

(八) 財稅實務實習(3 年 2 班)

1. 成果資料

國立臺中科技大學 110 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>47</u> 人 (含男 <u>13</u> 人、女 <u>34</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>47</u> 人 (含男 <u>13</u> 人、女 <u>34</u> 人)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>1410</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。			

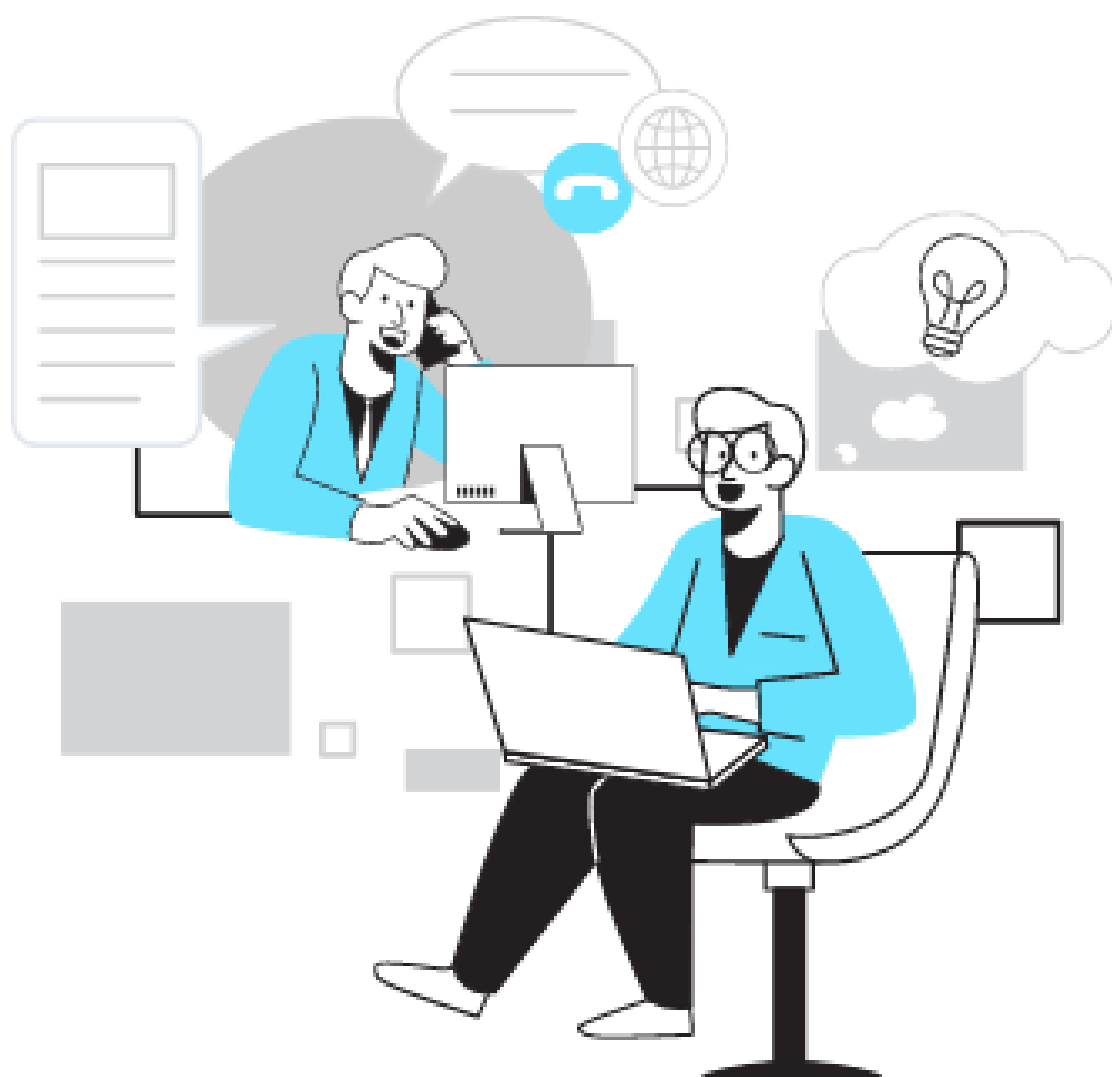
六、各階段工作及各週流程		
準備	1. 課程安排與規劃 2. 與服務機構協調聯繫 3. 服務規劃、日期與分組 4. 簽訂合作備忘錄 5. 行前說明	第 1~4 週：授課及說明服務運作方式。 第 5~11 週： 1. 聯繫合作服務機構，擬定服務計畫，並簽訂國立台中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄。 2. 由委外客服主管到校利用簡報講解及行前訓練。 3. 學生出發前，需熟練受訓內容，以達服務時理論與實務結合的目標。 4. 實際到現場旁聽、試接，以利五月前提高熟悉度。
服務	1. 前往服務 2. 流程檢視 3. 問題解決	第 11~15 週： 1. 學生於每周一~五至國稅局或排班至財政資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以及應對進退，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，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。
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 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. 因應疫情關係，服務結束後，舉辦線上與實體混合成果心得報告，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 (線上與實體結合) 2. 表揚頒獎	第 17 週： 1. 服務結束，舉辦線上與實體混合的成果發表會，邀請機構長官以及系主任、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。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	中區國稅局臺中分局 謝○娣老師 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.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，舉辦線上與實體混合成果發表會，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	
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，使同學在與民政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線上與實體混合實習成果發表會，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、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。
------	--

