

(六) 財稅實務實習(三年 2 班)

1. 成果資料

國立臺中科技大學 109 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/教授
開課年級	三年級	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>55</u> 人 (含男 <u>13</u> 人、女 <u>42</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>46</u> 人 (含男 <u>13</u> 人、女 <u>42</u> 人)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>1380</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> 小時	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			
透過服務學習的過程，將稅務申報專業應用於實務，並了解自己對該專業是否有興趣及未來就業市場競爭力，學習團隊合作、情緒管控及人際溝通技巧。			
四、課程內容			
藉由實習服務將課堂專業理論運用到實務操作，學習職場品格倫理及禮儀，並藉由服務學習團體團隊合作、獨立思考與表達思維，以增進人際溝通技巧及社會人文關懷精神。			
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	1. 課程安排與規劃 2. 與服務機構協調聯繫	第 1~4 週： 聯繫合作服務機構，擬定服務計畫，並簽訂國立臺中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄。	

	3. 服務規劃、日期與分組 4. 簽訂合作備忘錄 5. 行前說明	第 5~11 週： 1. 由「綜合所得稅課」講師—謝 O 茹小姐到校講課及行前訓練，並操作報稅軟體使用教學。 2. 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。 3. 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協助報稅。 2. 除了利用專業課程將所學應用到實務操作外，亦進行服務學習倫理、人際溝通及禮儀反思。 3. 除服務外，還需流程檢視與問題解決。舉例來說，贈品發放與報稅處在不同地方，為求便民，請學生提前將贈品帶至報稅處，以利民眾報稅完直接給予贈品。 4. 在實習服務結束後，在第 17 週辦理線上成果心得報告，在準備的過程中，讓學生反省在實習服務中所面對的挫折、困境以及成長。
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. 服務後，各小組討論與檢討。省思實習服務過程中是否有犯錯，除了不熟悉稅務外，是否因個人不妥當行為得罪民眾或造成同儕間困擾，藉此實習服務檢討自身，避免日後重蹈覆轍。 2. 各組反思過程中，填寫期末反思問卷、撰寫反思心得。 3. 實習服務機構與老師共同考核學生實習服務過程，以求精進及勉勵士氣。
慶賀	1. 線上成果發表	第 17 週： 因疫情關係，改為各班服務成果線上心得報告，並表揚績優同學及小組。

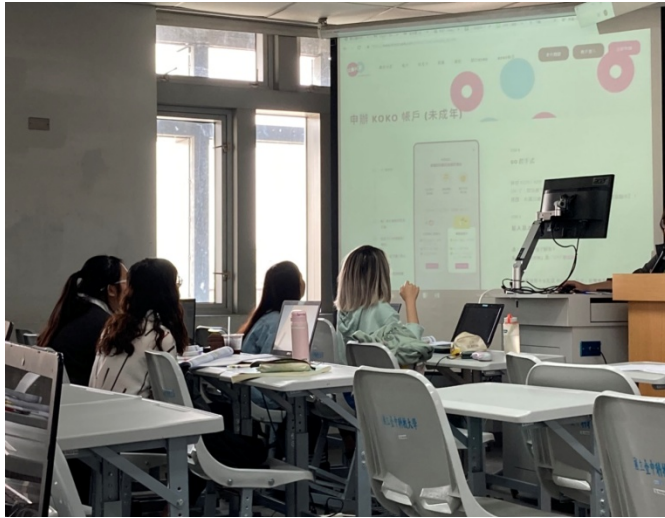
七、合作機構

機構名稱/聯絡人	中區國稅局台中分局 廖 O 華老師 財政資訊中心電子報稅委外客服中心 林 O 涵老師
機構電話	04-2258-8181#513 04-3705-0030
e-mail	Nb07***@ntbca.gov.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
服務工作項目或內容	協助民眾申報稅務
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，舉辦線上成果發表會，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

1. 服務時間：5 月~6 月(地點:中區國稅局/財政資訊中心電子報稅委外客服中心)。 2. 執行方式：現場協助民眾報稅、網路 E 化申報、整理資料檔案。 3. 執行次數：30 次。

