得、扶養親屬等細節，就很容易讓人忘記；這情況包括國稅局的正職人員，他們各有自己擅長的業務，當遇到特定項目時，就可以找特定的專業人員幫忙，大家互相協助、互相照顧，讓我感受到團隊合作的氛圍。這使我更確定了自己要往這方面發展，但我想先加入五年一貫的行列。雖然做出這個決定有些晚，但並不會阻止我繼續閱讀民法、財政學的決心。我知道進入國稅局會很辛苦，因為姊姊曾說過他們常常工作到快十二點才下班，每天都要加班。加班時數有上限，只有十幾小時，一個月肯定會有免費加班，再加上退休制度改革，高普考已經不再像以前那麼吸引人了，但目前我仍然會以此為目標，繼續前進。

3. 問卷統計分析圖

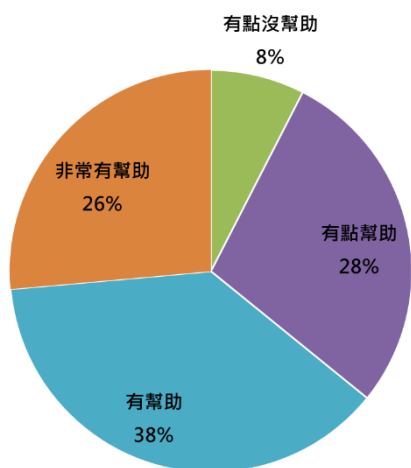
一、啟發對服務的興趣與熱忱



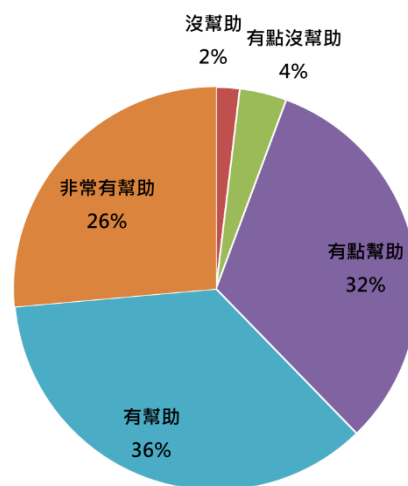
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



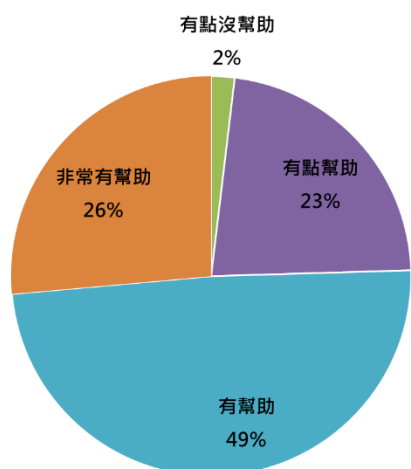
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



