

(九)風險管理概論(四年乙班)

1. 成果資料

國立臺中科技大學 108 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(四年乙班)	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 四年乙班	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>11</u> 人、女 <u>30</u> 人) 2.校外服務人數：合計 <u>41</u> 人 (含男 <u>11</u> 人、女 <u>30</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>1</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(請填寫百分比，總計 100%)			
<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及推廣活動方式，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. 計畫實施與課後分組、心得回饋。			
五、教學策略			
1. 認知學習：以課堂講授為主要途徑，建立學生財產保險、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，反省所學專業之財產保險、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	3. 聯繫合作單位談妥服	第 1-2 週：課程簡介及活動內容說明講解。	

	務內容與服務時間 4. 學生分組及行前準備	第 3-4 週： (3) 專業課程理論講授。 (4) 聯絡合作服務機構，並簽訂國立臺中科技大學內涵服務學習課程協力單位合作備忘錄。 第 4-6 週： (1) 專業課程理論講授。 (2) 向學生詳細說明服務方式、日期、機構介紹。 (3) 學生分組討論並進行風險管理暨退休生活規劃教育活動的行前準備。
服務	分組進行保險教育服務	第 7 週：學生分組進行校外服務，到南屯區田心社區進行服務學習，利用課程所學的風險管理專業知識和長輩們進行互動。
反省	檢討、反省與修正	第 08 週：專業課程理論講授及活動流程檢視、改善。 第 09 週：期中考。 第 10-16 週： (1) 專業課程理論講授及活動流程檢視、改善。 (2) 學生填寫內涵服務學習課程期末反思問卷、校外服務反思心得。 (3) 學生分組討論活動結果、檢討。
慶賀	在原班級進行服務成果及表揚會	第 17 週：各組上台與其他同學分享服務學習心得，並表揚優異學生。 第 18 週：期末考。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	臺中市南屯區田心社區發展協會/賴瑞桂	
機構電話	04-23899990	
e-mail	***-4may@yahoo.com.tw	
機構地址	臺中市南屯區大墩四街 455 號	
服務工作項目或內容	如合作模式	
合作模式	由修課同學分組至臺中市南屯區田心社區發展協會，辦理樂齡婚紗、風險管理知能暨退休規劃推廣活動，透過學生育樂、聊天的互動方式，讓該社區發展協會學員對風險管理知能相關領域有正確的認識，希望藉此教學相長，讓學生更熟練課堂中所學的風險管理知能種類、功能等，習得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等，學以致用，落實於生活中。	
八、服務進行方式		
五、日期：108 年 10 月 26 日。 六、地點：田心社區活動中心。 七、時間：上午 9:00-12:00。 八、執行方式及活動內容：由學生分組，辦理樂齡婚紗並與長輩們進行聊天互動，透過在活動過程的聊天讓長輩們了解風險管理的重要性、對於風險管理的種類有概略的認識；也使學生們能夠學習在平常的聊天中關心他人，並且能夠和他人分享風險管理及保險的重要性。另外透過這個活動讓學生們學會和長輩們相處，還有如何用不同的方式讓別人了解自己的想法。		
九、評量方式		
課堂參與 10%、服務參與 15%、心得成果報告 15%、期中考 30%、期末考 30%		

十、服務效益	
修課人數為 41 人，提供服務 50 人次(含志工)，接受服務約 150 人次。在活動過程中，除了參與活動中的臺中市南屯區田心社區發展協會學員可以強化風險管理知能、投資理財、地震避難、車禍處理方式或老年養生之道及保健知識概念外，參與服務學習的本系學生也能藉此機會，教學相長，更加清楚明瞭財產保險、風險管理知能的觀念與運作，增進人群互動及達到社會實踐。	
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，讓參與服務同學們充分明瞭風險管理觀念，並經由此一活動使參與的同學與服務對象更能明白財產保險、風險管理觀念、投資理財、老年養生之道與保險規劃的重要性。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	1. 本次協力單位位於南屯區田心社區，是一個充滿活力的小社區，經雙方確認可行性並簽訂合作備忘錄。 2. 了解協力單位需求後，由學生分組進行規劃並設計簡單的對話，讓學生們練習藉由日常聊天向他人介紹風險管理觀念及保險的重要性。 3. 讓學生在服務前更完整了解服務學習的內涵，使其有正確的態度和方式並達成服務目標。 4. 可以讓服務學習內容多元化，提供更好的服務與更深刻的學習。
未來建議	1. 藉由此次對長輩服務與學習的課程設計，能讓學生們練習從聊天互動中帶入風險管理與保險知識，學習和他人分享自己的專業知識，進而學習從聊天中推廣保險相關知識及商品服務。 2. 透過本次課程教學及服務學習參與，提升學生對身邊及年長者之關懷，給予更多的關注和陪伴。
十三、教師經驗分享	
本次活動是針對南屯田心社區的長輩們風險管理知能宣導，並給長輩們一個難忘的拍婚紗體驗，讓樂齡人生充滿歡樂及保障。結合課程所學專業知識與社會服務，培養學生們從經驗中學習及自省的能力，促進廣泛學習；從活動及服務過程中，讓學生建立成就感及自我價值感，並培養耐心、學習心與服務態度；並在服務結束後進行活動檢討、成果分享、回饋與反思，讓學生了解服務學習的價值。 學生們透過此活動，能用課堂所學的風險管理專業知識結合社會服務，並學會關心身邊的人事物，進而培養服務的熱忱，且在活動後學子也能了解服務學習的重要性，以及進行社會服務所能得到的成就感與快樂。	