九、評量方式	
1. 學生心得 10% 2. 成果發表報告 30% 3. 服務機關主管 30% 4. 老師考核 30%	
十、服務效益	
修課人數 55 人接受服務人次 30000 人次。 影響效益： 1. 學生將專業應用於實務服務，可以提升學習興趣及提升就業競爭力有助生涯規劃。 2. 學生還可以提早接觸人群，提升服務精神及溝通禮儀。 3. 受服務機構(國稅局)於五月申報稅務時期增加人力，以提供民眾更好的服務品質。	
十一、延續性規劃及具體作法	
於學生二年級時就修習稅務之專業課程，以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向及目標。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	本課程為使同學能在畢業之前有職場體驗，故透過本課程培養同學具備租稅申報實務及租稅諮詢的能力，在綜合所得稅的報稅期間，安排同學至國稅局及財政資訊中心電子報稅委外客服中心協助民眾報稅，使同學在與民眾進行雙向互動中訓練同學的臨場反應及溝通表達能力，以達到提升同學競爭力之目標。並藉由實習服務將所學之稅法運用於實務，使同學提升專業應用能力及認同自己本身專業的不可取代性，同時檢視同學自身服務、職場倫理及工作態度，以作為畢業後就業之準備。
未來建議	經由本次實習服務服務，同學們皆有顯著的成長，稅法學習上除了更進一步理解箇中要領之外，亦對於所學知識有概念且靈活地運用於實務上。在這一個月的磨練下，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，應持續精進自己、強化自身專業能力與素養，以提升未來就業的競爭力。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	
1. 透過學校支持，服務學習課程較易推動。 2. 藉由校外實習服務合約書，讓學校與機構有更好的連結。 3. 透過實習服務，達到實務與理論結合的教育目標，及有助於未來就業選擇。	



營所稅-職前訓練



就職前考試測驗



綜所稅-職前訓練圓滿結束



雖在學校完成訓練，但在當客服前，
仍要先接受國稅局考的口試



電子報稅客服中心-服務小組



國稅局服務同學大合影

2. 反思心得

國立臺中科技大學 109 學年度第 2 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	財政部電子報稅客服中心		
系級	財稅三 2	學號	1410705000	姓名	湯 O 玉

【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？)

5 月實習服務的這一個月，最有成就感的事無非就是幫用戶成功解決他們所遇到的問題，從一開始緊張不知所措害怕接電話，到能跟用戶侃侃而談，他們的問題被解決，用戶就會很感謝我們甚至稱讚我們，就會讓我覺得很欣慰辛苦都是值得的，還有從什麼都不會的狀態進步到能自己處理問題，尤其是跟同學互相討論用戶的問題互相了解、學習，大家一起進步，大家一起幫用戶解決問題，這也讓我覺得很有成就感，能在實習服務中找到成就感，就說明自己這一個月的實習服務，不是在浪費時間而是有所收穫。

【So What】服務學習期間，學習到什麼？(成長、益處、收穫)

遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？

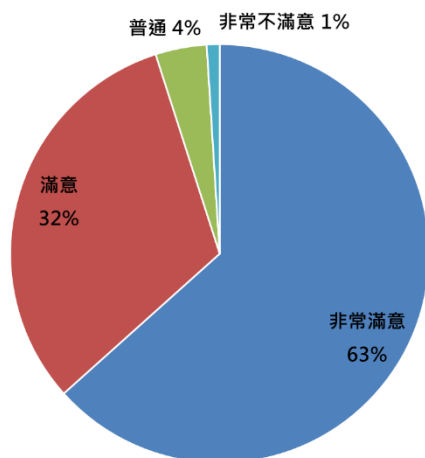
讓我感到最困難最無力的就是沒有幫用戶解決到他們的問題，用戶可能已經不知所措很著急地要尋求客服人員的幫助，但我卻沒有辦法成功的解決他們所遇到的問題，還有用戶沒辦法清楚說明自己遇到的問題或現在在哪個畫面，就很難跟用戶對畫面，處理問題就會比較難解決，或者用戶一打電話進來態度不太好並且不願聽我的指示去操作，就沒辦法處理他的問題，這種情況也很讓我不知該如何是好，也只能做好客服人員該做的工作，提供他解決辦法，剩下的只能看他要不要聽我的建議來操作。

【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)

