

(六) 風險管理概論(甲班)

1. 成果資料

國立臺中科技大學 110 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	風險管理概論(甲班)	辦理期別	■上學期 □下學期
開課單位	保險金融管理系	課程屬性	■專業課程 □通識課程
任課老師	張瑞益	系所/職稱	保險金融管理系/助理教授
開課年級	五專 4 年級甲班	必/選修	■必修 □選修
學分數/時數	3 學分/3 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>39</u> 人 (含男 <u>13</u> 人、女 <u>26</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>39</u> 人 (含男 <u>13</u> 人、女 <u>26</u> 人，其中 18 人協助準備宣導內容及資料搜尋)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>8</u> 次 2. 個人：合計 <u>1</u> 次	服務單位如何擇定	□學生 ■教師 □學校安排
服務時數	每人 <u>3</u> 時	服務時段	■課堂 ■課餘時間
二、課程符合通識中心核心能力之度			
<u>20</u> %	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>10</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>10</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>10</u> %	G8 自然環境的關懷與感知
<u>0</u> %	G4 宏觀的國際視野與胸襟	<u>10</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>0</u> %	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
1. 結合專業知能與社會服務經驗，培養從經驗中學習及自省能力，促進廣泛學習。 2. 從服務的過程中建立成就感及自我價值感，培養耐心、學習心與服務態度。 3. 鼓勵學生在服務過程中發揮專業能力，充分應用課堂習的專業知識，以深入淺出方式教導服務對象正確風險管理的觀念，如網路時代下如何保護個資、日常生活中的風險及退休生活規劃教育活動等。			
四、課程內容			
1. 說明內涵服務學習之意義與精神。 2. 服務對象之擇定。 3. 講授風險管理知能專業課程，並分組與擇定服務內容。 4. 引進業界實務老師協助授課內容之訂定。 5. 計畫實施與課後心得回饋。			
五、教學策略			
1. 認知學習：以課堂講授為主要途徑，建立學生風險管理專業知能與社會現象的連結，開啟不同視野。 2. 技能學習：參與保險知能，尤其是風險管理知識推廣活動暨退休生活規劃教育活動的規劃與執行。 3. 態度學習：實際與服務對象交流互動，反省所學專業之風險管理知能價值與效益，「善用所學、活化所學」。			

六、各階段工作及各週流程		
準備	1. 事先聯繫合作單位談妥服務內容與服務時間 2. 準備課程大綱及專業教授	第 01-02 週 課程簡介及活動講解。 第 03-05 週 接洽服務對象，討論服務模式，在不更動合作機構設定之活動主題下，由學生提供相對應之服務。 第 05-09 週 專業課程理論講授，全班分組分工，學生 39 人自行分成 8 組進行小組討論，在小組內安排內勤及活動人員，針對合作單位每週主題設計課程及宣導內容，共同討論出各組欲宣導的內容後，會同老師檢核內容的適切性並修改，後由內勤人員完成前置作業，並做活動的行前預演。
服務	分組進行保險教育服務	第 10-15 週 分組至台中紅十字會據點服務。每週必要之服務內容含血壓量測，並為長者做身體數據的前後比對，提醒長者應注意之日常風險、飲食習慣、保險知識等。活動後做環境打掃、消毒等，為下一次活動提供舒適環境，預防滑倒、碰撞等風險發生。 第 10-12 週 本次的活動主題為科技與電子產品運用，由學生教導長者如何使用 LINE 視訊功能、地圖等，並同時宣導在使用網路資源時要時刻注意個人資料外洩等問題，減少在網路上填寫個人資料的頻率等，將個資安全知識普及，同時利用網路資源查詢各式保健資訊及保險相關的訊息，再由學生利用課堂所學為長者解說。 第 13-15 週 協助長者復健，提醒長者注意復健姿勢，小心活動幅度，同時與其交流生活經驗等，傾聽長者對於退休生活的規劃並適當提供建議。另外也安排同學體驗年齡漸長後對於身體與肢體影響程度，提高學生感受力，並加強同學對風險的感知能力。
反省	檢討、反省與修正	第 16-17 週 持續課程講授，學生填寫問卷並提出服務心得報告，檢討活動流程及內容，思考如何改善。
慶賀	在原班級進行服務成果分享及表揚會	第 17-18 週 持續課程講授，分組討論並上台進行服務成果分享，同時口頭表揚表現績優同學。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	社團法人臺中紅十字會/陳 ○ 蓉	
機構電話	04-2223-****	
機構地址	臺中市西區居仁街 26 號	
服務工作項目或內容	如合作模式	
合作模式	<p>由修課同學分組至社團法人臺中紅十字會服務學習，就合作單位每星期、每天主題透過活動設計，將健康保健等日常風險管理觀念向參加活動的長者傳輸，讓社團法人臺中紅十字會成員對風險管理知能與退休規劃生活相關領域有正確的認識，同時也讓修課同學深入去了解不同年齡層所會遇到的困難及風險，希望藉此讓學生對於風險管理知能的種類、功能有概略的認識，並建立正確的觀念，習得正確風險管理的觀念，加強日常生活中的風險辨識能力，同時建立服務意識，跨領域學習，培養同理、共感及自我察覺的能力。</p>	

