

(七) 風險管理概論(乙班)

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(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 4 年級乙班	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>36</u> 人 (含男 <u>14</u> 人、女 <u>22</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>36</u> 人 (含男 <u>14</u> 人、女 <u>22</u> 人， 其中 20 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>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 37 人自行分成 6 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 10-11 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。 第 12-13 週 準備彩繪活動，在彩繪過程中與長者交流，並向其宣導各式保健資訊及保險相關的訊息，利用課堂所學向長者傳輸風險管理的重要性，時刻注意生活周遭的危險，並透過風險控制、風險理財的方式，將傷害降至最低。 第 14-15 週 帶領長者做拉伸瑜珈，提醒長者注意姿勢，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	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。	

八、服務進行方式	
1. 日期：110 年 12 月 1 日至 12 月 15 日 甲乙兩班共同服務，共 12 次，本班合計服務 4 次。 2. 地點：社團法人臺中紅十字會據點。 3. 時間：9:00~11:30 及 13:00~15:30 兩個時段。 4. 執行方式及內容：學生分組進行服務，到達服務據點後協助長者量測血壓後並紀錄後，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% 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 37 人，實際參與人數：合計 36 人 (含男 14 人、女 22 人，其中 20 人協助課程內勤資料提供)，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。 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。 2. 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。 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	
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。	



做每日的行前準備工作



跨領域學習-事前演練量測血壓流程，熟悉器材操作



幫助年長者量測各種身體指數，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



彩繪活動-在彩繪過程中與長者交流，並向其傳輸風險管理的重要性，時刻注意生活周遭的危險



帶領長者做拉伸瑜珈，提醒長者注意姿勢



協助長者打飯，並提醒長者要維持均衡飲食

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	蔡 O 丞

【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？)

我在台中紅十字會使用運動器材是我最有印象的地方，因為其實那些器材是給年紀比較大的叔叔阿姨做使用，讓他們可以保持運動習慣，不過其實實際做起來並沒有比想像中的簡單，還是需要熟悉及不斷練習，還要小心動作要對，也不能太大動作出過負荷而導致受傷。不過這些運動器材也不是只是單單運動而已，是如果身體有一些疾病，也可以透過這些器材來做改善跟復健，降低活動風險，也讓我意識到失能保險、健康保險等，是真的有需要規劃的。

【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？

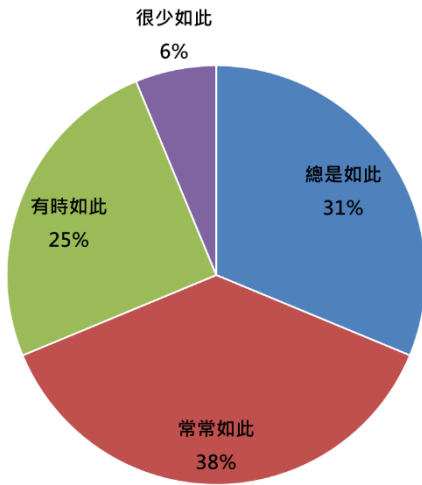
一開始的時候要幫來參加活動的爺爺奶奶量血壓，但是因為我從以前到現在都沒幫別人量過血壓就比較生疏，不過在經過紅十字會的志工教學以及自己練習幾次之後，就有比較熟悉了，也能夠從旁協助跟叮嚀長者注意身體變化還有保健知識等等。一開始我以為跟爺爺奶奶們相處會很尷尬，後來發現其實長輩們都很熱情很可愛，還會跟我們介紹他退休前的工作，跟長輩交流讓我學到了許多生活小經驗，很有趣。除了這些以外，我還發現很多我現在覺得很輕鬆的動作，在爺爺奶奶的生活裡卻非常困難，讓我意識到要從現在開始注意身體，提高警覺，像老師說的要抑制危險的發生！

【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)

