

(五) 財稅實務實習(三年 1 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	<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	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>46</u> 人 (含男 <u>12</u> 人、女 <u>34</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>46</u> 人 (含男 <u>12</u> 人、女 <u>34</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	<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> 小時	服務時段	<input checked="" 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。			

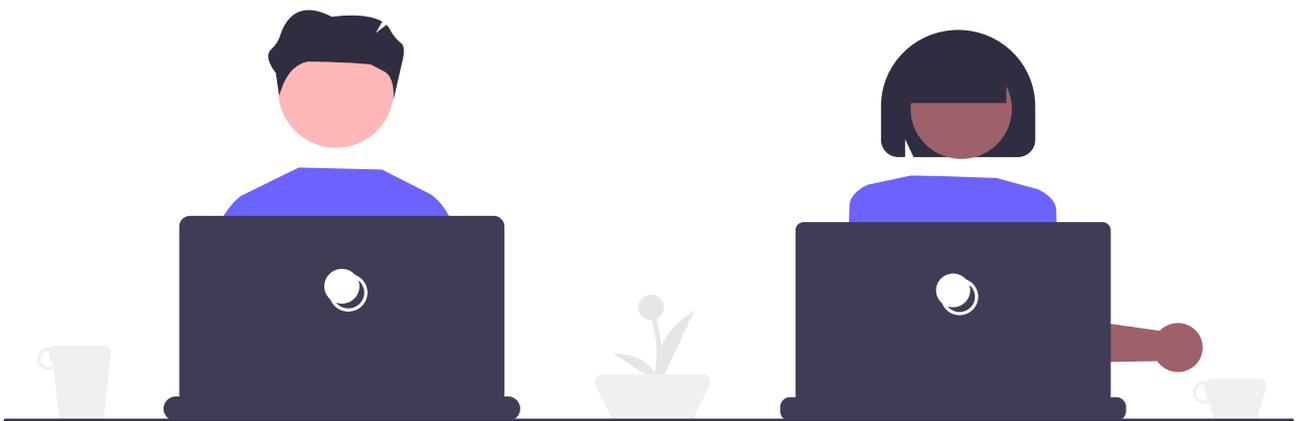
六、各階段工作及各週流程		
準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課程安排與規劃 2. 與服務機構協調聯繫 3. 服務規劃、日期與分組 4. 簽訂合作備忘錄 5. 行前說明 	<p>第 1~4 週：授課及說明服務運作方式。</p> <p>第 5~11 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聯繫合作服務機構，擬定服務計畫，並簽訂國立台中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄。 2. 由委外客服主管(林○涵、賴○如)到校利用簡報講解及行前訓練。 3. 學生出發前，需熟練受訓內容，以達服務時理論與實務結合的目標。 4. 實際到現場旁聽、試接，以利五月前提高熟悉度。
服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往服務 2. 流程檢視 3. 問題解決 	<p>第 11~15 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>第 15~16 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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得罪民眾、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中的實地訪視，指導或改正學生的錯誤，若發現學生有異常情形出現，會從旁協助並幫助學生做了解。 4. 因應疫情關係，服務結束後，舉辦線上成果心得報告，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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上成果發表 	<p>第 17 週：</p> <p>因應疫情關係，服務結束後，舉辦線上成果心得報告，透過視訊方式與國稅局、財政資訊中心電子報稅委外客服中心的老師及服務學生進行交流、討論，回饋改進及感謝。</p>

七、合作機構	
機構名稱/聯絡人	中區國稅局台中分局 廖○華老師 財政資訊中心電子報稅委外客服中心 林○涵老師
機構電話	04-2258-8181#513 04-3705-0030
e-mail	Nb07***@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	<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	
<p>服務時間：5 月。</p> <p>地點：中區國稅局台中分局、財政資訊中心電子報稅委外客服中心。</p> <p>執行方式：線上協助民眾操作線上報稅流程、網路 E 化申報。</p> <p>執行次數：30 次。</p>	
九、評量方式	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 訪視評量(10%)。 3. 實習輔導老師對實習心得報告之評量(20%)。 4. 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、老師參加線上視訊會議。</p>
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，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、摸索成長的。