八、服務進行方式	
<ol style="list-style-type: none"> 日期：110 年 12 月 1 日至 12 月 15 日 甲乙兩班共同服務，合計 13 次，本班服務 8 次。 地點：社團法人臺中紅十字會據點。 時間：9:00~11:30 及 13:00~15:30 兩個時段。 執行方式及內容：學生分組進行服務，於每次到達服務據點後協助長者量測血壓並紀錄，做前後身體數據比對，並提醒長者應注意之日常風險、飲食習慣、保險知識等。陪伴長者參與紅十字會的每日活動，在協助長者活動的過程中體會生活，從中學習如何適當關懷、服務與互動，並在服務中發現各式風險的存在，進而了解到風險規劃的觀念及重要性。 	
九、評量方式	
課堂參與 10%	服務參與 20%
期中考 25%	心得成果報告 20%
	期末考 25%
十、服務效益	
<ol style="list-style-type: none"> 修課人數為 39 人，實際參與人數：合計 39 人 (含男 13 人、女 26 人，其中 18 人協助課程內勤資料提供)，接受服務約 150 人次。 對合作機構而言：除了減輕人力負擔，使活動更加順暢外，參與活動中的社團法人臺中紅十字會成員可以強化風險管理知能與退休規劃生活概念。 對本校而言：結合學生知能與社會需求，落實大學社會責任，加深學生社會服務之精神，與社區建立友好關係，藉以提升校譽知名度，獲得社區認同。 對修課同學而言：藉此機會學習與人群互動，同時更加明瞭風險管理知能的觀念與運作，並培養服務意識。 	
十一、延續性規劃及具體作法	
<p>透過服務學習活動與經驗，結合課堂教學及實際帶領服務活動過程中，讓參與服務的同學們充分明瞭風險管理觀念及退休生活規劃，並經由此一活動使參與的同學與服務對象更能明白風險管理觀念、投資理財與保險規劃的重要性。</p>	
十二、檢討與未來建議	
檢討	<ol style="list-style-type: none"> 本次協力單位財團法人台中市紅十字會，服務對象為長輩們，學生們一開始比較不知道怎麼和長輩們聊天，但是在互動、運動後，同學們都可以和長輩們暢談。 可以設計其他遊戲，讓服務學習內容多元化，提供更好的服務與更深刻的學習。 活動時應留意進行各項活動時，根據長者身體狀況及語言使用差異施以一對一教學，盡量以清晰明瞭的用詞及適當語速，使活動進行更流暢。
未來建議	<ol style="list-style-type: none"> 透過專業課程內容，學生將部分學習成果運用於社區服務，立意良善，當可以持續推動此項活動，略盡大學社會責任。 望藉由每一次的服務，設計普遍適合社區服務的教育教案與遊戲互動，讓學生可以透過輕鬆簡單的教學互動，傳達在校所學，使風險管理意識普及至社區。
十三、教師經驗分享	
<p>申請內涵服務與學習課程的動機：</p> <ol style="list-style-type: none"> 結合課程專業知識與社會服務，培養學生們從經驗中學習及自省能力，促進跨領域學習。 從服務的過程中建立成就感及自我價值感，培養耐心、學習心與服務態度。 <p>活動結果：本次協力單位是財團法人台中市紅十字會，經雙方確認可行性並簽訂合作備忘錄後，了解協力單位需求後，由學生進行分組就合作單位每星期、每天主題透過活動設計，將健康保健等日常風險管理觀念向參加活動的長者傳輸，活動過程、反思過程讓學生在服務前後對服務活動內涵有完整了解，使其有正確的態度和方式以達成服務目標，並建立志工服務意向。</p>	



