

(六)風險管理概論

1. 成果資料

國立臺中科技大學 111 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	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、乙班	必/選修	■必修 □選修
學分數/時數	3 學分/54 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>41</u> 人 (含男 <u>15</u> 人、女 <u>26</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>41</u> 人 (含男 <u>15</u> 人、女 <u>26</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>4</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向度			
<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，如投資理財、地震避難或車禍處理方式暨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 2. 談妥服務內容與時間 3. 準備課程大綱	第 1-2 週 課程簡介及活動講解。 第 3-4 週 接洽服務對象，商討服務內容，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 5-11 週 專業課程理論講授，全班分組進行教案設計，學生 41 人分成 4 組進行小組討論，依照專業課程內容，共同討論出各組欲宣導的主題與課程內容。
服務	分組至聖心基金會進行保險教育服務	第 12 週 彩排與預演服務當日之教案，會同老師檢核內容的適切性並修改，完成前置作業並做活動的行前預演。 第 13-14 週 本次的服務圍繞風險管理做展開，包括風險控制與風險理財，透過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。在每一次的活動開始之前，皆會帶領長者一同活動，跳健康操，藉此來活動關節避免快速老化。 第 14-15 週 帶領長者製作冰箱貼、彩繪與沙畫，在製作過程中與長者交流，向其宣導各式風險管理之辦法，並利用冰箱貼記事來幫助記憶，歸納生活當中的危險並加以控制。同時也向長者進一步了解其退休規劃，從中了解不同年齡層所可能遇到之風險與思想變化。
反省	檢討、反省與修正	第 16 週 持續課程講授，學生填寫問卷並提出服務心得報告。 第 17 週 持續課程講授，並針對學生繳交之問卷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 18 週 期末考後，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	財團法人天主教聖心基金會-聖心社區照顧關懷據點/陳社工	
機構電話	04-2224****	
機構地址	台中市中區光復路 136 號	
服務工作項目或內容	如合作模式	
合作模式	由修課同學分四組、分 4 次，到財團法人天主教聖心基金會服務學習，與合作單位就該週次主題經由活動設計，將健康保健等日常風險管理觀念向參加活動的長者傳輸，讓財團法人天主教聖心基金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。	

八、服務進行方式		
1. 日期：111 年 11 月 29 日至 111 年 12 月 13 日		
2. 地點：財團法人天主教聖心基金會-聖心社區照顧關懷據點		
3. 時間：09:00~12:00		
4. 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。透過學生所設計之課程，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%	心得成果報告 20%
期中考 25%	期末考 25%	
十、服務效益		
1. 修課人數為 41 人，實際參與人數：合計 41 人 (含男 15 人、女 26 人)，接受服務約 150 人次。		
2. 對合作機構而言：除了減輕人力負擔，使活動更加順暢外，參與活動中的財團法人天主教聖心基金會成員可以強化風險管理知能與退休規劃生活概念，也為長者帶去活力與歡笑。		
3. 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。		
4. 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		
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。		
十二、檢討與未來建議		
檢 討	1. 本次服務對象為長輩們，學生們可利用破冰小遊戲帶動氣氛。	
	2. 可以透過編排話劇，用生動活潑的方式講解風險的存在與危害，讓服務學習內容多元化，提供更好的服務與更深刻的學習。	
	3. 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	1. 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。	
	2. 望藉由每一次的服務，設計普遍適合帶入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，建立良好的風險管理意識與知能。	
十三、教師經驗分享		
申請內涵服務與學習課程的動機：		
1. 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。		
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。		
活動結果：		
本次協力單位是財團法人天主教聖心基金會，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，由學生進行分組就專業課程相關之主題，透過簡單的互動遊戲與彩繪，將意外風險與管理方法等觀念向參加活動的長者傳輸。活動及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，並建立深厚的志工服務意向。		



活動入場，為長者測量身體指數，
同時宣導保健知識與健康風險



開始今日的活動前，帶領長者做養生操，活動關節



與長者交流的過程中，學習不同階段的人生智慧，
長者也是我們生活中的老師



利用沙畫的特性比喻風險，只要控制得當，
風險暴露在外面的可能性就會減小



服務成果合影-聖誕彩繪



服務成果合影-沙畫

2. 反思心得

國立臺中科技大學 111 學年度第一學期內涵服務學習課程反思心得

課程名稱	風險管理概論	服務地點	聖心社區照顧關懷據點(光復路)
系級	保金四乙	姓名	賴 O 馨

一、服務/課程內容：

【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？接觸到什麼？之前你們準備的過程?...等等)