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



至中區國稅局演練操作



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)



成果發表



成果發表會(團體報告獎)

2. 反思心得

國立臺中科技大學 110 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	中區國稅局 台中分局		
系級	財稅三年級	學號	1410805000	姓名	莊 O 琪

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)

實習服務之前，有先上一天的課，內容是申報流程和關於申報時的稅法介紹。實習服務開始前有到國稅局環境參觀，到那邊還有哥哥姊姊教我們申報操作，讓我們自己練習申報的過程，開始實習服務時才不會太慌張。

實習服務內容是協助用戶報稅，幫他們新增系統沒有列出來的資料，像是財產交易所得、執行業務所得或是捐贈醫療的資料等等，有些民眾會請我們幫他們試算，像是爸爸給小孩扶養、媽媽獨立申報，亦或是爸爸媽媽都給小孩扶養等試算方法，看看怎麼申報可以達到節稅的效果，之後會印出試算表給民眾，民眾會回家再三確認，等確定後才會進行申報。

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？

在國稅局實習服務綜所稅結算申報，對於試算有一定的了解後，我開始幫爸爸媽媽跟身邊的親人報稅，未來出社會有薪水後，也可以替自己節稅。學會綜所稅申報對於未來工作，要報稅的時候真的很有幫助。

實習服務期間，有時候會遇到個性急跟不理性的民眾，稅局的姐姐教我們碰到時，就先靜靜地聽民眾說完，等他們發洩完比較冷靜的時候，先站在他們的立場和他們說話，之後再把自己的想法訴說予他們。當下聽到時覺得很受用，因為在任何場合都適用，耐心聆聽別人的想法，讓對方感到自己被重視，再把自己的想法告訴對方，對方會更願意去傾聽，我覺得是很有智慧的處世方法。

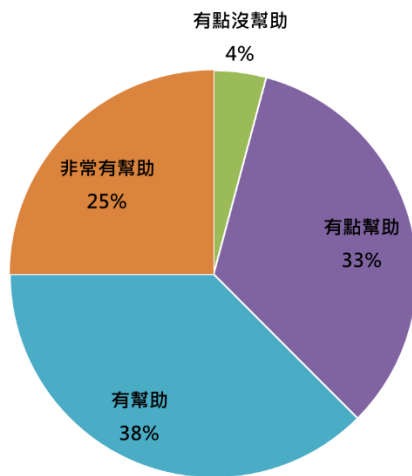
三、執行/參與省思：

【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)