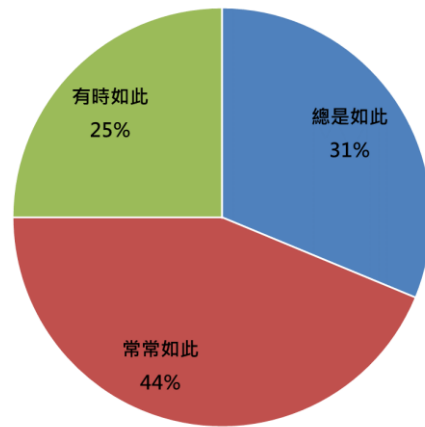
因為我自己以前是比較少做這種服務學習或是當志工的，其實在服務學習時我有發現其實當志工是非常好的，一直以來都覺得我既然有付出，就必須得到回報才是公平的，但看到那邊的工作人員們，每個都是非常自然的在付出，臉上沒有一點懷疑及倦怠感，而且可以幫助別人是非常有成就感的一件事，還也能學習到新的事物，讓我之後也想繼續參加志工服務。這次服務學習是我第一次來到紅十字會裡面服務，以前都只聽過紅十字會而已，能夠進到紅十字會作服務讓我感到很榮幸，接觸到這邊的爺爺奶奶也讓我想到了自己的親人，我應該多花時間陪伴他們。這次服務學習讓我學會了很多，也改變了我一直以來的想法，未來也會持續的參加志工活動，很感謝老師帶我們到社區去服務，讓我收穫頗豐！如果還有下次機會的話也會希望可以來這邊服務當志工！

3. 問卷統計分析圖

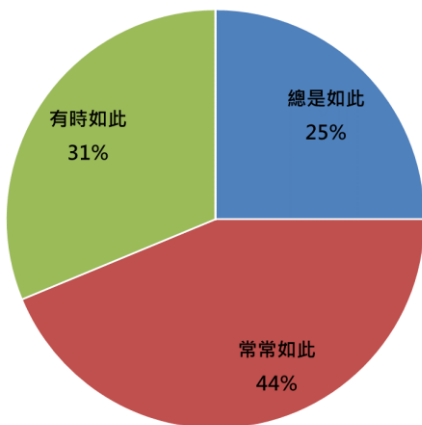
一、啟發對服務的興趣與熱忱



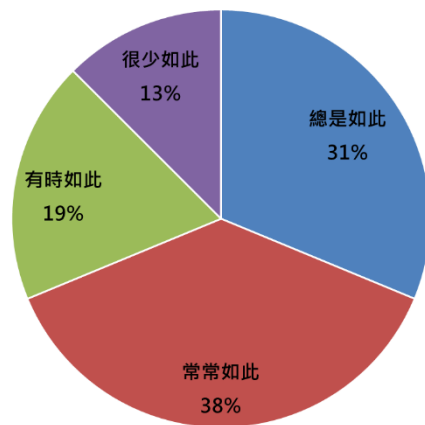
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



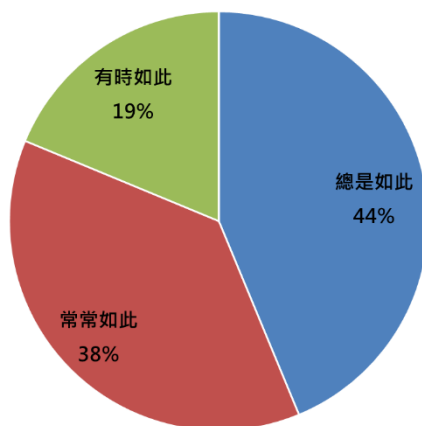
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