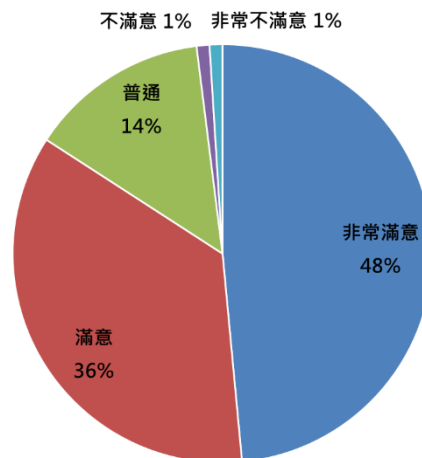
這段期間的實習服務，從一開始什麼都不會，對報稅系統還不熟悉，遇到問題都要去尋求正職人員的幫忙，有時候就會很沮喪自己沒辦法處理，所以每次下班都會複習上班所遇到的問題並整理，好讓我下次遇到同樣的問題，就能自己解決並明確告知用戶；到實習服務最後階段時，我已能從容地去面對用戶所提問的問題，並幫助用戶解決問題，增進解決問題的能力，學會了先自己處理問題，如果真的不行再去問其他人，也讓我增進表達能力，說話是件很簡單的事，但要說到讓別人聽懂自己在說什麼卻很困難，不可以講太專業的術語，還有學會用愛心、耐心、用心去對待每一位打電話進來的用戶，最後得到用戶的一句謝謝，就會讓我覺得這是最大的收穫。