委外客服中心老師來做行前教學(綜所)



委外客服中心老師來做行前教學(營所)



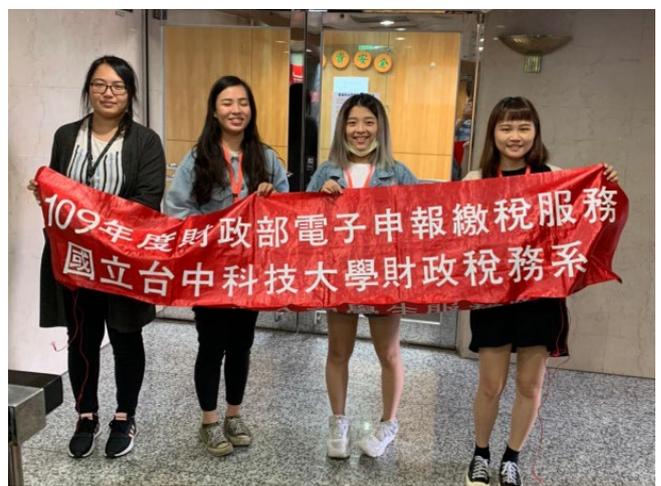
在中區國稅局(幫用戶報稅時會有小老師在旁指導)
剛好當天老師巡視國稅局



在中區國稅局(實習服務中~~~綜所)



在委外報稅客服中心(實習服務中~~~綜所)



在委外報稅客服中心(實習服務中~~~營所)