活動前，同學們先和長輩們聊天、活絡感情。



活動前，由學生們先向長輩們介紹今天的活動內容以及要介紹的風險管理主題。



長輩們拍攝婚紗照，由學生們幫長輩們打扮，學會關心他人、也練習在聊天中分享上課所學保險專業知識。



長輩們拍攝婚紗照，由學生們陪同長輩，在拍攝過程中學習從日常的聊天互動，和他人分享風險管理專業知識。



婚紗拍攝結束後，學生們仔細的為長輩們去除臉上、身上的彩妝，並關心長輩們的日常生活，拉近彼此的距離。



田心里里長致詞，感謝老師同學及長輩們的參與，活動圓滿結束。

2. 反思心得

國立臺中科技大學 108 學年度第 1 學期內涵服務學習課程反思心得

課程名稱	風險管理概論(四年乙班)	服務地點	臺中市南屯區田心社區活動中心
系 級	保險金融管理系	姓 名	劉○婷

【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？)

印象最深刻的是幫奶奶們打扮並準備拍婚紗。早上集合我們到活動場地時，很多長輩們都已經到了，剛開始，我還不太敢跟長輩們聊天，因為不認識而且年齡有所差距，而且覺得自己的台語不太好不敢開口，但是長輩們卻主動來跟我們聊天，在聊天的過程中，長輩們跟我們分享他的人生經歷、人生觀、家庭生活還有退休生活及規劃，我們也跟長輩們分享保險的觀念，長輩們起初對保險有點排斥，但是我們還是很盡力的跟長輩們解釋保險及風險管理的意義，慢慢的長輩們也接受了。一開始雖然有點難過，感覺自己的意見不被接受，但是後來想到，長輩們生活了幾十年，突然要他們改變並且接受新的觀念不是件簡單的事，而且以後當我們接觸越來越多形形色色的人，不一定會向爺爺奶奶們這麼委婉地拒絕，於是我改變了心態，用不同的方式來跟長輩們說明。

【So What】服務學習期間，學習到什麼？(成長、益處、收穫)

遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？

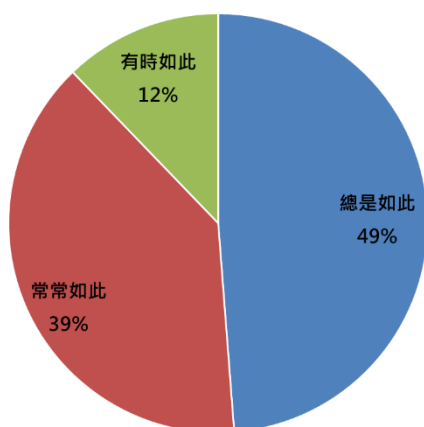
因為爺爺奶奶們對於保險及風險管理不太了解，以為保險就是騙錢的，但是我覺得保險是一件很重要的事情，如何在損失發生前先發現危險的存在，並做好風險管理及投保保險是很重要的事情，因此我想將這些觀念分享給大家，讓更多的人了解保險不是騙錢，而是要了解自己可能會面臨的危險還需要的險種，並且要了解自己投保的保險，才不會花冤枉錢，在跟爺爺奶奶們解釋完後，他們也比較能了解我的想法還有目的，因此就很認真地聽我解釋保險和風險管理的觀念。

【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)