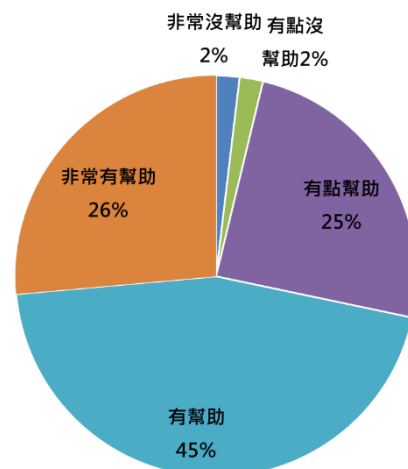
四、覺得自己是有價值的人



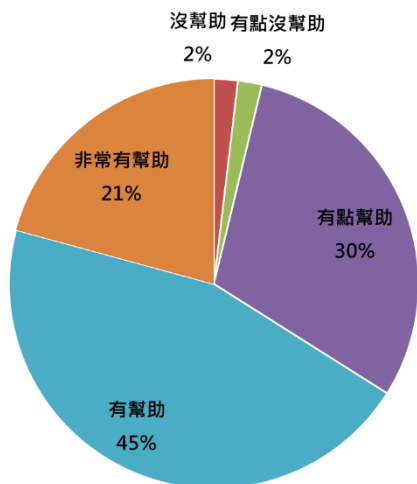
五、有耐心的傾聽別人



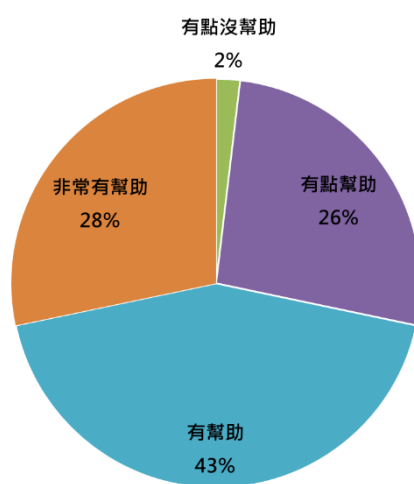
六、樂於與不相識之人互動



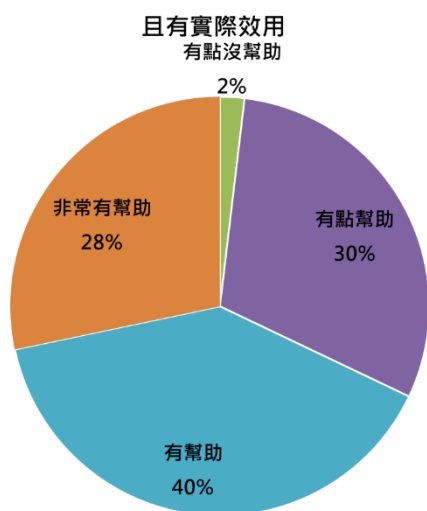
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



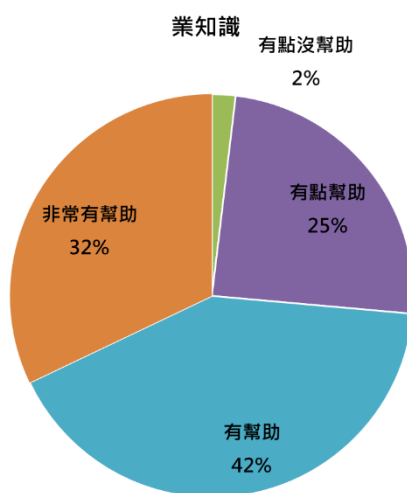
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



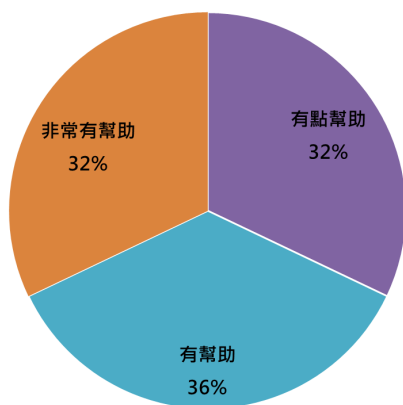
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣



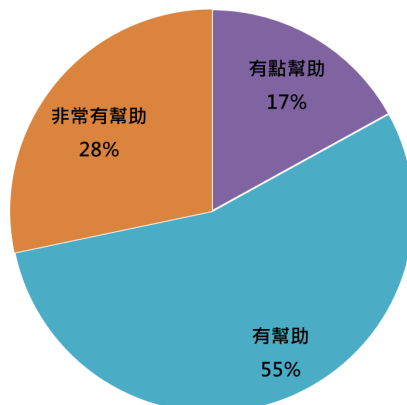
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



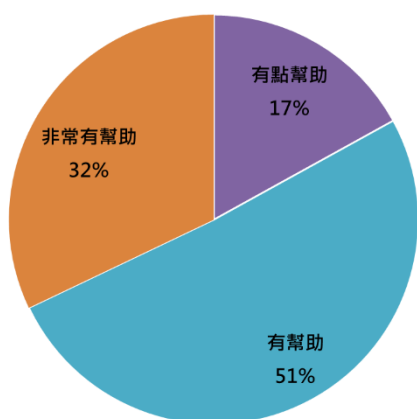
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自身職涯發展的方向