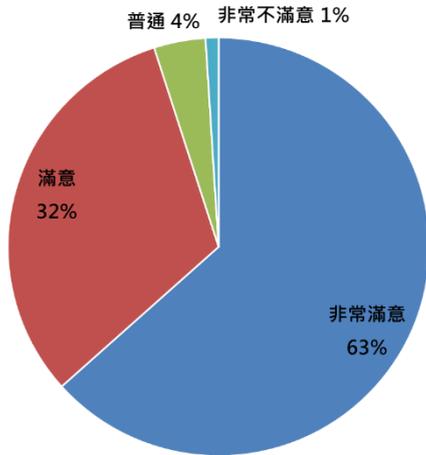
2. 反思心得

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

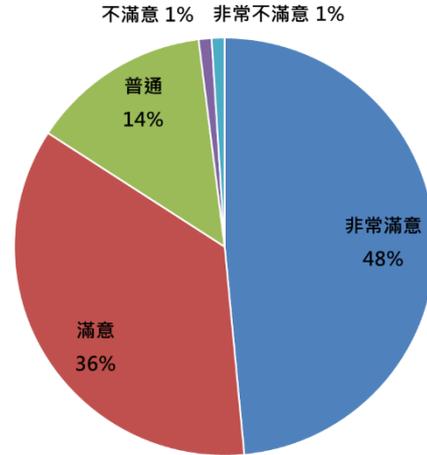
課程名稱	財稅實務實習	服務地點	財政部電子報稅客服中心		
系級	財政稅務系三年 1 班	學號	1410705000	姓名	林 O 哲
<p>【What】 服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？)</p> <p>最印象深刻的事情莫過於被用戶罵，很多時候用戶自己在家中操作了很多遍，不成功時，就對打進來說：「你們系統是不是有問題、你們系統有 BUG」，心裡就會有千百個思緒，他到底是做到哪了，對於當下的狀況，首先要保持自己心理狀態，再來了解用戶需求，對於一些無理的要求，要做適當的說明，往往對於用戶說這些問題時，一開始是有些慌張的，到後只能說是見怪不怪，還有對於一些事情上我們並不能否定他們什麼，但是對於系統上以及所在地方面我們一定要一致回答，對於還沒檢查出的問題只能說系統沒有問題、對於用戶好奇公司地址只能說所在地無法告知等等，這些都挺印象深刻的。</p>					
<p>【So What】 服務學習期間，學習到什麼？(成長、益處、收穫)</p> <p>遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？</p> <p>當用戶質疑你說「系統有問題、會不會、你可不可以換個客服人員」時，你同時要想著反駁、口氣要好、還要安撫自己的情緒，過度自己的情緒在幾秒內，不帶給下一位用戶自己的情緒其實還挺困難的，還有另一項困難其實是剛開始回答用戶的心虛感及對於告知用戶訊息怕用戶做錯的壓力，很多時候在無法確認當下系統狀況作出最適當的操作是很有壓力，可能對於用戶來說就是「你們不就是國稅局嗎？」、「你們應該馬上處理我的問題」等等對於一些我們的一些迷思，其對我們來說改變這件事是最困難的。</p>					
<p>【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)</p> <p>學會的多數是忍耐，不是一種簡單的事情，很多時候納稅義務人要求的是一些無理、以前沒有、系統無法達成的要求，必須有耐心地跟納稅義務人婉轉的說系統或我們客服無法達成，多數的用戶很快就知難而退，但是有些就會一直硬幺，所以必須拿出更強硬的態度拒絕用戶說這件是沒法達成，這樣用戶才會心甘情願的接受，我在期間的收穫除了耐心和學會婉轉告知用戶外，還有平靜自己的情緒，如果太鋪張自己的情緒，用戶也會情緒化。</p> <p>原本我會害怕與陌生人交談，但是在實習服務期間，需要常與民眾交談，漸漸地比較不會害怕與陌生人交談，也學會要怎麼與人溝通。還有我體會到職場上的一些待人處事，與同儕間要如何相處才會融洽，或是要有默契的團隊合作，才能完成艱難事項等等。也藉由實習服務磨練自己，使我能夠對於突然的狀況可以處變不驚，也了解到遇到困難時，不用凡事都靠自己，虛心向同儕或長輩學習也很重要。</p>					