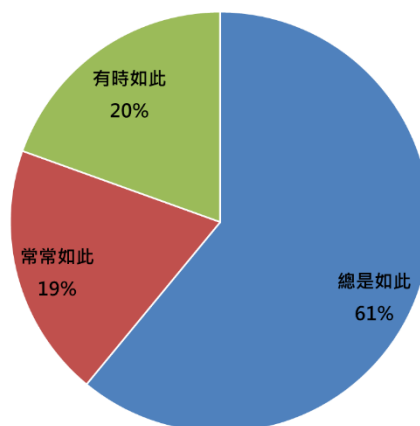
藉由這次服務學習的機會，讓我能將自己在課堂所學的風險管理專業知識分享給長輩們，雖然長輩們一開始有點排斥保險，但是在我改變了自己想法，並且試著跟長輩們說出我的想法(希望跟大家分享保險的觀念，並不是要推銷保險)，長輩們也比較能接受我介紹保險的觀念。我也很謝謝爺爺奶奶們剛開始很排斥，讓我們沒辦法照著我們事先演練的劇本走，讓我可以練習臨場反應的經驗及應變能力，因為我們以後一定也會遇到許多沒辦法照著自己的心意走的問題，我也藉由這次得到了和不同想法的人溝通練習的機會。

3. 問卷統計分析圖

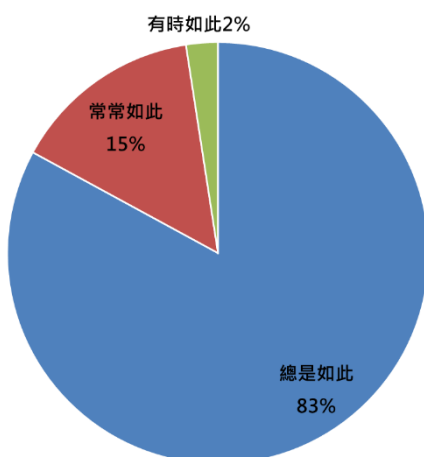
一、啟發對服務的興趣與熱忱



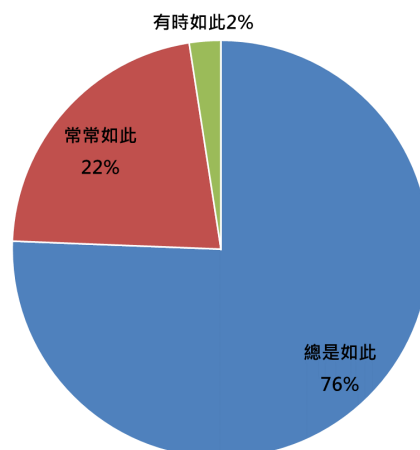
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



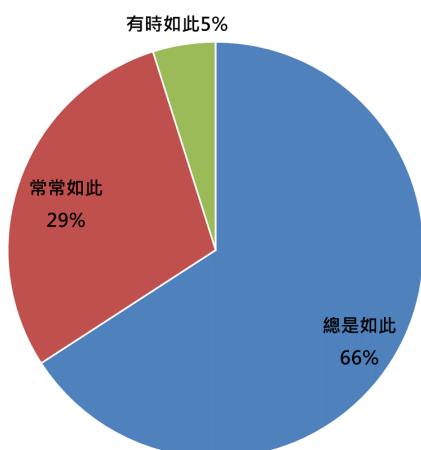
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