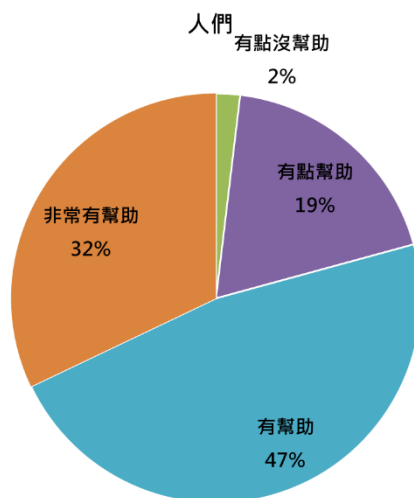
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



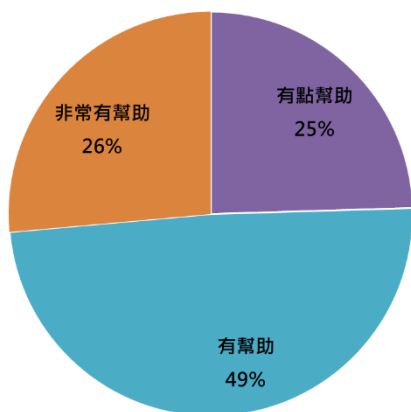
十三、能從不同之角度思考問題



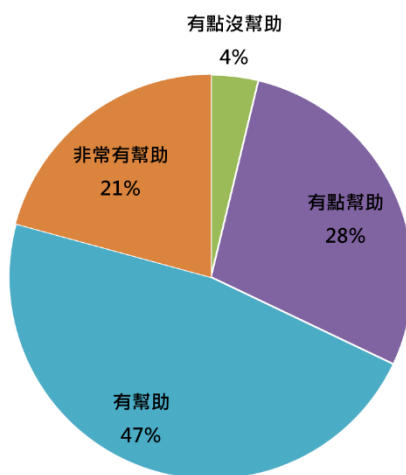
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習狀態