3. 問卷統計分析圖

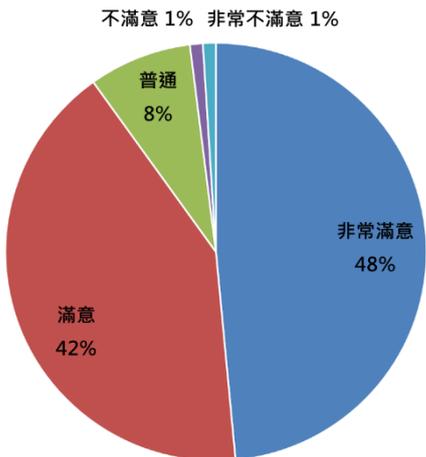
一、我認為校外實習可以促進我獨立思考，及提升解決實務問題的能力。



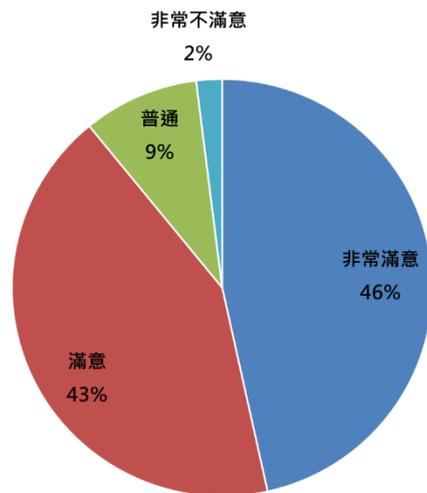
二、在實習的過程中，我自信有能力可以應付突如其來的狀況。



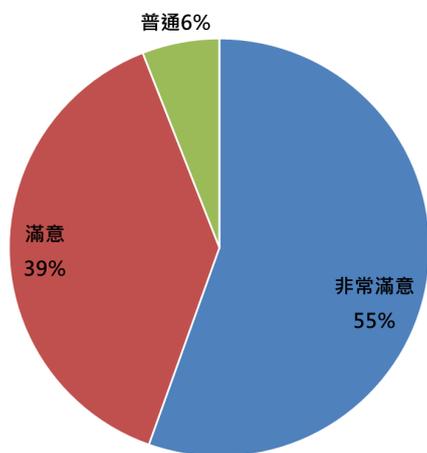
三、實習機構派遣給我的工作，我都可以順利完成。



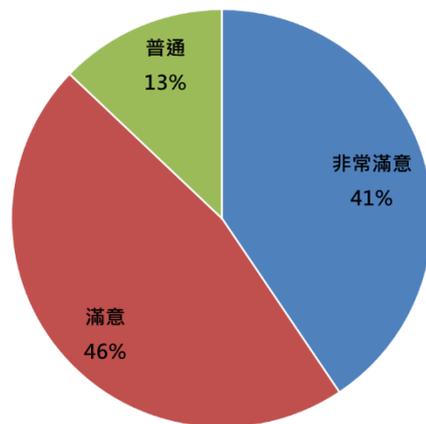
四、我認為參與校外實習是重要且值得的。



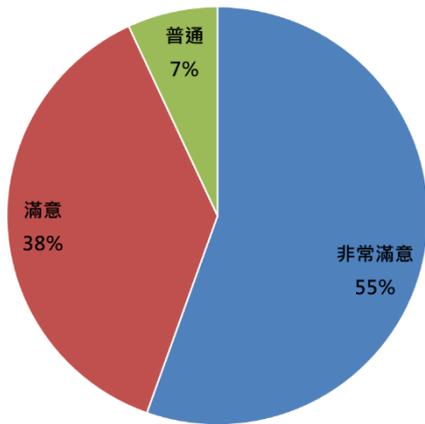
五、有耐心的傾聽別人



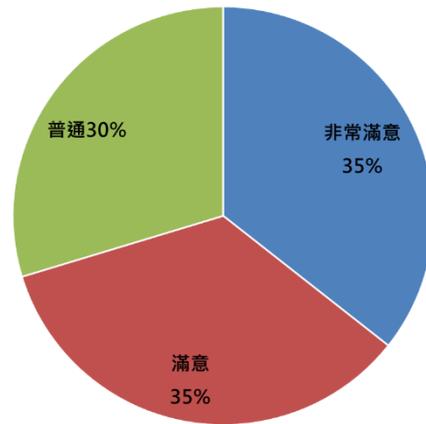
六、樂於與不相識之人互動



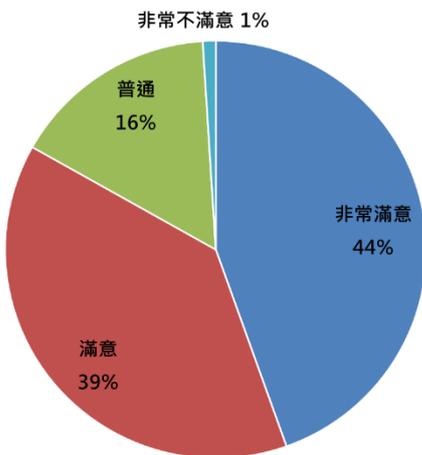
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



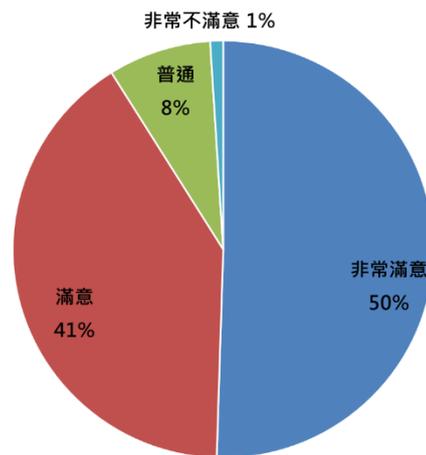
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