3. 問卷統計分析圖

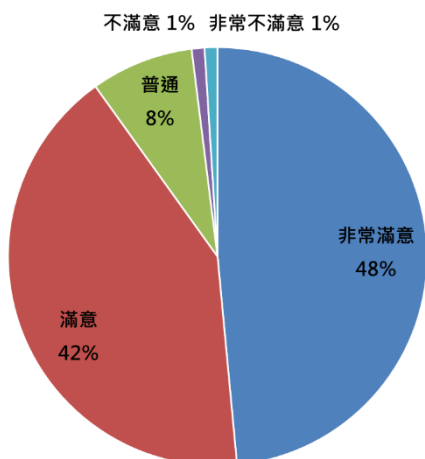
一、我認為校外實習可以促進我獨立思考，及提升解決實務問題的能力。



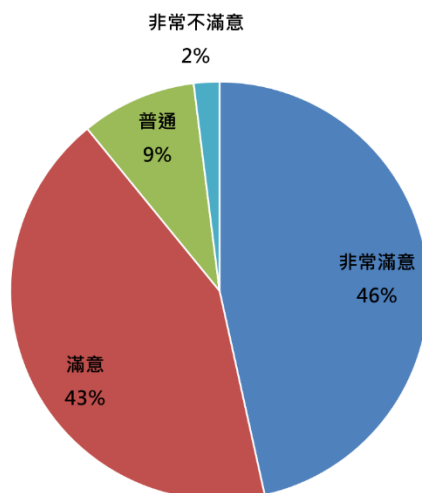
二、在實習的過程中，我自信有能力可以應付突如其來的狀況。



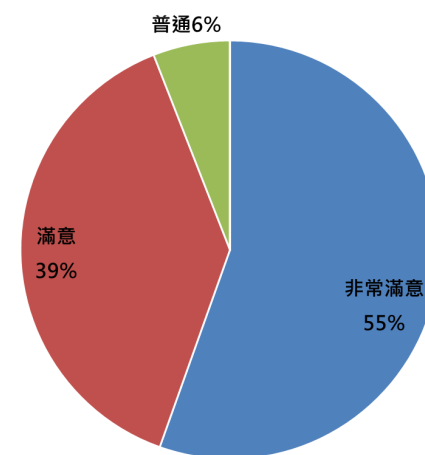
三、實習機構派遣給我的工作，我都可以順利完成。



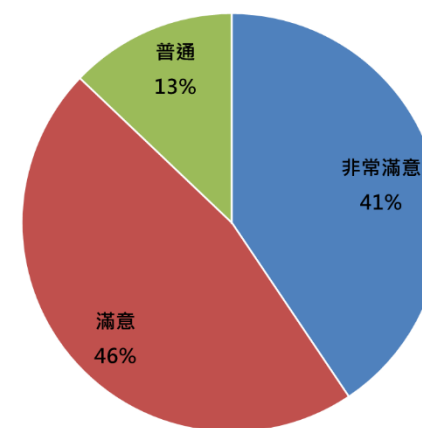
四、我認為參與校外實習是重要且值得的。



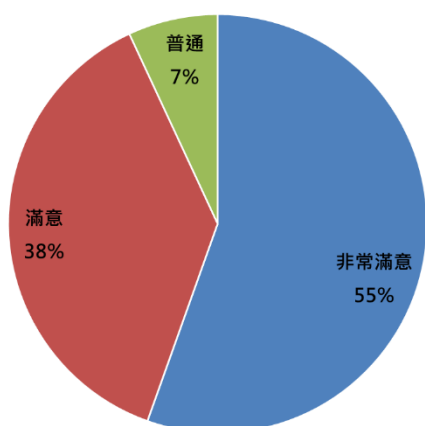
五、有耐心的傾聽別人



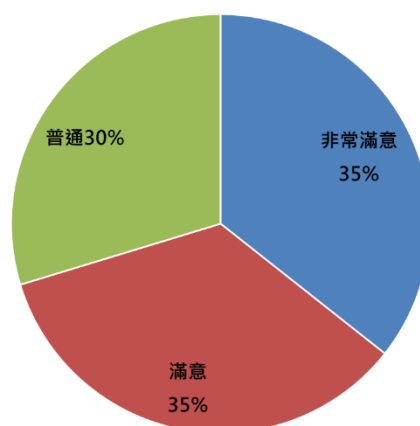
六、樂於與不相識之人互動



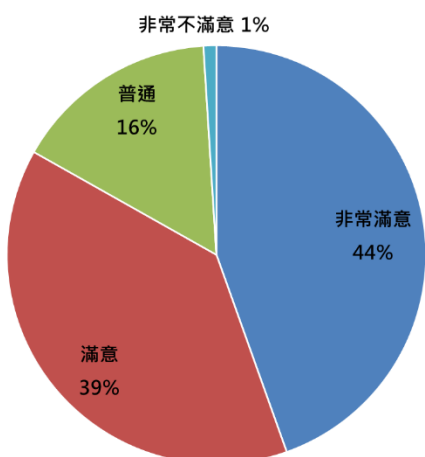
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



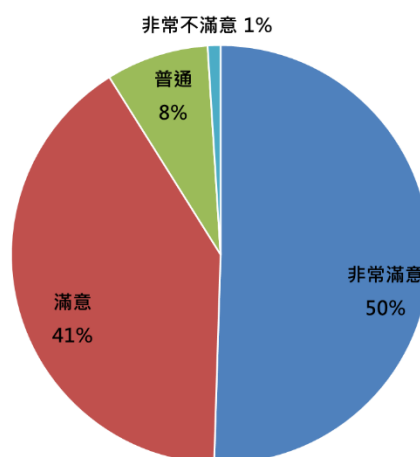
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