當天見到阿公阿嬤們時，其實有點驚訝，因為和我想像中的不太一樣，大家都健康的模樣。原本還很擔心準備沙畫會不會玩不起來，但幸運的是阿公阿嬤們都玩得很專注，也很用心地參與我們準備的活動，還會在我講解沙畫跟風險的關聯的時候，很認真的提問，心裡感到小小的成就。還有讓我印象深刻的是，這組的組員大家都很有熱心且盡力的幫助阿公阿嬤們，和平時在學校的模樣不一樣，看到了新的一面，很新鮮。

二、學習要點：

【So What】服務學習期間，學習到什麼？(表現如何、成長、益處、收穫)

遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？或者是所見所聞，給你帶來什麼思考與感想？對你的意義為何？

在這次服務學習我很開心能帶著阿公阿嬤參加我們準備的活動，體驗到了陪伴年長者的辛勞以及老年風險，即使只有短短的一小時左右，也讓我經歷了許多。和他們談話的過程中，有時可以聽到一絲的寂寞，有可能只是錯覺，但不禁讓我想像到，哪天輪到我變成阿嬤的時候，也會希望有人能這樣陪著自己玩玩遊戲，聊聊天。

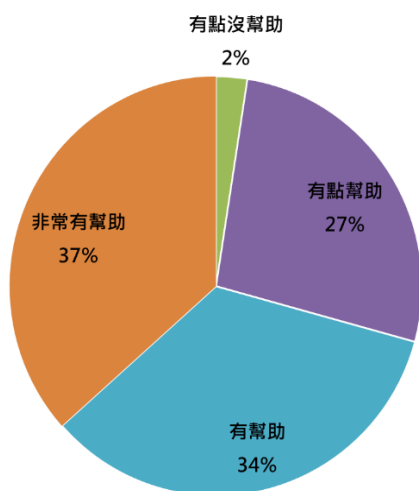
三、執行/參與省思：

【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，例如對自己和小組期待與改善是什麼？個人準備進步的方向為何？未來對什麼事情的想法有何改變與影響？對自我的認識與存在又有什麼影響？有什麼疑惑？關心什麼社會議題..等)

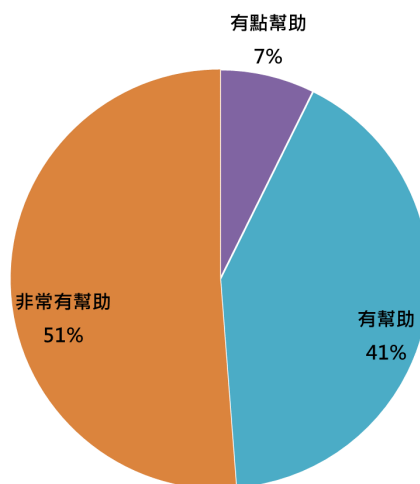
經歷過這次活動，我想我知道了耐心的重要，面對阿公阿嬤時，會發生聽不懂或是聽不清楚等情況，這時就必須再次的說同樣的話，或再解釋一次剛剛說的東西。這點我就很佩服我的組員們，因為大家都不厭其煩地和阿公阿嬤們說著剛剛才說過的東西，雖然我自認為我挺有耐心的，但可能還是需要多加磨練。

3. 問卷統計分析圖

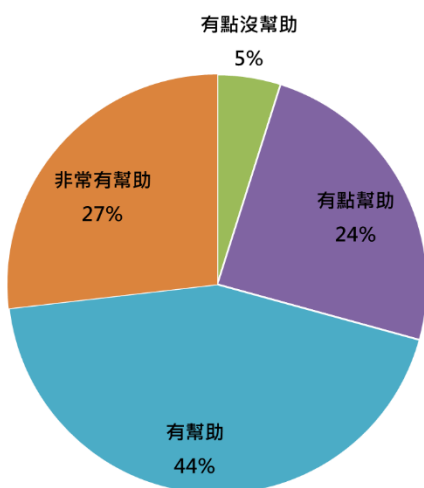
一、啟發對服務的興趣與熱忱



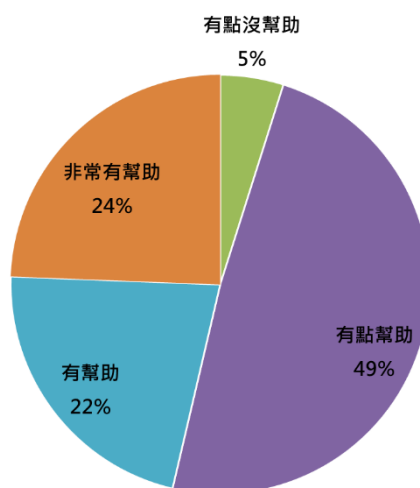
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



