

職能單元代碼	EEA4R0393v3
職能單元名稱	處理國際生異常問題與事件
領域類別	教育與訓練/教育行政
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、執行處理問題和事件的政策與程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分辨國際生可能發生的日常議題和事件，以及較嚴重的問題和重大事件。 2. 針對國際生各種問題和事件的可能應對方式進行分類。 3. 依據組織政策的作業程序，執行與解決各種問題和事件，並完成記錄。 4. 針對問題和事件的處理程序，視需要向相關利益關係人諮詢。 <p>二、檢視處理問題和事件的政策與程序之合規性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織規範，遵守組織政策，執行問題處理的適法合規性。 2. 將風險管理流程與策略應用在解決問題和事件上。 3. 定期檢視和調整法遵程序。 <p>三、解決問題和事件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據問題或事件的嚴重度及組織的政策與程序，會同相關人員確保問題和事件的解決。 2. 根據問題和事件以及相關的資訊規定，使用既定的報告機制。 3. 持續更新問題和事件的紀錄與檔案。 4. 確保處理結果依照組織規定，並由參與解決問題和事件的人員與其他關係方所核准。 5. 在解決問題或事件後，辨識、記錄和執行組織政策與程序所需的改善與變動。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 個案追蹤紀錄 • 問題事件處理紀錄檔案
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 各國居留制度與相關規範 • 學校行政作業流程 • 跨文化認知 • 學生輔導概念
職能內涵	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力

(S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 文書處理能力 • 問題分析能力 • 外語溝通能力 • 問題解決能力 • 衝突管理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 學生輔導概念：如傾聽技巧與同理心等。 • 日常議題：如學業或教育進度、住宿和福利、文化適應、疾病、違規情況等。 • 組織政策與程序：如針對處理國際學生的問題和事件的成文政策與程序、處理申訴的程序，與客戶溝通的程序、管理人力和其它資源的程序等。解決各種潛在問題和事件的組織政策與程序須包括溝通管道與通報機制。