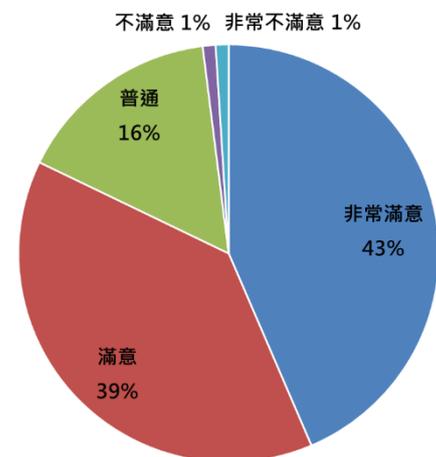
九、我覺得實習機構主管工作分配時，會考量我的專業背景及實習目的。



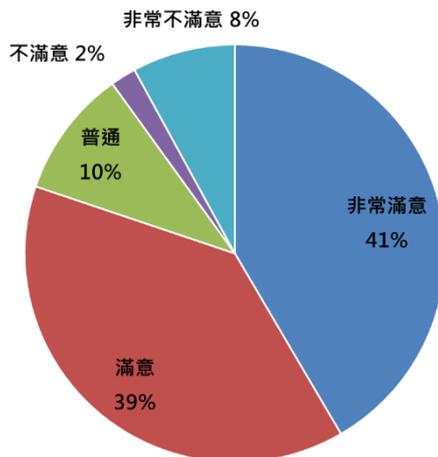
十、實習機構能分配學校實習課程，派遣給我的職務與實際工作內容有相關。



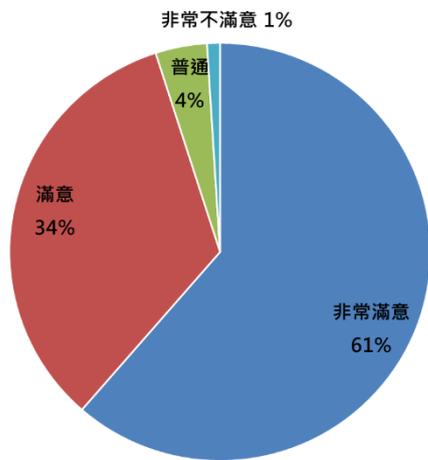
十一、實習機構的工作，能讓我應用在學所學的專業知識技能。



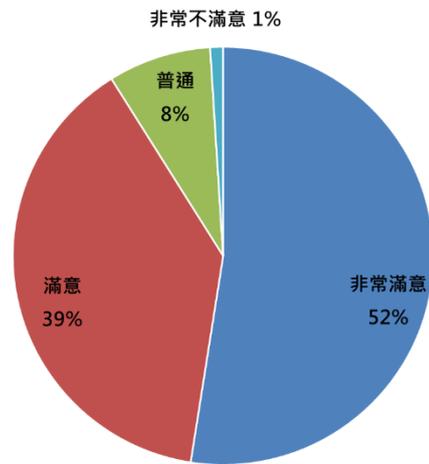
十二、我覺得實習機構工作環境良好、設備器材齊全，使我工作時能得心應手。



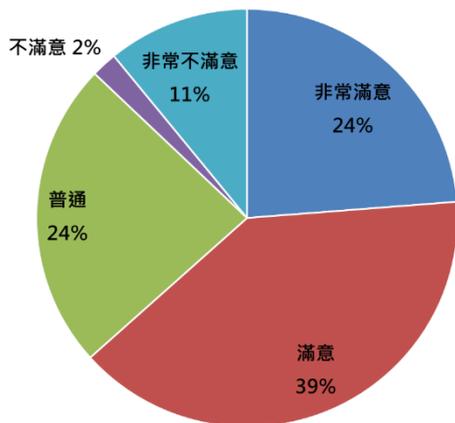
十三、參與校外實習課程後，有助於提升職場人際關係、表達能力與學習抗壓性。



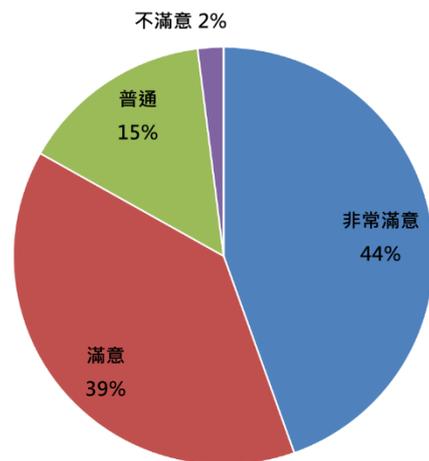
十四、參與校外實習課程後，可以讓我吸收新知、增廣見聞。



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。

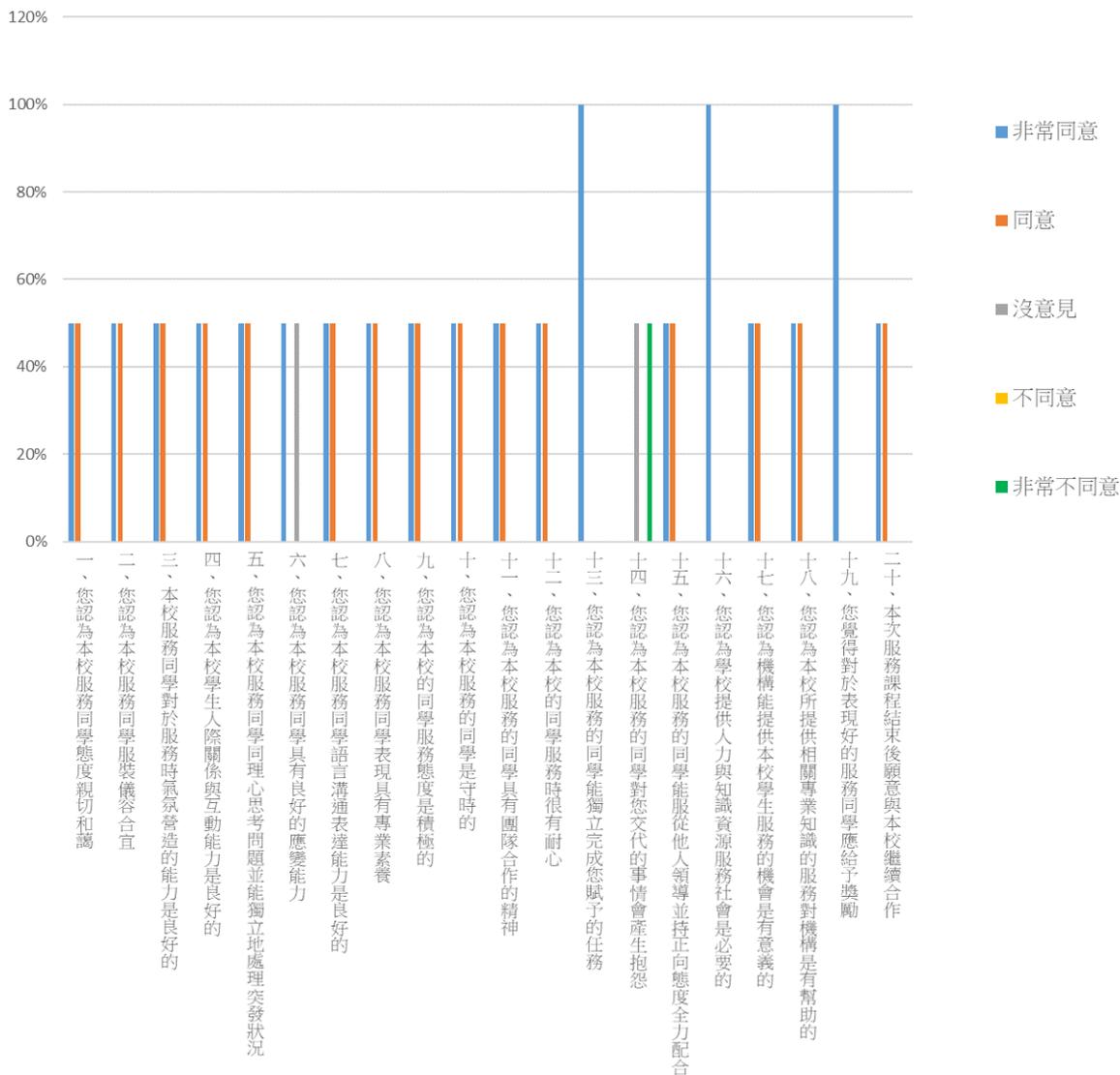


十六、實習機構對我的職能訓練，有助於提升我未來的職場工作能力。