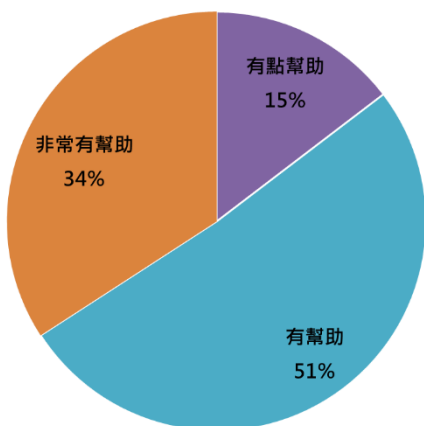
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



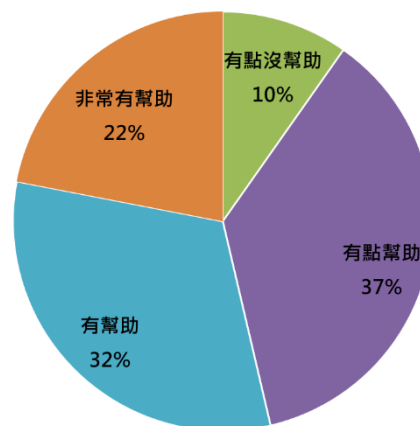
四、覺得自己是有價值的人



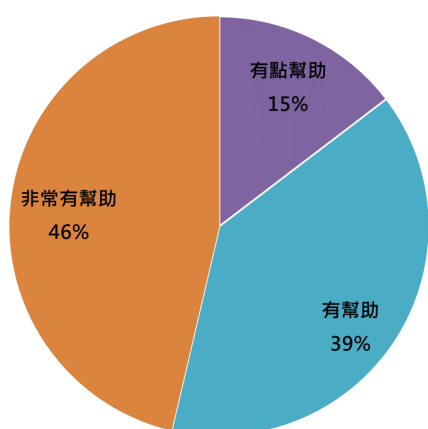
五、有耐心的傾聽別人



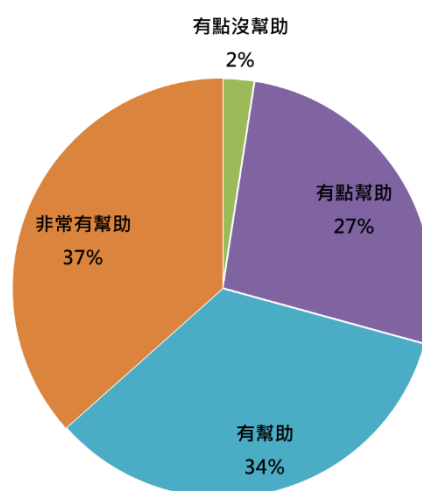
六、樂於與不相識之人互動



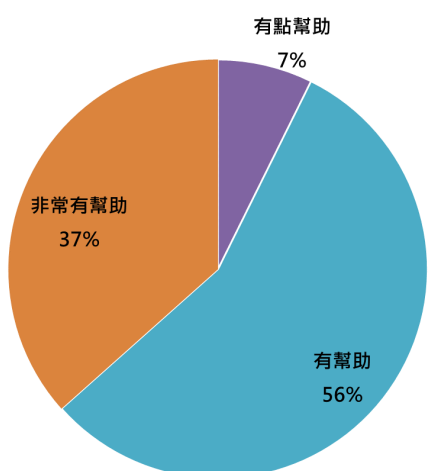
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



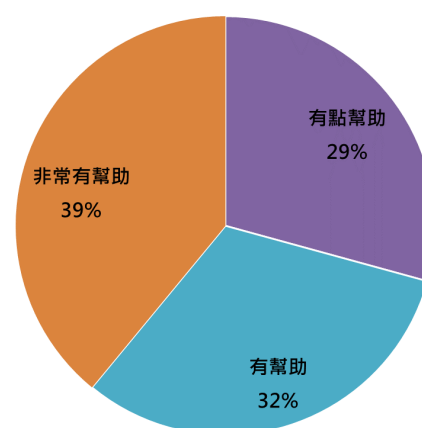
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