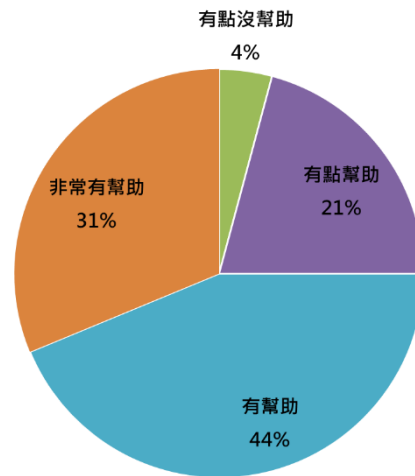
我覺得實習服務就像未來進入職場的一個準備，在還沒實習服務前懵懵懂懂，開始實習服務後學到很多，像是怎麼應對跟處世的態度，還有在未來選擇職場的時候，比較知道自己需要什麼，像是工作內容或是職場的氛圍等等，會有很多層面需要考量。如果沒有實習服務，我還會覺得工作離我還有一段距離，心態上還不想長大，實習服務真的讓我受益良多，不僅是心態上變得更成熟，知道自己要開始負起責任，還有對於未來選擇的道路上也更明確，不會有太多的迷惘。

3. 問卷統計分析圖

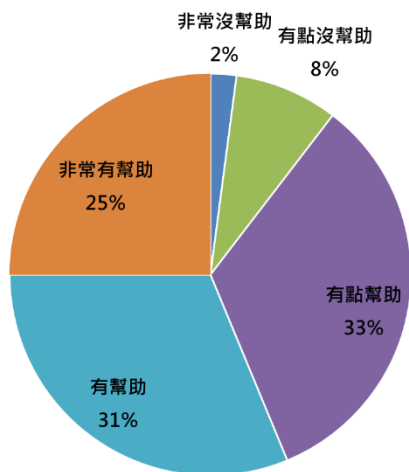
一、啟發對服務的興趣與熱忱



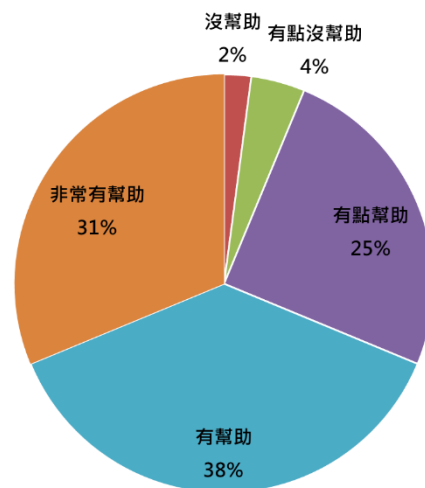
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



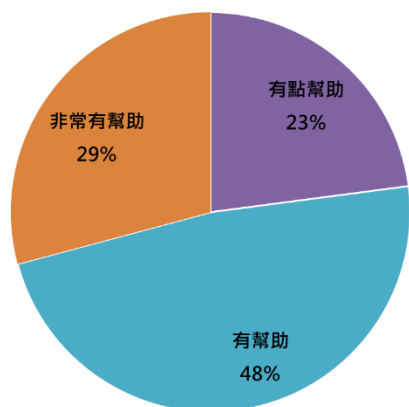
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