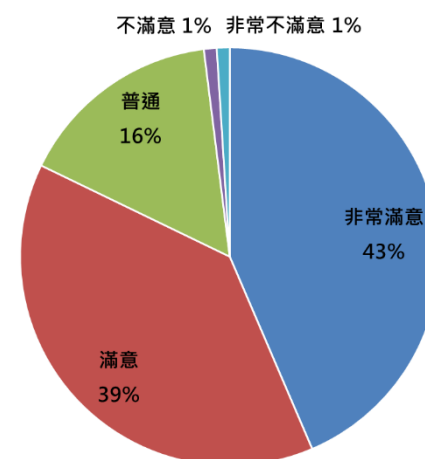
九、我覺得實習機構主管工作分配時，會考量我的專業背景及實習目的。



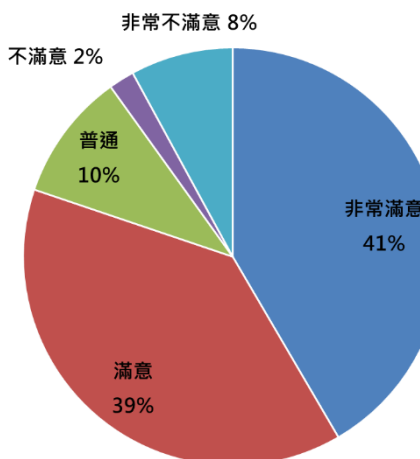
十、實習機構能分配學校實習課程，派遣給我的職務與實際工作內容有相關。



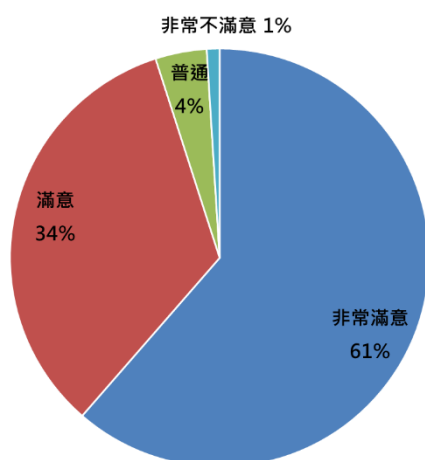
十一、實習機構的工作，能讓我應用在學所學的專業知識技能。



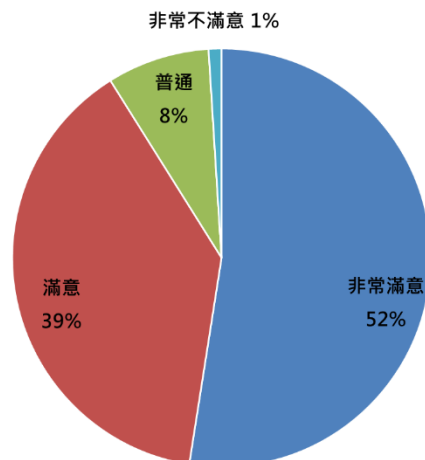
十二、我覺得實習機構工作環境良好、設備器材齊全，使我工作時能得心應手。



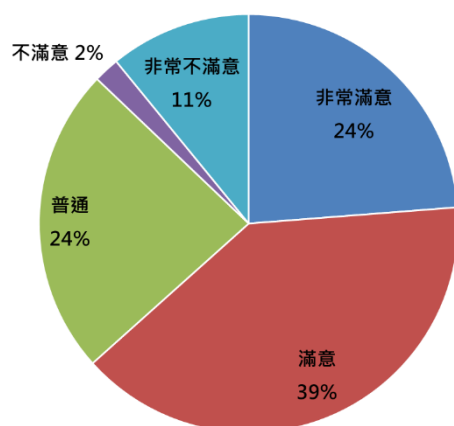
十三、參與校外實習課程後，有助於提升職場人際關係、表達能力與學習抗壓性。



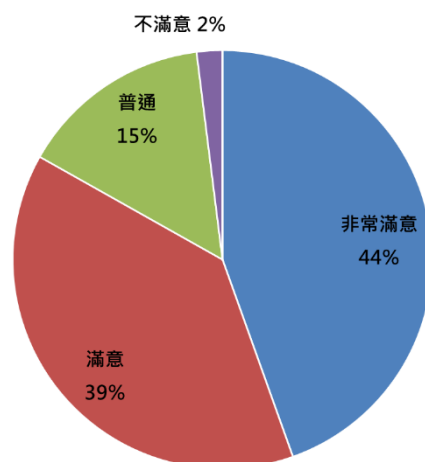
十四、參與校外實習課程後，可以讓我吸收新知、增廣見聞。



十五、我覺得實習機構有提供完整的職前訓練，讓我對工作不會害怕。

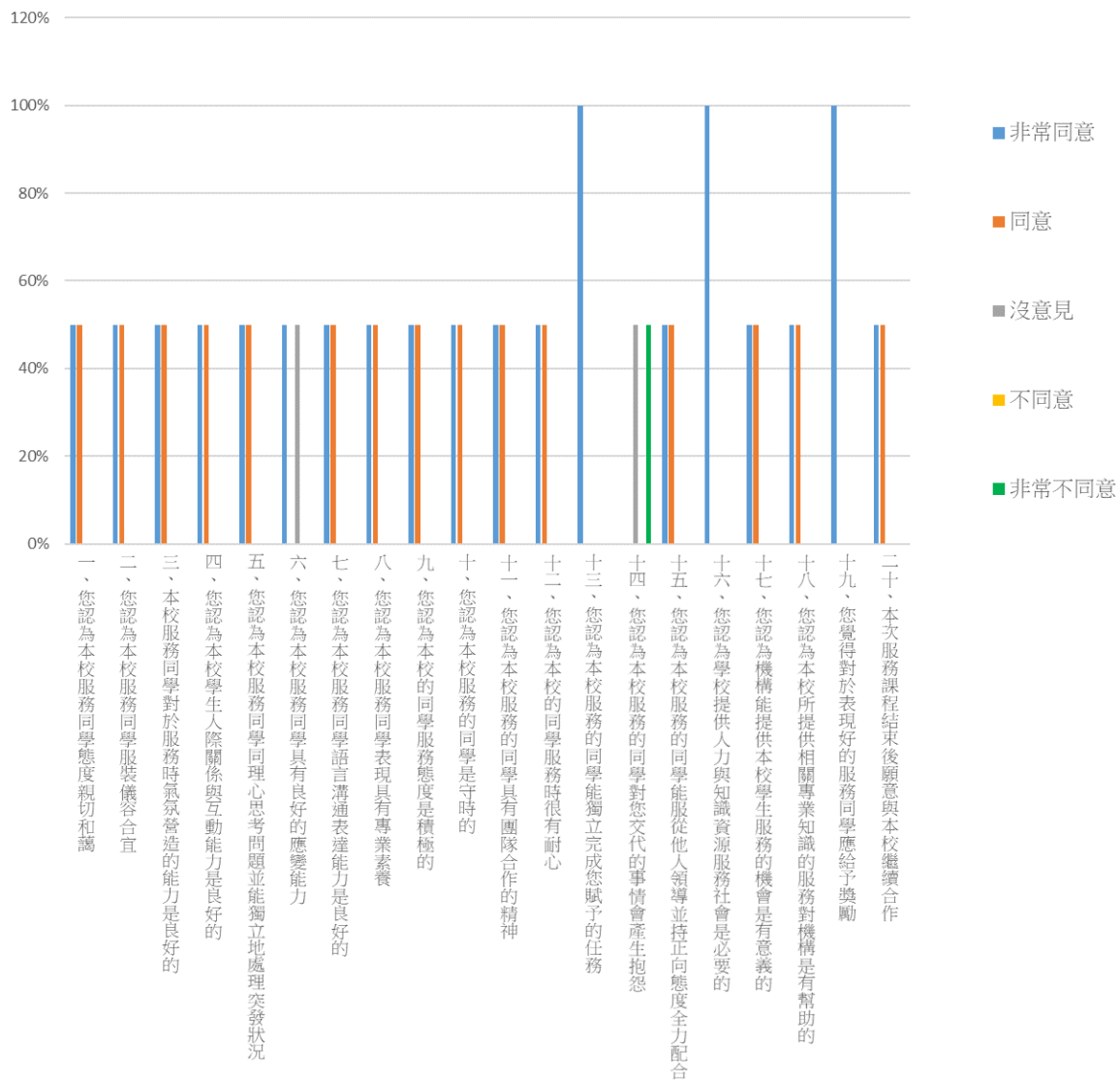


十六、實習機構對我的職能訓練，有助於提升我未來的職場工作能力。

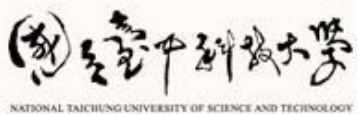


4. 合作機構問卷

財稅實務實習-內涵服務學習課程合作單位問卷分析



5. 成果海報