同學協助年長者使用 google map 找到自己的家，並在交流的過程中傳遞保護個資安全的重要性



利用網路資源查詢各式保健資訊及保險相關的訊息，並由學生利用課堂所學為長者解說



活動前為長者量測血壓及各項身體數值



登記長者的每日血壓，同時將資料做前後比對，提醒長者注意日常保健及飲食習慣等，落實日常風險管控



為長者示範較不會受傷的活動角度，並提醒長者量力而行



活動尾聲-協助打掃活動場地，為下一次的活動做準備

2. 反思心得

國立臺中科技大學 110 學年度第 1 學期內涵服務學習課程反思心得

課程名稱	風險管理與保險	服務地點	社團法人臺中紅十字會-臺中市西區居仁街 26 號		
系級	保險金融管理科	學號	1110703000	姓名	曾 ○ 佳

【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？)

服務學習期間我最印象深刻的是，教長者如何使用手機的 google maps，讓他們隨時隨地找到想要去的地方，不管是台中市、台北市，都可以讓手機指引道路，學會從家裡搭公車或計程車到自己想要的地方。其中有一位擁有日本國籍的阿嬤，因為疫情已經兩年沒回去日本，於是我們就用 google maps 找到日本的地圖、圖片，還記得她當時臉上流露出淡淡思念的表情，也許日子在不同的空間流逝，想念也會在不同的時間來臨，雖然現在她還不能回去日本，但我想透過小小的手機照片，也能讓她回憶起一些在那邊美好的人、事、物。

【So What】服務學習期間，學習到什麼？遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？

因為在不同的環境跟不認識的人群，一開始難免都有點擔心會不會因為年齡的代溝無法暢談，幸好後來找到共同的話題，變得更加熟悉。發現其中有一個長者有在做投資，時常在看股票，她也跟我分享她買賣了哪些股票，透過簡單的聊天，我發現那位阿嬤的投資很厲害，不會因為年紀大了，就停滯學習，仍然每天學習新的知識，充沛自己的每一天，活到老學到老。這一趟內涵服務學習的旅程，不只是在當志工服務他們，反而是我學習到很多在學校學不到的東西，透過服務與老人們良性的互動，也可以得到教學相長的效果。領悟到助人才是最快樂的學習，並加強對風險的感知能力!

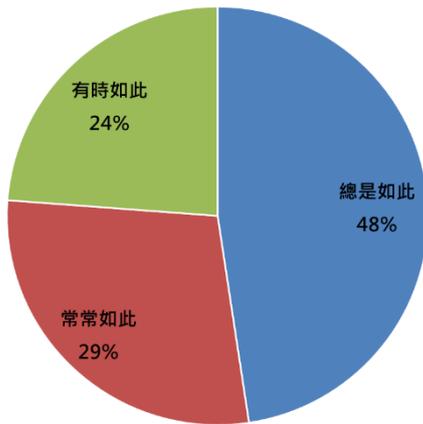
【Now What】服務學習期間，發覺自己有什麼改變？(對自我、社會、人事物的看法)

這次主要的服務對象是老人，在服務過程裡我感受到外婆去老人會的樂趣，也理解到老人對哪些方面的需求。學習到如何融入老人族群裡，了解他們心裡的想法。協助老人的過程中，其實需要很多耐心，因為他們很容易放棄他們自己做不來的事，而我又是個不放棄的人，所以我總是給他們激勵，用鼓勵的話讓他們有信心去克服對手機的障礙。我應該勇敢的將自己會的能力去協助他們。這個世界也會有很多一樣的事，如果每個人都可以勇敢地站出來做，這世界上還有什麼困難的事嗎？