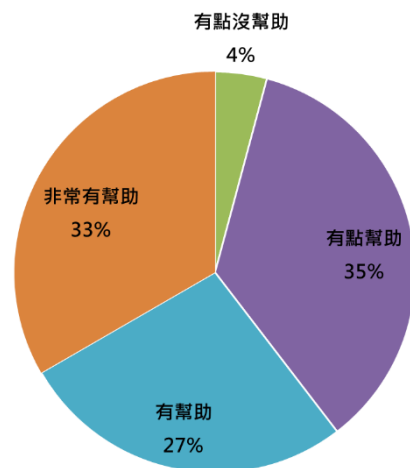
四、覺得自己是有價值的人



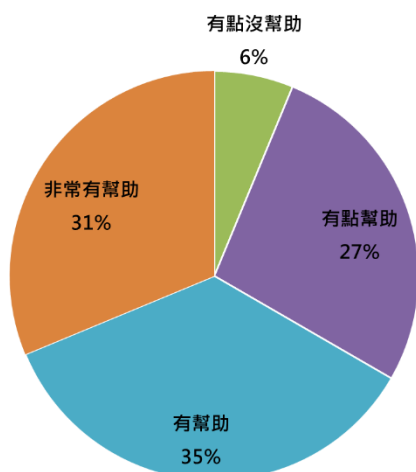
五、有耐心的傾聽別人



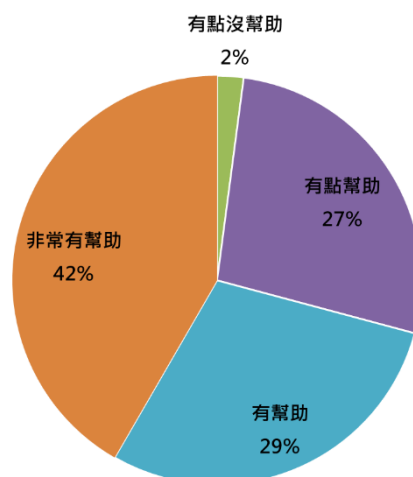
六、樂於與不相識之人互動



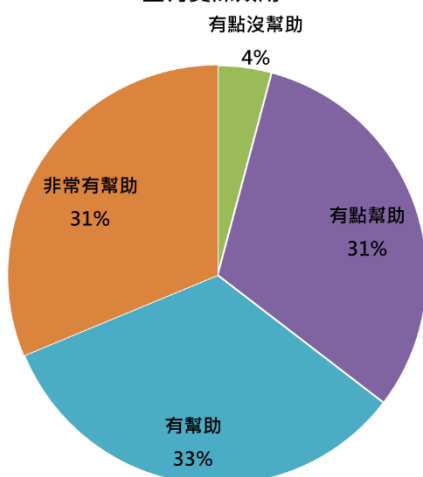
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



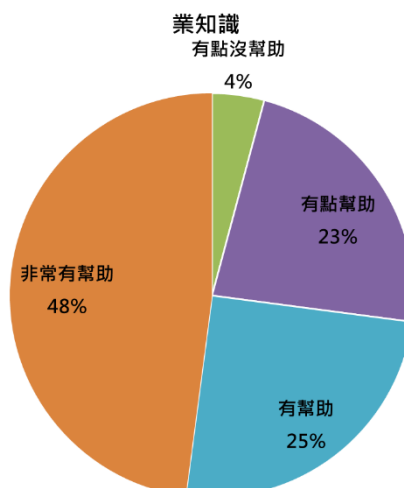
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



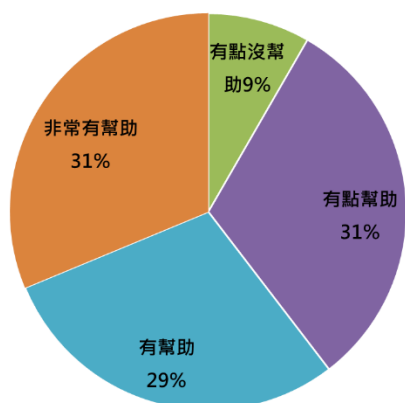
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