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



國立台中科技大學

National Taichung University of Science and Technology

財稅實務實習

中區國稅局臺中分局

財政資訊中心電子報稅委外客服



班級：財稅系三1
指導老師：林冰如老師
製作：林義哲同學



實習服務工作在做啥？

1. 協助前來報稅的民眾完成報稅
2. 引導用戶處理稅務問題
3. 收集所需報繳資料
4. 查詢申報結果



學習溝通及同理心

因為現代科技發達，大家都會用LINE傳訊息，可能會漸漸拉遠與別人的距離，我們其實也不會特別去在意，在這次的服務中，會碰到許多不同年齡層的，也有外僑、老爺爺等等，其實我們在溝通的時候可以多點親和力，放慢語速，在操作方面我們也要具備同理心，因為很多初次使用軟體的用戶其實不太了解操作流程，在接觸多數使用者後，其實最重要的是溝通及同理心。

一、課程計畫與說明

在大學時期，對於出社會之後，工作、職場交際、自己的定位也好，這些都相當迷茫，如何試探自己在職場中的角色或是其他突發狀況相當重要，所以在學生生涯中，可以藉由實習服務來確認自己的方向，工作初步接觸體驗未來的壓力及考驗，透過提前試探可以熟悉及悉知職場中所需具備的職能，為自己做好準備。

二、執行狀況與成果