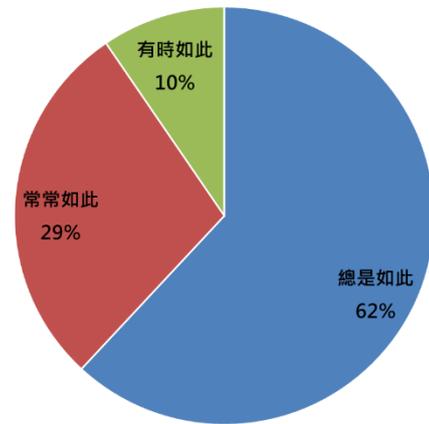
這次的服務不只能改變自己對社會的心態，也改變社會的風氣，由服務的行為讓人與人的心更加靠近，讓社會更溫暖。對服務人群有大大的改觀，認為無私奉獻自己的能力是快樂的，是有意義的！

3. 問卷統計分析圖

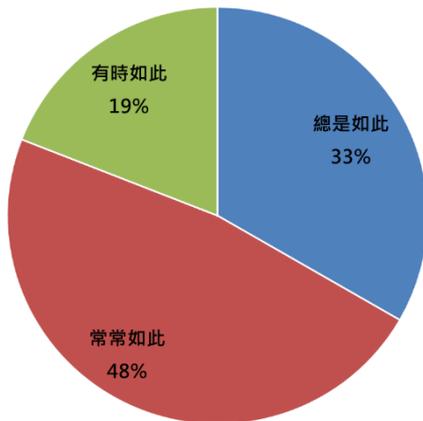
一、啟發對服務的興趣與熱忱



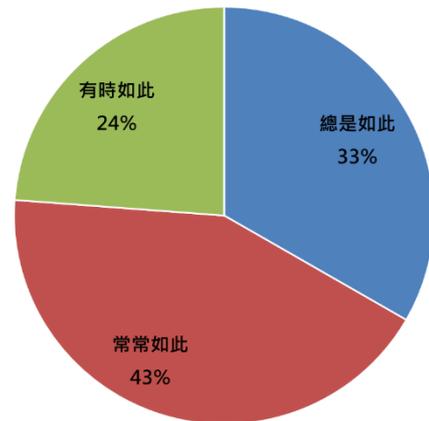
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



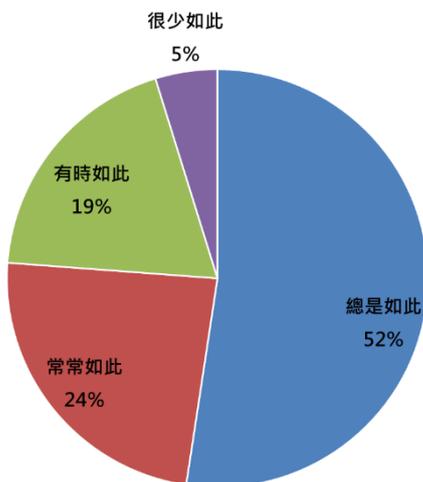
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



