

實習報告

姓名：潘雅鈺

年級：社學三

實習單位：內政部移民署桃園國際機場國境事務大隊

實習期間(月/日/年)：2018.07.01 - 2018.08.31

實習領域：非營利組織 大眾傳播 調查研究

教育 公部門 其他_____

一、對於此次實習工作內容與經歷的簡介。

每一位見習生會被分配到一或二航廈的各大隊，一個大隊約會有兩位見習生，每個大隊會由內勤的學長姐擔任實習導師，見習生由內勤學姐管理；而每位見習生被派到外務後，則會由當時負責外務的學長姐教學見習生「如何協助移民官管理管制區秩序」。

移民官勤務之協助。一般見習生會被分配到幾項站點工作：一、協助管理自動通關機器，包含協助旅客使用；二、管理檢驗臺線前秩序，避免旅客超出等待線、過於接近前方受檢旅客，有侵犯私人資訊的疑慮；三、分配受檢旅客人數，以伸縮圍欄控制進出；四、依照旅客人數管理伸縮圍欄之配置。

見習期間內，曾有一天召集了所有的公部門見習生，以及各大專院校申請來實習的學生，一起上了「教育訓練課程」。課程中簡要說

明了國境事務大隊職責、職權，以及主管機關、內部成員等內容。其中最有趣的部分莫過於「護照」這一段的課程了，這一段課程說到護照是如何製成、以何物製成，又該如何辨別真假護照，學長也親自帶領我們辨別真假護照。

二、個人對於此次實習的心得感想。

公部門大多是「工作內容重複性高」的工作，即使機場的工作會與許多旅客有互動的過程，但不免還是會覺得疲乏。然而，國境線上的複雜安檢工作必須極具細心和耐心才能順利完成，所以在見習過程中，看著一位位移民官一邊不斷地重複檢驗護照、蓋章等動作，一邊還能維持良好的工作態度，心裡不禁感到佩服。

然而，以「公部門見習」而言，其過程還是有令人覺得可惜的地方。開放公部門見習的目的其中之一，不避諱地就是希望能藉此吸引到更多優秀的人選擇在未來替國家服務。但是國境事務大隊的見習過程中，可能因為人手不足、事務繁忙，甚至是因為國家機密有保密需要等原因，未能讓見習生有接觸到更深入的移民官事務內容。

此外，計畫單位也沒有積極地向見習生推薦公部門，或是提供訊息和資料來吸引見習生報考國考，完全看不到整個計畫的積極性和企圖心。故建議「公部門見習」一整個計畫也應該也要有國考等相關

課程或講座（經驗分享），將國考資訊整彙給見習生參考，以吸引更多願意前來公部門服務的人，而不單單只是把學生丟給各單位解決就可以了。

移民官是份很棒的工作，責任感、愛國感、正義感、對社會的熱情，都是這份工作可以獲取的回饋。我所接觸到的每一位移民官都非常友善、盡責，不但以最棒的工作態度面對旅客，也都非常照顧每一位公部門見習生和實習學生。

然而，桃園機場國境事務大隊的工作環境相當讓人卻步。第一，機場人手不足，導致每位移民官必須承擔長期工時；第二，仍舊是因為人手不足，導致每位移民官工作環境壓力遽增；第三，已經過勞的移民官在機場未能擁有良好的休息環境，旅客走的是乾淨美麗的康莊大道，移民官的休息室卻是蟑螂遍布的狹小空間。

這些優秀的移民官應該值得更好的工作待遇和工作環境。如果政府或是主管機關願意改善這些令人詬病的問題，相信就不會有這麼多人想從桃園機場調離到其他單位，該單位也絕不會有缺人手的問題，甚至可能成為大家搶破頭的高薪、完美工作。

三、基於你對於此次實習工作的理解，如果要勝任這個工作，需要具備什麼能力？

桃園機場不可避免地會遇到各國旅客，因此外語能力絕對會是移民官必備能力之一，對於移民官而言流利的英語絕對是基本能力；此外，日、韓語，甚至是東南亞語，都會是未來移民官需要的必備條件。

在機場服務，第二需要的絕對是媲美耶穌等級的高 EQ，一堆奇葩又機車的旅客是移民官的每日任務(1/1)。每天都會有插隊、迷路、問奇怪問題、甚至是出言不遜的旅客出沒。這個時候就需要「拉梅茲呼吸法」讓自己冷靜，然後心裡唸著真善美箴言：「說好話、存好心、做好事」。

這份工作會遇到許多人，因此也需要有對人們的熱誠。如果喜歡面對人群，一定可以從這份工作獲得許多快樂。

四、承上題，現在你有了多一點的職場觀察及工作經驗，如果你想為學弟妹做職場訓練，你會讓他/她們做些什麼練習？現在假設你是主管，請列出某項特定任務（並盡量詳細說明之，若能夠，請具體說明建議方法或步驟），要求你的下屬完成。

現在的工作外語能力真的是必備，一定要培養好英語能力，為培養英語能力，可以選修校內的英語專業課程，以提升自我的英語能力。

又，英語之外，若能培養自己的第二外語專長絕對是大加分，因此，也可以選修校內的第二外語課程，或是選擇到補習班學習，甚至是自修第二外語也是很棒的方式。

一般而言，工作大多擁有服務性質，以及與人面對面相處、溝通的機會。故，擁有好的溝通能力、團隊能力，以及良好EQ都會是必需。平常可以藉由上課時的團體分組報告培養自己與團隊的合作與溝通能力，或是直接去打工也能培養這方面的能力。

五、對於此次的實習工作，你認為系上的訓練有何幫助？在培養學生相關能力上，系上有什麼地方可以加強？在課程規劃上有什麼地方可以調整的？

在人來人往的機場內，以社會學眼光觀察、分析各國旅客的特性，是很有趣的體驗。

接觸人群並搭配著社會學的反思，自身對各國人的刻板印象和歧視都會顯現，也更常會被打破。

同時，也常能觀察到，每個國家的人們在自身文化塑造之下，所展現出的不同面貌。有的國家的旅客個性會是獨立自主的，也有的旅客家人的相處模式是父權的……等。