

行政實習(二)

開課單位

行政管理暨政策學系

授課教師

陳秋政、李衍儒 老師

協力單位

外交部中部辦事處

課程目標：

為協助本系學生及早了解公共服務實務，本系研商推展大學部實習計畫已久。本課程設計延續自過去前述上下學期課程的設計，皆以「學生學習成效」之驗證為核心，希望提供多元協助讓學生得以將於學校所學進行盤點，進而選擇實習場域，結合一群朋友相互砥礪，為履歷添下精湛的一筆。

服務內容：

1. 協助民眾申辦護照、文件及簽證為民服務
2. 協助文書處理、資料整理
3. 協助外賓接待及活動籌備

主辦單位：

行政系、公務人力養成學程

高教深耕計畫、勞教處服務學習組

延續性作法：

洽談更多機構實習機會，包含社會企業、非營利組織、政府部門的實習機會，使學生得以依照自身興趣選擇實習機構。



東海大學
高等教育深耕計畫
Tunghai Higher Education Sprout Project

學生心得：

What?

讓我學習到最多東西的部門是簽文及簽證櫃檯,很多來申辦的人都是外國人遇到簽證的問題需要解決,與他們溝通的過程中還能順便增進外文口說的能力,而且他們遇到的問題都會相對複雜,包含國與國的法規問題、因為疫情無法出境以及一些因為疫情而新增的規定等等。在處理這些事情時,要先清楚的明白他們想要辦理的事項,接下來要釐清這個業務是不是屬於外交部,有時候這些事務可能是在到駐外館處或是移民署辦理的。

So What?

我發現在解決民眾的問題時,最重要的是自己要很清楚了解相關法規與知識,有了相關專業知識作為後盾,無論遇到如何棘手案件或不客氣的民眾時,都可以靈活的思考應對;這也使我頓悟,不論做什麼事,很清楚的了解專業知識是相當重要的,即使發生突發狀況,也可以從容應變。

Now What?

往後我會把在外交部中部辦事處學到的經驗應用在生活中,遇到任何挑戰,都先確保自己的背景知識足以面對需要解決的問題,並且哪裡不足就往哪些地方加強,另外我在那邊也學到了許多溝通上的訣竅與看人的技巧,相信未來不管遇到哪一類人,都能從容不迫地應對。



行政實習(二)

開課單位

行政管理暨政策學系

授課教師

陳秋政、李衍儒 老師

協力單位

外交部中部辦事處

課程目標：

為協助本系學生及早了解公共服務實務，本系研商推展大學部實習計畫已久。本課程設計延續自過去前述上下學期課程的設計，皆以「學生學習成效」之驗證為核心，希望提供多元協助讓學生得以將於學校所學進行盤點，進而選擇實習場域，結合一群朋友相互砥礪，為履歷添下精湛的一筆。

服務內容：

1. 協助民眾申辦護照、文件及簽證為民服務
2. 協助文書處理、資料整理
3. 協助外賓接待及活動籌備

主辦單位：

行政系、公務人力養成學程

高教深耕計畫、勞教處服務學習組

延續性作法：

洽談更多機構實習機會，包含社會企業、非營利組織、政府部門的實習機會，使學生得以依照自身興趣選擇實習機構。

學生心得：

What?

第一次到外交部中部辦事處，迎面而來的是莊嚴的氣氛，所有事情都看起來很規矩，明亮的燈光以及排排站的櫃檯。楊秘書不斷的告訴我們，不要與民眾起衝突，就算對方口氣再不好，或是動手的行為，隔壁就有警察局，在我協助簽文櫃檯的時候，可以發現帶有情緒的民眾不是小數，可能是因為業務複雜，為了確認身分要求的證件比較多，讓民眾口氣可能不是很好或是認為我們在刁難他，有時候職員姊姊不能應付的時候就會請裡面的長官出來協調。除了情緒高漲的情況外，也有看到民眾互相幫忙的場景，比較常來的民眾，因為比較熟悉行政程序，會試著去協助那些沒有來過的民眾，讓人感到無比溫暖。

So What?

我很清楚知道，這是國家的門面，今天的我，不是來辦理護照、不是來處理業務，我是來這裡服務民眾的實習志工。我所做的事情不僅僅是代表我自己，更是學校、是國家，所以我做事都很謹慎，楊秘書也告訴我們，如果對任何事情不確定、也不能「推測」、「應該」的去回答民眾，在這裡只有正確答案。我發現志工在外交部是一個很重要的存在，如果沒有志工的幫助，民眾可能會一頭霧水，人多的話就會塞車，我們的存在可以加速作業之外，也可以讓民眾有賓至如歸的感覺。挫敗的部份是我在執行任務的過程，有時候因為經驗不足，沒有辦法給民眾完善的幫助，不過把事情搞清楚之後，把它視為成長的一部分，是一份很大的收穫。

Now What?