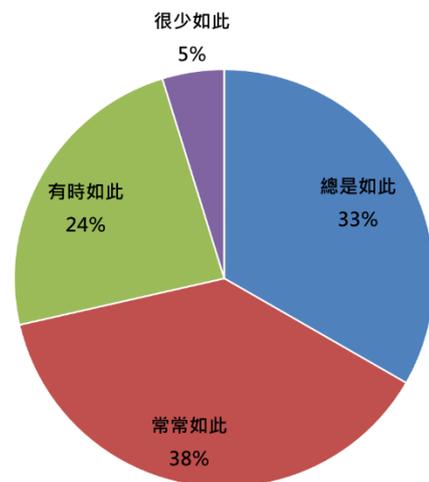
四、覺得自己是有價值的人



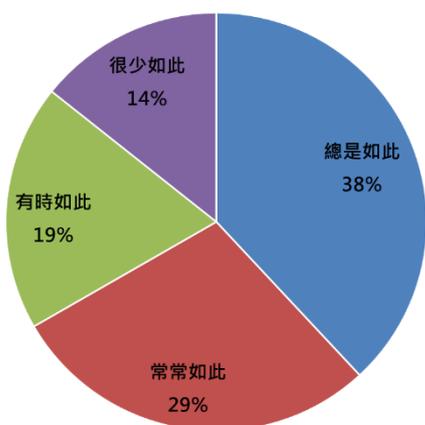
五、有耐心的傾聽別人



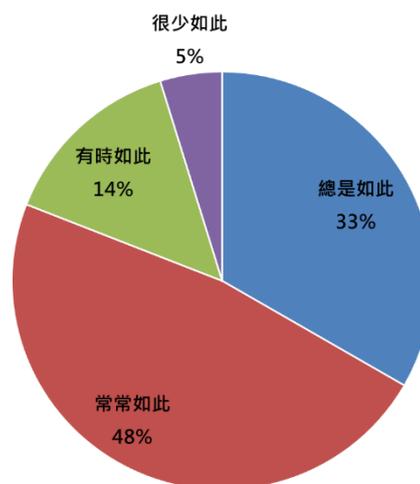
六、樂於與不相識之人互動



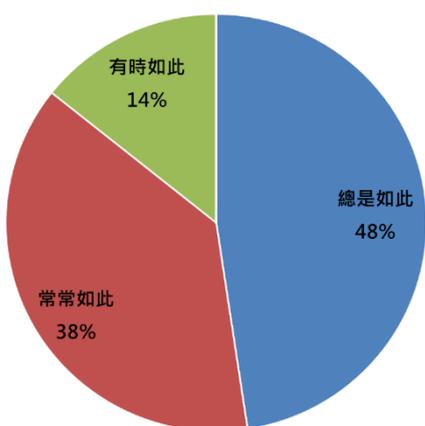
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



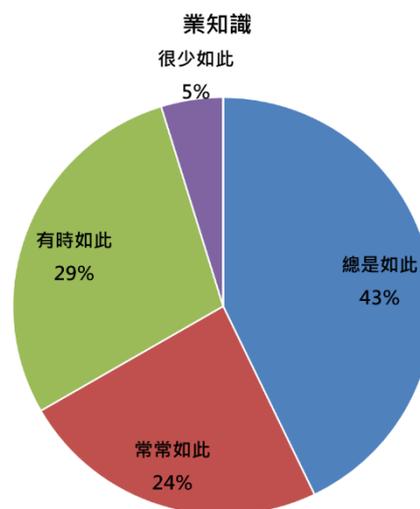
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



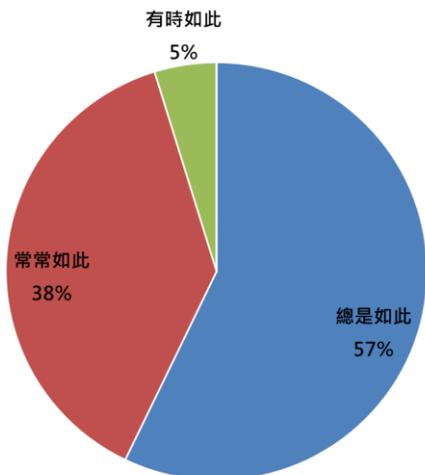
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



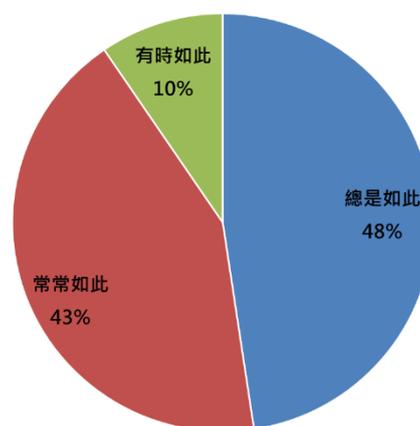
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