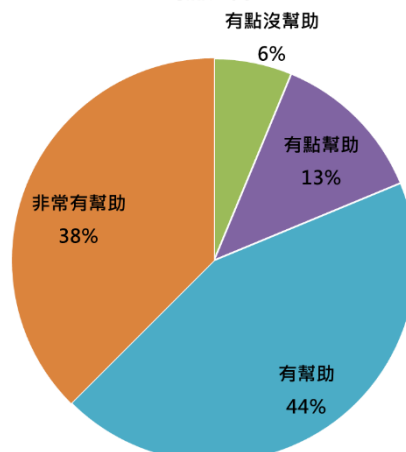
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



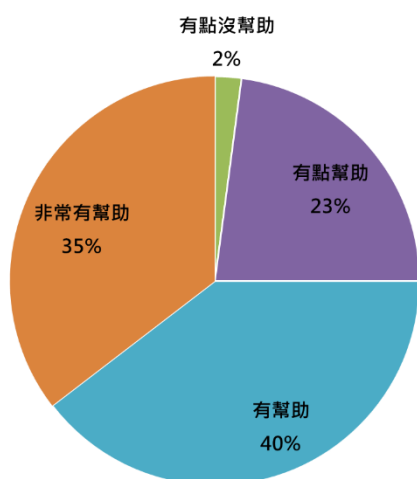
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自身職涯發展的方向



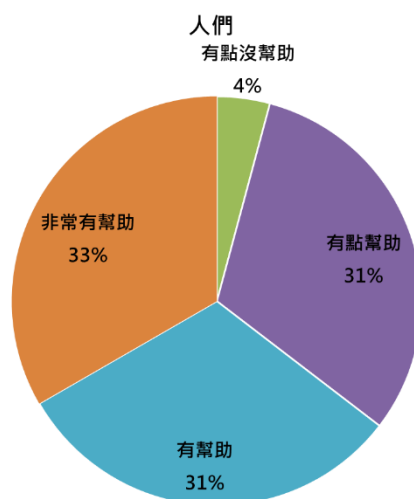
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



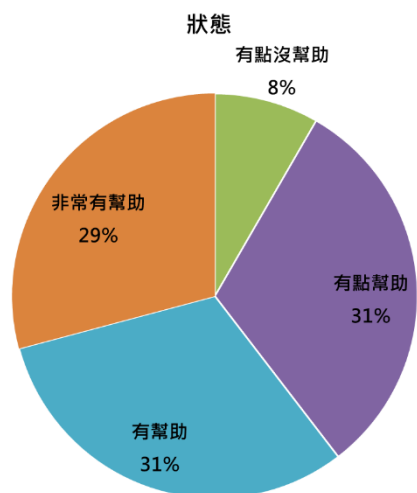
十三、能從不同角度思考問題



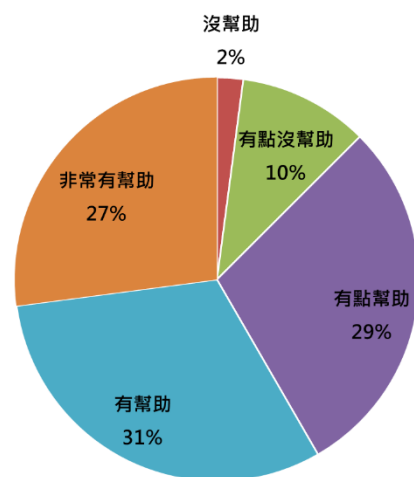
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習