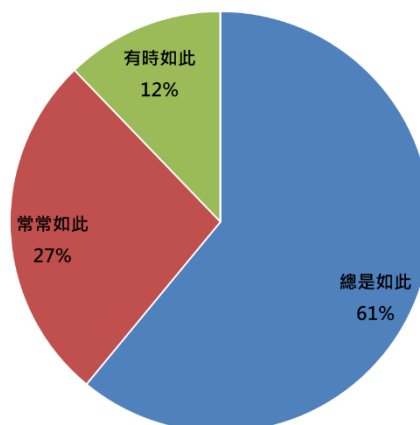
四、覺得自己是有價值的人



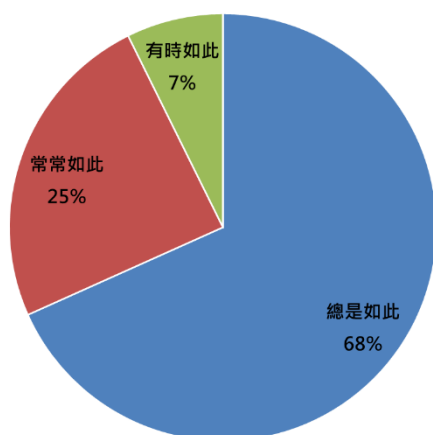
五、有耐心的傾聽別人



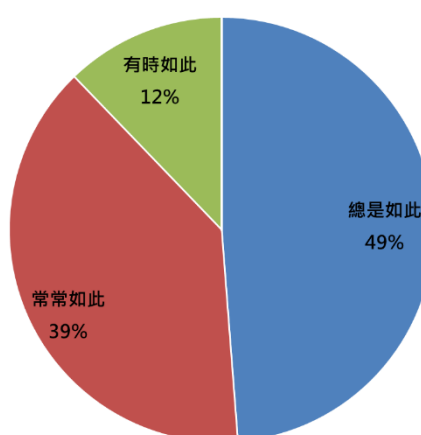
六、樂於與不相識之人互動



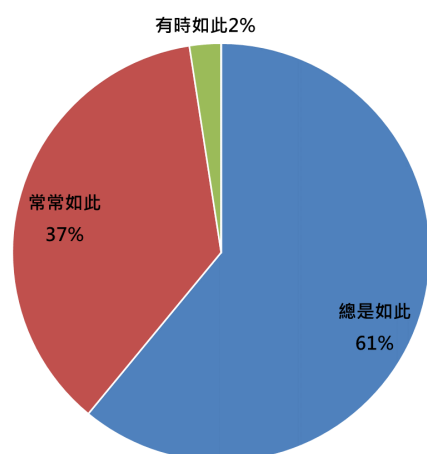
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