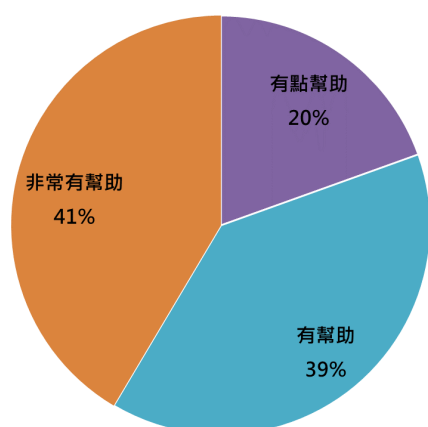
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



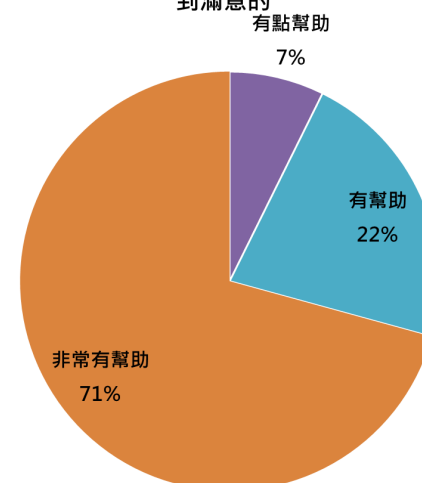
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



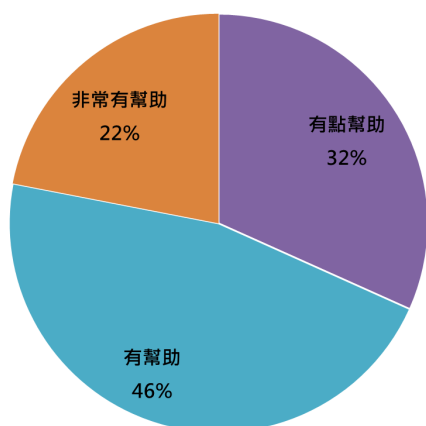
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自身職業發展的方向



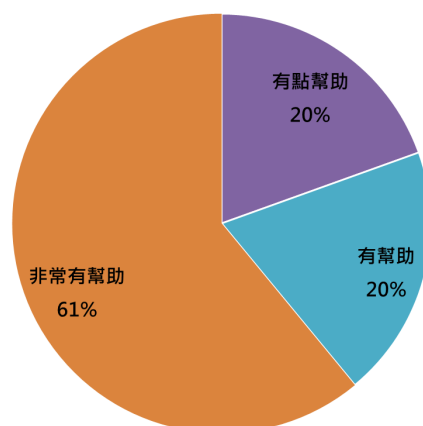
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



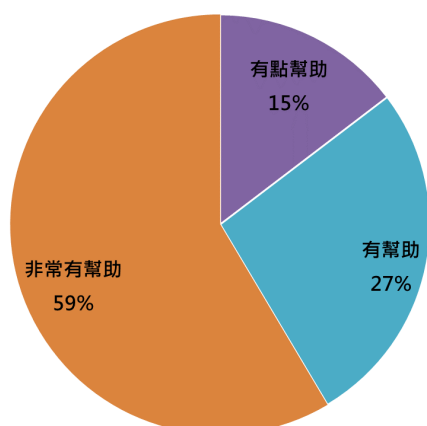
十三、能從不同之角度思考問題



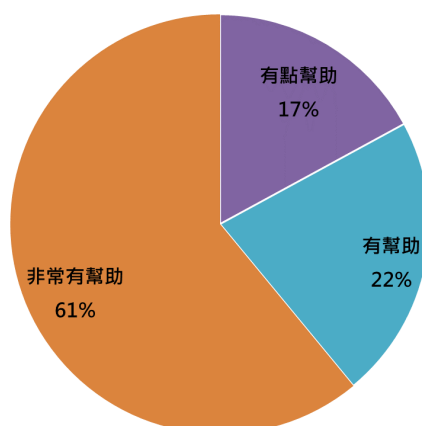
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習狀態