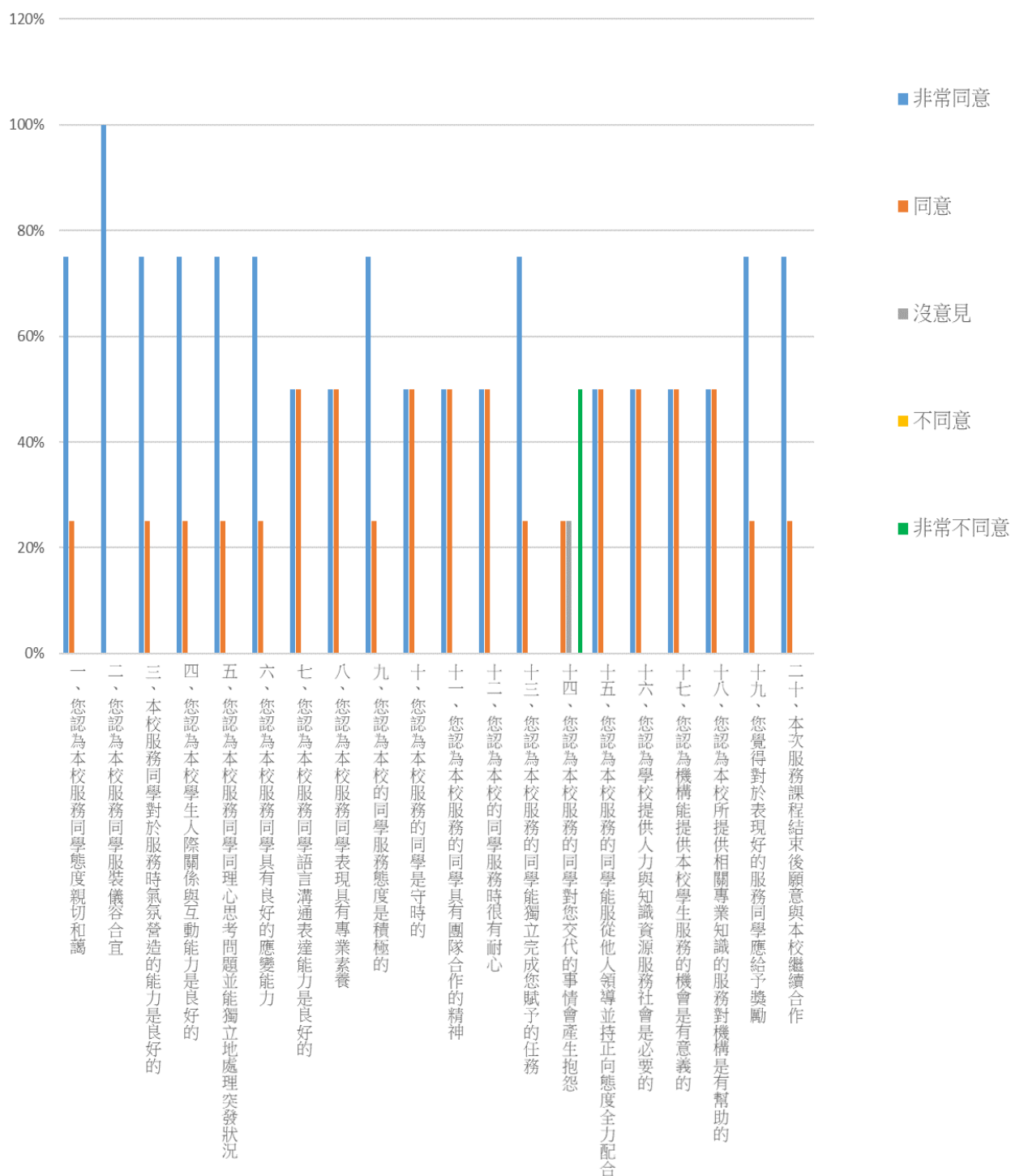


十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

財稅服務實習(三年2班) 內涵服務學習課程合作單位問卷分析





財稅實務實習
NATIONAL TAICHUNG UNIVERSITY
OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

- 中區國稅局臺中分局
- 電子報稅海外客服

班級：財稅三2
指導老師：林冰如
海報製作：賴雅旋



課程計畫與說明

藉由實習服務讓同學在課堂上所學的專業知識靈活運用於實務中，並在職場上學習溝通技巧及禮儀，並透過團隊合作增進同儕間的關係，透過實習服務也能提早了解就業市場、拓展視野，提升自身專業能力及應變能力。

執行狀況與說明

為了讓同學提早了解實習服務事務，實習服務單位安排了老師進行行前訓練，除了專業課程講授外，亦安排相關職場服務倫理、職場安全及職場禮儀訓練講座，期望透過實習服務來體驗社會職場，拓大視野及學習關懷，以增加未來就業競爭力。



執行結果與結論

在實習服務過程中，培養溝通的能力，學習如何解決工作上的困難，在真正踏入社會前提早踏入職場，體驗工作環境及文化，除了能發現我們自身能力的不足也能更確認自己未來的方向，累積工作經驗及收穫，為未來打下基礎。



反思心得與建議

此次實習服務給了我們難得的機會去體驗職場生活，也學習了很多技能及知識，在面對各式各樣的用戶時，難免會遇到比較急躁或情緒失控的，這時候客服人員的情緒管理真的非常重要，我們需要保持專業並保持耐心地跟用戶溝通，在這過程中，真的有慢慢覺得自己的溝通技巧漸漸進步中。在來到客服中心前，其實自己也是屬於不太會用電腦的人，但接觸了一個月的電腦，帶領著用戶去變更電腦設定，協助他們可以順利上傳做報稅，同時也協助了自己對電腦的操作更加了解。在實習服務過程，同學們也會互相幫助，將自己學到的新知識跟我們分享，讓大家下次再遇到同樣的狀況時，可以更從容的應對，每個人都有所收穫、有所成長，讓這一個月不是白白度過，相信在未來大家也能更加瞭解自己，在職場環境中也能更加順利。



班級：財稅三2
指導老師：林冰如
海報製作：賴雅旋