在實習服務方面國稅局及委外客服中心的主管會在事前進行職前訓練，讓同學能夠先熟悉工作，告知對於實習服務上要注意的事情，避免開始實習服務時慌亂的局面，對於教學上主管們也相當用心，會在事前製作相關的簡報或講義供我們做參考，對於一些比較重點的問題也會做提點，在委外客服的方面稅局會進行考核，考核內容會視實際演練接聽電話，考核人員的語態及回答問題時的流利狀況。



應變控場能力

有時候用戶會對引導的操作抱有懷疑或是電話撥通後就開始抱怨謾罵，對於當下的狀況，首先要保持自己心理狀態，再來了解用戶需求，對於一些無理的要求，要做適當的說明，不要以自己情緒化的狀態下去面對。

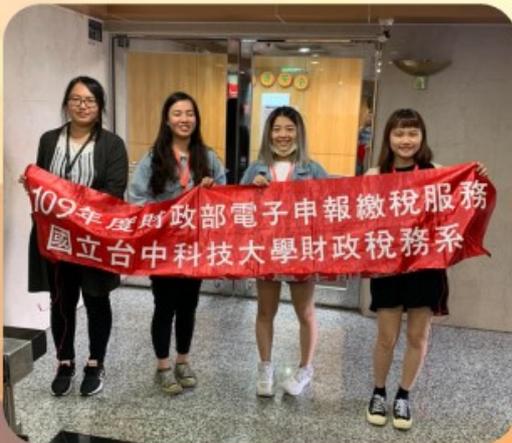
國立台中科技大學

National Taichung University of Science and Technology

中區國稅局臺中分局

財稅實務實習

財政資訊中心電子報稅委外客服



三、反思心得與建議

學會的多數是忍耐，此不是一種簡單的事情，很多時候納稅義務人要求的是一些無理、以前沒有、系統無法達成的要求，必須有耐心地跟納稅義務人婉轉的說明系統或我們客服無法達成，多數的用戶很快就知難而退，但是有些就會一直硬么，所以必須拿出更強硬的態度拒絕用戶說明這件是沒法達成，這樣用戶才會心甘情願的接受，我在期間的收穫除了耐心和學會婉轉告知用戶外，還有平靜自己的情緒，如果太張顯自己的情緒，用戶也會情緒化。



班級：財稅系三1
指導老師：林冰如老師
製作：林義哲同學