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 不同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非常 同 意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹。	☐	☐	☐	☐	☒
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜。	☐	☐	☐	☐	☒
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	☐	☐	☐	☐	☒
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	☐	☐	☐	☐	☒
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。	☐	☐	☐	☒	☐
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	☐	☐	☐	☒	☐
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	☐	☐	☐	☐	☒
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養。	☐	☐	☐	☒	☐
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	☐	☐	☐	☒	☐
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	☐	☐	☐	☐	☒
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	☐	☐	☐	☐	☒
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	☐	☐	☐	☐	☒
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	☐	☐	☐	☐	☒
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨。	☐	☒	☐	☐	☐
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。	☐	☐	☐	☒	☐
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的。	☐	☐	☐	☐	☒
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	☐	☐	☐	☐	☒
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。	☐	☐	☐	☒	☐
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	☐	☐	☐	☐	☒
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作。	☐	☐	☐	☐	☒

保險金融管理系

授課班級:保金四甲/四乙
授課老師:張瑞益 助理教授

風險管理概論

內涵服務學習課程

合作單位:
財團法人天主教聖心基金會



課程計畫與說明

💡 培養專業知識

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，透過服務的過程中建立成就感及自我價值，培養耐心、學習心與服務態度，了解不同年齡層的思想與人生哲學。

💡 學生心得反思

經3週的服務課程，同學陪伴長者近距離的接觸與交流，透過討論及檢討，讓學生在服務中觀察、發掘風險及問題，善用風險管理知能價值與效益，具體紀錄回饋內容，師生共同探討解決方案。

關懷服務學習

關懷與服務為本課程設計重點，以服務體現所學，以深入淺出方式教導正確風險管理觀念，如投資理財、日常的風險及退休規劃等，提升自我專業能力。

服務單位效益

合作單位-聖心社區照顧關懷據點每天準備各項課程供長者學習、活動，藉由同學帶領，為長者的生活注入活力，在傳遞幸福的同時，為單位分擔事務，培養服務意識，肯定自我價值，

執行狀況與說明

1.

先為長者測量身體指數，同時宣導保健知識與健康風險，讓長者知道日常生活中要注意心血管疾病或三高的身體健康風險。



2.

開始今日的活動前，帶領長者做養生操，活動關節，做事前的風險預防，以免關節老化或活動期間因熱身不足突發疾病。



3.

由老師帶領學生以淺顯易懂的方式向長者講解生活中的風險管理知識，以及該如何做風險的事前預防與事後管理。



4.

製作冰箱貼，同時與長者交流生活經驗以及針對日常風險做針對性一對一宣導『風險操之在手』。



5.

與長者交流的過程中，學習不同階段的人生智慧，長者也是我們生活中的老師。



6.

在一對一宣導時針對長者的提問，有關於醫療風險做演繹與專業知識宣導，讓長者快速理解可控風險。



執行成果與討論

本次服務學習讓學生參與年長者的日常生活中，在與長者的互動中將自身所學與爺爺奶奶分享，同時也傾聽來自長者的生活經驗與建議，是一次互惠互利、獨一無二的服務學習。

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，不僅讓長者能透過簡單的比喻與實際操作來了解學生們所傳達的知識、技巧，更重要的是讓學生們從中發掘自身價值，體認到生活規劃、風險理財的重要性，在服務的過程中，「風險不是等到遇到了才哀嘆為何沒有做準備，而是要在日常生活當中提前預防、時刻注意」，更加深了對於風險管理的認識，同時也透過與長者的交流，明白了「時間流逝，愛要及時」的重要。

透過這次的服務學習，有許多以前較少做志工服務的同學，發現到當志工的價值，體會到可以幫助別人是非常有成就感的一件事，培養服務興趣，持續回饋社會！

學生心得與反思

在這次服務學習我很開心能帶著阿公阿嬤參加我們準備的活動，體驗到了陪伴年長者的辛勞以及老年風險，即使只有短短幾小時，也讓我經歷了許多。和他們談話的過程中，有時可以聽到一絲的寂寞，可能只是錯覺，但不禁讓我想像，哪天輪到我變成阿嬤時，也會希望有人能這樣陪著自己玩遊戲，聊聊天。

經歷這次活動，我了解到耐心的重要，面對阿公阿嬤時，會發生聽不懂或是聽不清楚等情況，這時就必須再解釋一次剛剛說的東西。我很佩服我的組員們，都不厭其煩地和阿公阿嬤們說著剛說過的東西，盡全力讓爺爺奶奶都聽得懂，在這一點上我還需要再更有耐心一點。感謝老師這次帶我們離開校園至社區服務，讓我受益良多，也能夠快速的將自身專業與生活連結，不再只是紙上談兵的學過卻不懂怎麼應用。