NATIONAL TAICHUNG UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

財稅系三年2班
指導老師：林冰如 副教授
海報製作：任曉燕 林玢臻

財稅實務實習

· 中區國稅局臺中分局 · 電子報稅委外客服中心

課程計畫與說明

藉由服務學習過程將在校所學理論專業運用到實務，學習職場倫理道德與禮儀，從服務中學習團隊合作、獨立思考與表達思維、增進人際溝通技巧、社會人文關懷精神。

執行狀況與說明

為了能讓參與服務實習的同學們可以快速且專業的應答民眾，服務實習單位的老師們分別安排了職前訓練，使同學們能快速的進入狀態為民眾服務。







財稅實務實習

· 中區國稅局臺中分局

· 電子報稅委外客服中心



執行成果與結論

在這次的服務實習中，我們皆有顯著成長，對於本系專業學習上除了更進一步的理解其中要領外，也能將所學的知識有概念地靈活運用在實務上，經由這一個月時間的磨練下，我們學習到要如何秉持服務精神去傾聽並解決他人的訴求，在溝通表達、臨機應變及解決問題的能力均有大幅度的進步。

從中也學習到了自治自律，並了解自身不足，應持續增進、強化自身修養及專業能力，以提升未來就業的競爭能力。

同時，本次的學習也讓我們深刻體驗到職場倫理道德與應具備職場態度及能力，也感謝有這樣的服務實習機會，讓我們有助於未來方向的選擇。



反思心得與建議

每個人對於服務實習的想法不同，應對事務的進退方式和能力也有所不同，但遇到錯誤的方式時，有人願意糾正，我們就應該修正，因為到了真正的職場上願意修正你的錯誤的人並不多，及時的提醒及時的修正，可以讓上司、同事改變對你的想法。