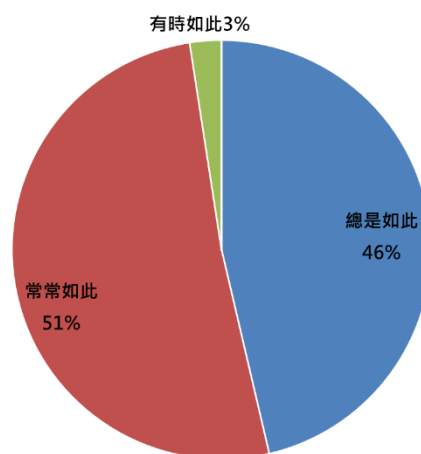
八、在與人合作工作時會主動地與他人溝通



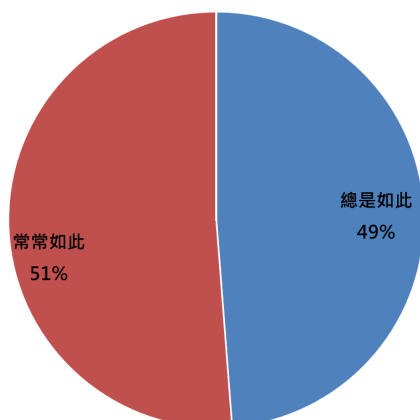
九、將服務融入課程的教學方式，
您認為有趣且有實際效用



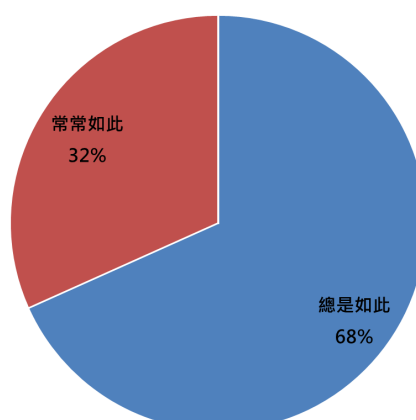
十、從事服務活動時，
確實有運用到自己的專業知識



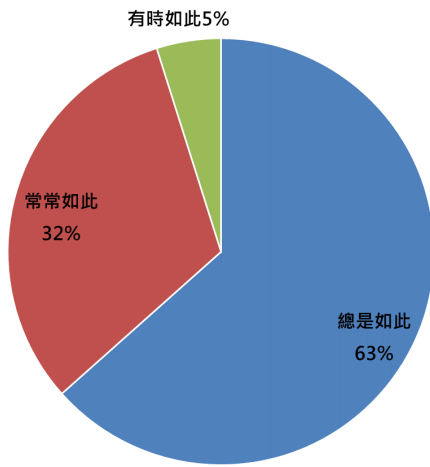
十一、透過服務活動，
提升了您對於服務倫理的認知



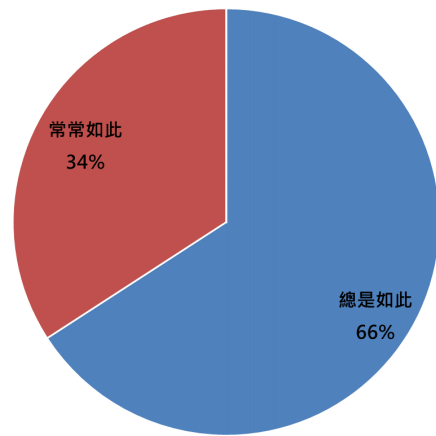
十二、對於此次服務學習之整體成效，
您是感到滿意的



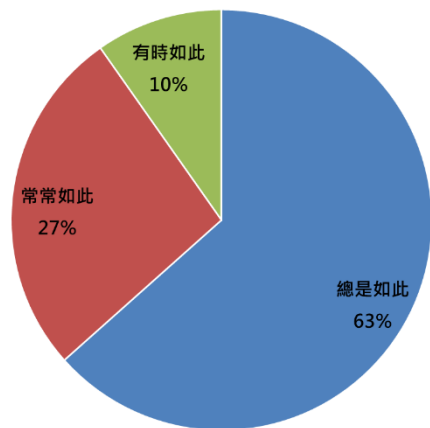
十三、能從不同之角度思考問題



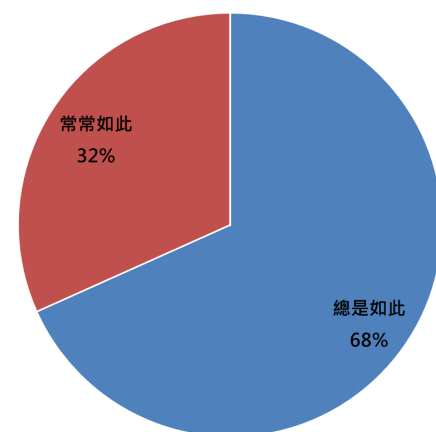
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



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	☒	☐	☐	☐	☐
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	☒	☐	☐	☐	☐

風險管理概論

--內涵服務學習課程--

授課教師：張瑞益 老師

授課班級：保金四乙

合作單位：南屯區田心社區

簡報製作：王宣雅 同學

一、課程計畫與說明

1. 結合專業知能及社會服務經驗，培養學生從經驗中學習及自省能力，促進廣泛學習。
2. 讓學生在和長者相處過程中能培養耐心及溝通能力。鼓勵學生在服務過程中發揮專業能力，充分應用課堂習得的專業知識，讓服務對象能正確了解風險保險的觀念。
3. 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。



二、執行狀況與說明

1. 由修課同學至臺中市南屯區田心社區發展協會辦理風險管理知能推廣活動。
2. 藉由在服務的教學相長中，讓學生更熟練課堂所學，對於風險管理之能種類、功能等習得正確的觀念，如投資理財、地震避難、車禍處理方式等。
3. 透過學生寓教於樂互動方式，讓長輩們對風險管理能落實於生活中。

三、執行成果與結論

本次服務學習，辦理長輩婚紗體驗，讓樂齡人生充滿歡樂，並在聊天中向長輩們傳達風險管理知能，讓老年生活有保障。並且透過此活動讓學生們了解結合專業知識、社會服務的重要性，學以致用，達到「善用所學，活化所學」回饋社會。



四、反思心得與建議

這次活動讓我印象最深刻的是幫奶奶們打扮並準備拍婚紗。剛開始，我還不太敢跟長輩們聊天，因為不認識而且年齡有差距，而且覺得自己的台語不太好不敢開口，但是長輩們卻主動來跟我們聊天，在聊天的過程中長輩們跟我們分享他的人生經歷、人生觀還有家庭生活還有退休生活及規劃。

我們也跟長輩們分享保險的觀念，因為爺爺奶奶們對於保險及風險管理不太了解，以為保險就是騙錢的，但是我覺得保險是一件很重要的事情，如何在損失發生前先發現危險的存在，並做好風險管理及投保保險是很重要的事情，因此我想將這些觀念分享給大家，讓更多的人了解保險不是騙錢，而是要了解自己可能會面臨的危險還有需要的險種，並且要了解自己投保的保險，才不會花冤枉錢，在跟爺爺奶奶們解釋完後，他們也比較能了解我的想法還有目的，因此就很認真地聽我解釋保險和風險管理的觀念。

我也很謝謝爺爺奶奶們一開始很排斥，讓我們沒辦法照著我們事先演練的劇本走，讓我可以練習臨場反應的經驗及應變能力，因為我們以後一定也會遇到許多沒辦法照著自己的心意走的問題，我也藉由這次得到了和不同想法的人溝通練習的機會。