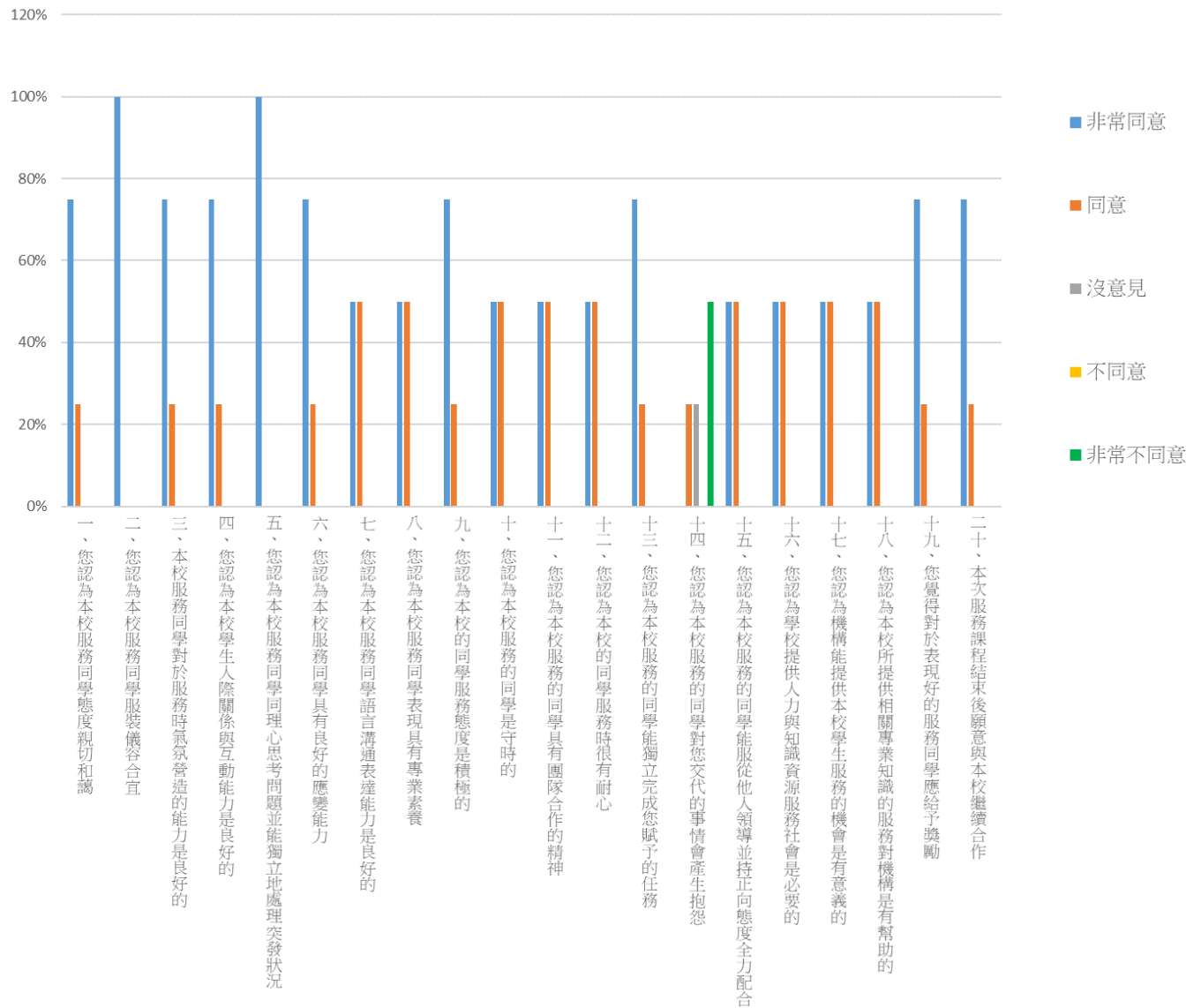


十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

財稅實務實習(3年2班)-內涵服務學習課程合作單位問卷分析



財政稅務系-財稅實習實務



班級：財政稅務系 3年2班

指導老師：林冰如

海報製作：張議安

內涵服務學習課程

合作單位：財政資訊中心電子報稅委外客服中心
中區國稅局台中分局



課程計畫與說明

藉由實習服務，希望能讓同學們將在學校所學的專業知識，在實務上能自由運用，除了學習專業課程外，也能了解如何服務民眾、增進人際溝通技巧和強化職場禮儀，並透過團體合作與表達思維，以增進人際溝通技巧及社會人文關懷精神，提早了解就業市場、增加就業競爭力，擴展職場視野，並學習在職場上應有的職能及應變能力，對將來出社會後是一大助力。