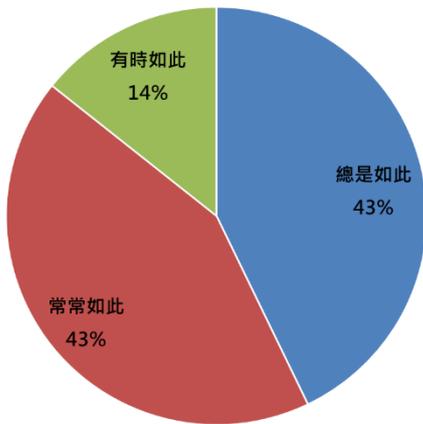
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



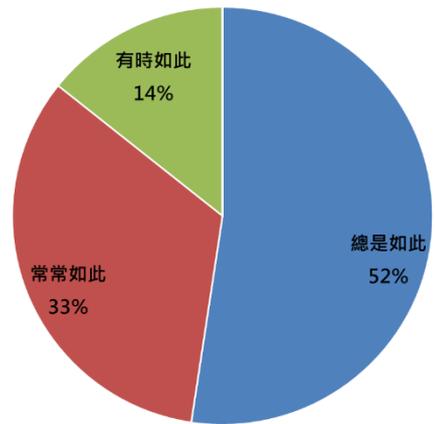
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



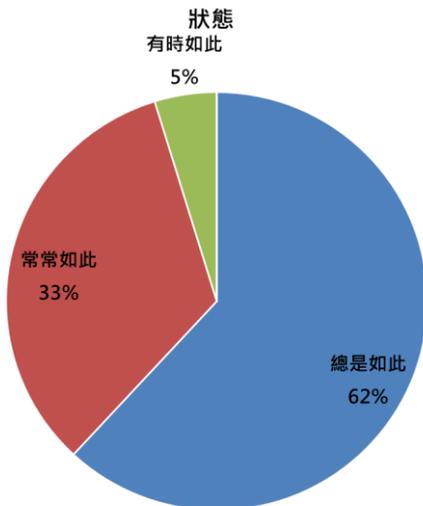
十三、能從不同之角度思考問題



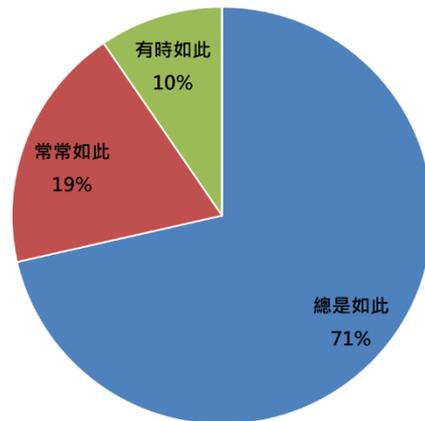
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習



十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

國立臺中科技大學「服務與學習」課程合作單位調查問卷

各位親愛合作夥伴您好：

感謝貴單位配合本校「服務與學習」課程，提供一個服務場域讓學生學習，本課程是結合「服務」與「學習」的一種教學法，臺中科技大學為了使服務學習在本校深化紮根，希望透過此問卷調查讓我們了解同學在修課服務過程中有那些需要再努力加強，以作為未來本校服務學習課程改善之重要參考，進而可提升學生服務學習態度。您的意見對本校服務與學習課程未來推展相當重要，煩請費神填答，俾使我們能得到最正確之資料，並使之成為課程規劃與修正之依據。

服務學習輔導組 敬上

問卷調查的回答將使本課程規劃更完美。若您覺得題目內容非常符合您個人的想法或行為，在「非常同意」的方格中打「✓」，若是大部分符合，在「同意」的方格中打「✓」，依次類推。

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為本校服務同學同理心思考問題並能獨立地處理突發狀況。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您認為本校服務的同學能服從他人之領導並持正向態度全力配合。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的、	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 您認為本校所提供相關專業知識的服務對機構是有幫助的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

風險管理概論

內涵服務學習課程

保險金融管理系
授課班級/保金四甲
授課教師/張瑞益助理教授
合作單位/臺中紅十字會
海報製作/顏詩樺同學

課程計劃與說明

本課程主要在發現生活中無處不在的各式風險，透過危險控制、理財等方式達到風險控制的效果，國家發展委員會推估我國將在2025年邁入超高齡社會，在人口老化的同時，我們更應該加強各項社區建設乃至知識的普及，加強全體人民對於生活中存在的風險管理意識。