除了學到很多辦理事情以及人際交往的知識之外，更大的收穫是每次開會的時候，來自各個學校的實習生，互相交流意見，楊秘書都會給我們民眾來信，讓我們假設自己是主管，該如何做回應，並且用全英的方式作答，未來不論是在公部門或是私部門，都必須要注意自己的用詞是否得當，否則可能成為笑柄或是引起不必要的紛爭，如果讓我再來實習一次，我想要試試看總機的位置，因為那是一個很充滿挑戰的職位，必須反應很快很靈敏，當我們遇到任何困難，也可以請教長官和職員，我覺得中部辦公室不只是我實習工作的地方，更是我第二個學校！



行政實習(二)

開課單位

行政管理暨政策學系

授課教師

陳秋政、李衍儒 老師

協力單位

外交部中部辦事處

課程目標：

為協助本系學生及早了解公共服務實務，本系研商推展大學部實習計畫已久。本課程設計延續自過去前述上下學期課程的設計，皆以「學生學習成效」之驗證為核心，希望提供多元協助讓學生得以將於學校所學進行盤點，進而選擇實習場域，結合一群朋友相互砥礪，為履歷添下精湛的一筆。

服務內容：

1. 協助民眾申辦護照、文件及簽證為民服務
2. 協助文書處理、資料整理
3. 協助外賓接待及活動籌備

主辦單位：

行政系、公務人力養成學程

高教深耕計畫、勞教處服務學習組

延續性作法：

洽談更多機構實習機會，包含社會企業、非營利組織、政府部門的實習機會，使學生得以依照自身興趣選擇實習機構。

學生心得：

What?

在服務的過程中，因為自己的經歷較於資淺，常常都會被分派至直接對民眾的工作，有一次，因為在幫民眾操作拍立得不慎，造成民眾的照片審核倍退回，需要再重拍一次，這時我發現民眾臉部的表情變化，從一開始的微笑逐漸變為僵硬，試想了可能發生的原因，也許是民眾在趕時間，想要趕快處理，又或者是他們潤為身為實習生，就應該好好學習不能犯錯，但不論如何，在進入職場實際體驗後，才知道原來可以從民眾的表情判斷，並從中修正我們的行為模式，都是值得學習的地方。

So What?

在外交部中部辦事處實習期間，我認識到每個人，對於處理方式都不盡相同，遇到狀況時，儘管解決方法上出現歧異，但可以看到每一位同事，運用自己平常的應對方式，目的都是為了緩解民眾緊張的情緒，防止當下的衝突，造成辦事處的不便，而最讓我印象深刻的是，透過定期的開會，讓我思考自己明顯不足的地方，並朝著自己的缺失盡力提升自己，如：當遇到有人來請託時，容易產生第一視角的判斷，導致在無法了解事情的全貌之前，就妄下定論，尤其是感到同情時更是如此，因此，要如何建立腦內清楚的判斷，客觀的評斷標準，是身為實習生來說，才是真正需要學習到的技巧。

Now What?

因為這次的服務學習，讓我遇到有需求或不熟悉操作的民眾，可以主動地去幫助他們，從中在完成任務後，我心中也產生出更踏實感，轉而套用至校園內，現在對有困難的同學，不在默默的冷眼旁觀，只要能幫忙他們解決問題，都會盡自己最大的努力來完成，可以說本次的行政實習，對我來說收穫最大的不是，如何辦理實習機構的行政業務，而是在過程中，透過觀察力和應對技巧，了解到民眾的需要，提升自己的內在實力，將這份學習的成果，應用至未來的路途上。



行政實習(二)

開課單位

行政管理暨政策學系

授課教師

陳秋政、李衍儒 老師

協力單位

外交部中部辦事處

課程目標：

為協助本系學生及早了解公共服務實務，本系研商推展大學部實習計畫已久。本課程設計延續自過去前述上下學期課程的設計，皆以「學生學習成效」之驗證為核心，希望提供多元協助讓學生得以將於學校所學進行盤點，進而選擇實習場域，結合一群朋友相互砥礪，為履歷添下精湛的一筆。

服務內容：

1. 協助民眾申辦護照、文件及簽證為民服務
2. 協助文書處理、資料整理
3. 協助外賓接待及活動籌備

主辦單位：

行政系、公務人力養成學程

高教深耕計畫、勞教處服務學習組

延續性作法：

洽談更多機構實習機會，包含社會企業、非營利組織、政府部門的實習機會，使學生得以依照自身興趣選擇實習機構。

學生心得：

What?

在中辦實習的時候，不論是坐在詢問台，又或是協助民眾填寫護照表格、文件簽證表格，驗證資料是否齊全，都是站在為民服務的第一線，直接與民眾接觸，常常會遇到一些匪夷所思的事情。遇到的民眾，前一秒是個很有禮貌的父親，但下一秒就能夠因為照片格式在現場大呼小叫；也遇到很多老人家前來替子女或自己辦護照，在協助他們填寫完成後，那一聲謝謝，真的是繼續服務下一位民眾的動力，在中辦雖然時間不長，卻也算看過了不少形形色色的民眾。

So What?

雖然我們只是實習生，對外也代表著東海大學，故即便遇到一些棘手的案例、不耐煩的民眾，我們也必須展現溫和有禮，然而在每一次服務完民眾之後，我都會思考剛剛的言行是否有出差錯，是否會不禮貌，會不會講得不夠詳盡，就這樣持續思考，以做持續改善。而在服務民眾的過程中，也意識到自己的不足之處，因此持續向在中辦比較久的志工們學習，也會藉空閒時間向職員們詢問相關問題，以補足自身的不足之處，為的就是能在服務下一位民眾前，持續充實自己，做好這一份工作。

Now What?

因為這次服務學習，我在事前為了更快熟習這份工作，提前到中辦去看表格要如何填寫及把工作內容做成筆記，以讓自己能快速上手，但因時間安排因素，未能時常到中辦實習及在家複習相關工作內容，因此若能重來，我會希望可以充分地進行準備，以迎向每一位前來中辦的民眾，並學習到更多相關知識。



東海大學
高等教育深耕計畫
Tunghai Higher Education Sprout Project