實習服務



實習服務行前訓練



執行狀況與說明



為了能讓同學們在實習服務前熟悉各項業務，實習單位的老師安排了行前訓練，除了專業課程講授之外，亦安排相關職場服務倫理、職場安全及職場禮儀訓練講座，期望透過實習服務來體驗社會職場，擴大視野及學習關懷，以增加未來就業競爭力。



課程目標

藉由實習服務將所學之租稅申報專業應用於實習服務中，並達成目標：

- 1.理論應用實務。
- 2.增加人際溝通能力。
- 3.增加就業競爭力。



執行流程

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

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

慶賀

- 1.成果發表(線上與實體混合)
- 2.表揚頒獎

服務

- 1.前往服務
- 2.流程檢視





執行結果與結論

經歷過這一個月的實習服務，不管是在專業知識上或是做人處事上，相信同學們都有所成長，學習如何解決工作中遇到的困難，培養解決問題及溝通的能力，並在過程中快速找到錯誤並修正成為自己的經驗，在真正踏入社會前提早適應職場，藉由實習服務的機會，除了發現我們的個人特質，也更能確認自己未來的方向，累積工作得到的經驗與收穫，為畢業後工作打下基礎。

在實習服務前，雖然學過幾個學期的稅法申報實務，但是那些都只是紙上談兵。在實習服務中，了解如何將在學校學習的專業知識運用到實務上，經過這次的磨練，接觸到了許多的民眾，不同的性格、不同的職業，形形色色的人都有，這次的實習服務學會要忍耐民眾的破口大罵而冷靜的按照程序處理，不受民眾影響，學習扛住壓力，以及怎麼跟陌生人溝通，要能說服民眾申報，解答民眾的各種問題。



反思心得與建議

經由本次實習服務，同學們皆有顯著的成長，也能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所增長，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。

這一個月真的過得很充實，每天早八晚五，生活非常規律，但在回家後經常就沒有體力再做別的事情了。實習服務真的可以學習到很多東西，不只是對系統的訓練，還有與客戶及主管們的應對都是一種全新的訓練，這是課本中不會教的事，是實習服務帶給大同學們最大的進步，有時候遇到比較固執、激動的客戶，則需要更有耐心地回應，學習到該如何解決很多平時不會碰到的電腦問題。也體驗到上班族的日子，當學生的優缺點。



實習服務成果發表會



職場生活中最需要的是溝通技巧，藉由這次實習服務的機會，讓同學們可以接觸外面的人、體驗職場生活及倫理。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生活，都要有先前準備以及體驗，才知道職場生態的樣貌，實習服務過程中會有摩擦、碰撞，但這都是同學們該學習、摸索成長並解決的。

實習服務就像是未來進入職場的準備，像是怎麼應對跟處世的態度，還有在未來選擇職場的時候，比較知道如何選擇，會有很多層面需要考量。如果沒有實習服務，我還會覺得離工作還有一段距離，心態上還不想長大。不僅僅是心態上變得更成熟，要開始負起責任，對於未來選擇的道路上也更明確，不會有太多的迷惘。



實習服務成果發表會



此次實習服務的經驗給予我們一個難得的學習機會，體會客服人員的辛苦，培養自己的耐心，並且學會站在用戶的角度，思考如何說明才能讓他們了解，訓練自己的溝通能力，遇到問題時同學間有時也能互相幫助，一起解決問題，相信在這一個月裡，每個人都會收穫不少並有所成長。

在處理事情的各個方面都變得更加圓滑，盡力的做到讓民眾感到滿意，這次的課程真的讓我受益良多，無論是對於我的專業知識提升，又或者是我的情緒控管方面，感謝有這次的機會。