此次服務學習是與社團法人臺中紅十字會合作，透過學生與長者的互動及體驗式學習，配合作單位的每週主題設計課程，旨在互動的過程中向長者傳輸日常保健、個資安全等日常風險管理資訊，將風險管理與保險知識普及至社會。同時深入了解在各年齡階段所會面臨到的風險，並建立正確的風險管理知能、及時識別風險並加以控制，培養從經驗中學習及自省能力，促進廣泛學習。



執行狀況與說明

➢ 行前準備

與合作單位共同確認服務計劃之可行性並簽訂合作備忘錄，了解臺中紅十字會之實際需求後，搭配專業課程理論講授，將全班分組分工，學生39人自行分成8組進行小組討論，在小組內安排內勤及活動人員，針對合作單位每週主題設計課程及宣導內容，共同討論出各組欲宣導的內容後，會同老師檢核內容的適切性並修改，後由內勤人員完成前置作業，並做活動的行前預演。主要希望將健康保健等日常風險管理觀念向參加活動的長者傳輸，活動過程、反思過程讓學生在服務前對服務活動內涵及相關宣導內容有完整了解，使其有正確的態度和方式學習已達成服務目標，建立服務意向。

➢ 活動內容

學生分成3~4人一組進行服務，到達社團法人臺中紅十字會服務據點後，協助長者量測血壓後並紀錄後，陪伴長者參與活動並帶入教學課程，像是教導長者如何使用Line與家人通話、宣導如何保護個人資料不外洩、每日復健時應注意那些姿勢等。在協助長者活動的過程中體會生活，從中學習如何適當關懷、服務與互動，並在服務中發現隱藏在日常生活中的各式風險，進而了解到風險規劃的觀念及重要性。

活動前每日作業



透過紀錄身體數值得前後對照在不同的飲食、活動下，身體的變化，在遵守防疫流程的同時，也提醒長者注意日常保健及飲食習慣等。





科技與個資安全



教導長者使用手機、熟悉手機的各項功能，讓長者能夠使用LINE與家人視訊通話、拍照或使用地圖，同時宣導保護個人資料安全在交流的同時宣導保護網路個資的重要性，並利用網路資源查詢各式保健資訊及保險相關的訊息，並由學生利用課堂所學為長者解說。

跨領域學習-體驗與實際應用



體驗年齡漸長後對於身體與肢體影響程度，提高感受力，並加強對風險的感知能力。在熟悉器材後為長者示範較不會受傷的活動角度，並提醒長者量力而行。



執行成果與討論

本次服務學習，以較生活化的方式與長者互動，以長期的陪伴與互動，讓長者一點一滴吸收，同時也在與阿公阿嬤的互動中，學習到生活經驗。結合課程專業知識與社會服務，培養從經驗中學習及自省能力，互相陪伴、教學相長，讓長者在日常生活中也能運用到學生們傳達的技巧；同時學生也能夠深入體會退休生活的酸甜苦辣，從而將服務體會運用到課堂專業，培養耐心、學習心與服務態度，從服務的過程中建立成就感及自我價值感，回饋社會。



學生心得及反思

在服務過程裡我感受到外婆去老人會的樂趣，也理解到老人對哪些方面的需求。學習到如何融入老人族群裡，了解他們心裡的想法。協助老人的過程中，其實需要很多耐心，因為他們很容易放棄他們自己做不來的事，而我又是個不放棄的人，所以我總是給他們激勵，用鼓勵的話讓他們有信心去克服對手機的障礙。我應該勇敢的將自己會的能力去協助他們。這個世界也會有很多一樣的事，如果每個人都可以勇敢地站出來做，這世界上還有什麼困難的事嗎？

這次的服務不只能改變自己對社會的心態，也改變社會的風氣，由服務的行為讓人與人的心更加靠近，讓社會更溫暖。這次服務讓我對服務人群有大大的改觀，認為無私奉獻自己的能力是快樂且有意義的！



