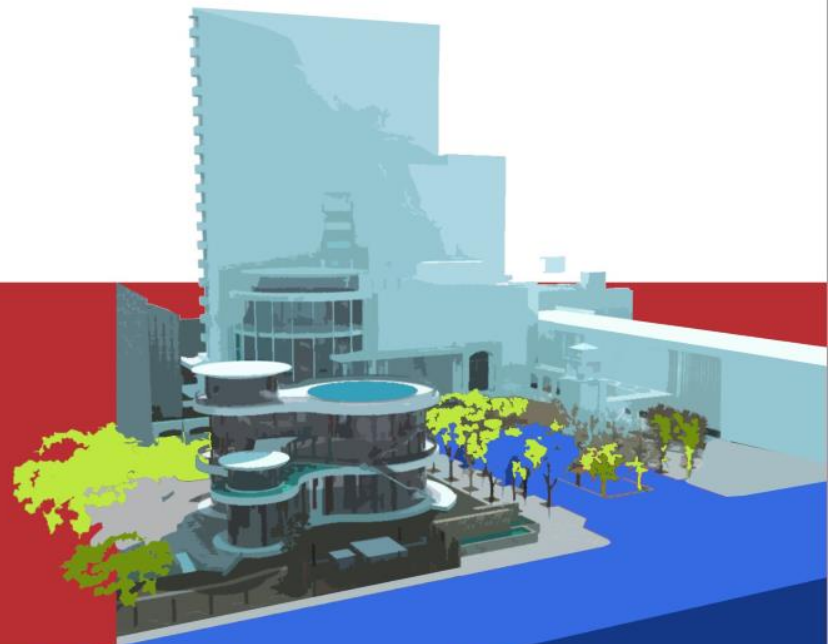


109-110學年度 國際化行政服務窗口遴選說明

109.6.17



TMU60 1960~2020
Celebrating 60 Years of Excellence



設立緣由、窗口職責、應備條件與特質

- 緣由：
 - 為友善外籍人士洽公，發展國際化行政服務窗口制度，以提供順暢之行政服務品質，並持續提升本校國際化環境，鼓勵各單位推薦一名窗口，歡迎踴躍推薦。
- 工作職責：
 - 協助外籍人士洽公，協助問題排解，適時轉介各單位承辦人員。
 - 製作英語行政服務教案，逐步提升本校外語行政服務學習資源。
- 具備條件與特質：
 1. 良好外語能力
 2. 服務熱忱
 3. 瞭解校內行政流程並具問題解決力



TMU60

Celebrating 60 Years of Excellence

預定作業時程

開始日期	完成日期	內容說明	負責人	備註
109.6.17		公告相關訊息	人資處	
109.6.17	109.6.30	開放各單位推薦及收件 (申請表&個人資料一式五份)	一級主管	
109.7.1	-109.7.3	統一由人資處進行測驗 (TOEIC、特質測驗)	人資處	
108.7.6	108.7.10	評選小組書面審查	評選小組	評選小組審核後 陳校長核定
108.8		公告國際服務窗口名單	人資處	

推薦遴選說明

- 推薦遴選：鼓勵各單位推薦一位窗口人選，通過相關測驗者領有每月2,000元津貼，本期名額 共32位。
- 本期施行時程：109.8~111.7
- 能力需求：良好外語能力、服務熱忱、問題解決力

評比項目	說明
英語測驗 (ToEIC多益)	可以英語進行一般社交場合的對話，能應付例行性的業務需求。 <u>ToEIC分數達605分以上</u>
特質測驗	評測窗口所需職能向度 (如溝通、熱忱、顧客服務..等) <u>70分以上</u>
書面審查	委員書審個人申請資料及測驗成績以作綜合評估

- 備註：
曾任國際化行政服務窗口者得申請測驗免試，英文等專業認證補助請參考教職員教育訓練管理辦法作業細則第12條，可多加利用。

未來單位窗口出缺-採補位機制

- 補位機制：為確保各一級單位皆設有一名國際化行政服務窗口，凡單位窗口名額出缺，可優先推薦單位中符合條件之職員。
- 流程說明：



基本條件、特質	說明
1. 良好外語能力	● TOEIC 605分以上，或具同級別外語測驗成績
2. 服務熱忱	● 職能測評達70分以上
3. 瞭解校內行政流程 並具問題解決力	● 各單位業務介紹課程

職責一

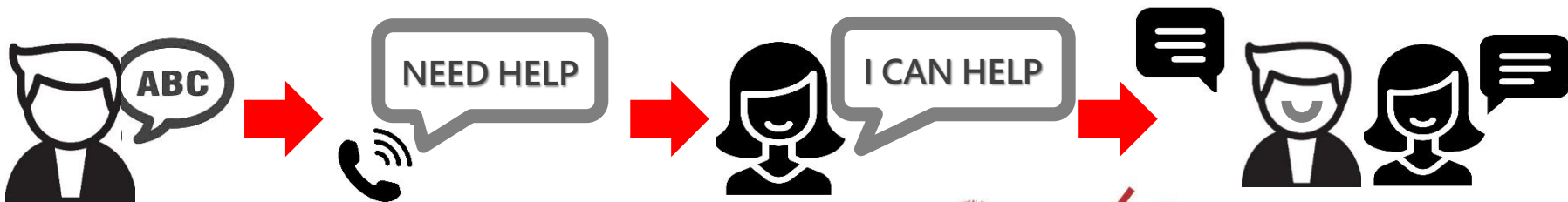
協助外籍人士洽公-服務模式與流程說明

【各單位服務模式】

一般外籍人士洽公或行政服務諮詢，優先以各單位行政人員提供外語服務，如單位無可協助溝通之同仁，可連絡國際窗口協助支援。

【窗口服務流程說明】

單位遇外籍人士有洽公需求或疑問，而現場無可外語溝通之同仁，可以電話/口頭向窗口請求支援→窗口與外籍人士釐清需求與問題後，協助說明/或將外籍人士轉介至主責單位。(視溝通狀況，適時協助英語說明)



職責二

製作英語行政服務教案

【教案目的】

透過貼近日常工作之英語對話作題材，漸進式降低同仁對於英語化行政服務之恐懼感，並促進內部外語學習之良好氛圍。

透過業務說明影片，亦可幫助外籍教師更加了解各單位業務。

【目標對象】教職員

【內容說明】

透過有字幕的情境問答影片，讓觀看者了解面對外籍人士洽公時，可使用哪些常用詞彙及會話。

【影片長度】3~5分鐘

【影片提供】每學期



TMU60

Celebrating 60 Years of Excellence

窗口評估機制

【評估內容】

1. 英語行政服務小短片/教案：每學期製作英語國際化行政服務教案1份，影片長度為3~5分，需有字幕。
2. 繳交工作/服務具體事蹟：就個人所提供之服務做說明，每學年繳交一份工作/服務具體事蹟。
3. 窗口服務滿意度調查。(併同行政服務滿意度調查施作)

窗口業務處理能力提升資源

【窗口統籌人員-人資處一站式負責人】

1. 彙整常見Q & A，製作手冊/線上資源
2. Line線上群組，後勤問題解決部隊
3. 定期召開窗口會議

-人資處偕同一站式負責人共同規劃符合窗口實務課程-



TMU60

Celebrating 60 Years of Excellence



Join

our

team