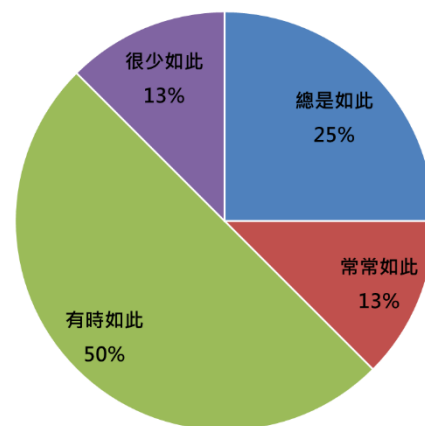
四、覺得自己是有價值的人



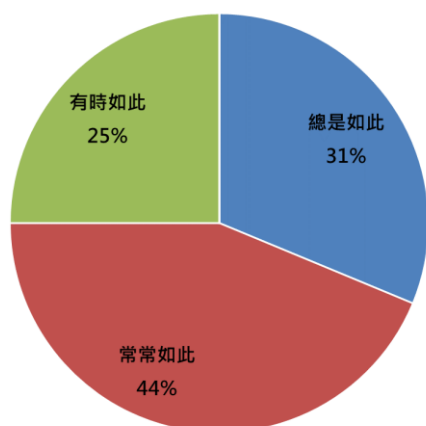
五、有耐心的傾聽別人



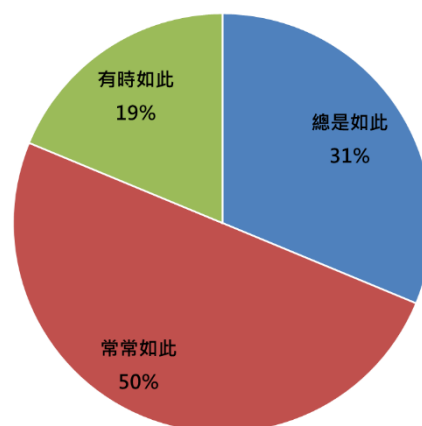
六、樂於與不相識之人互動



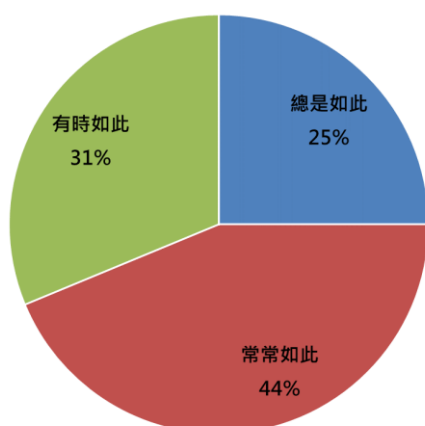
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



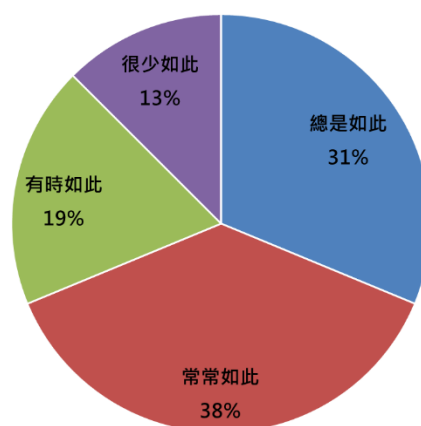
八、在與人合作工作時 會主動地與他人溝通



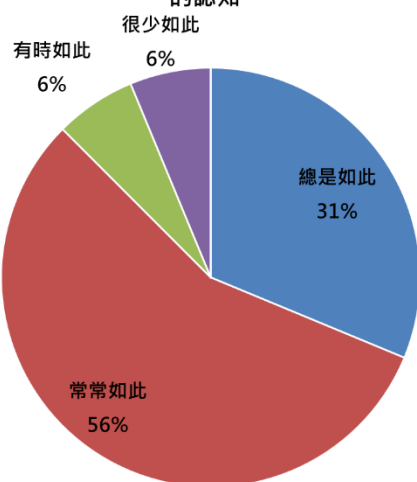
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



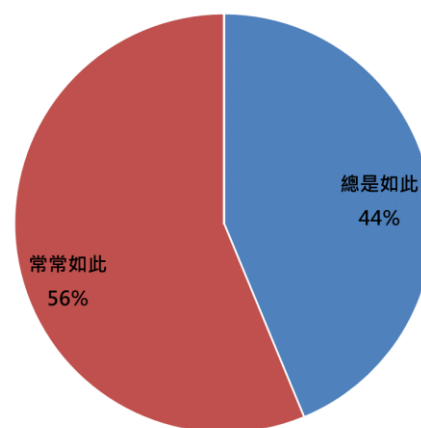
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



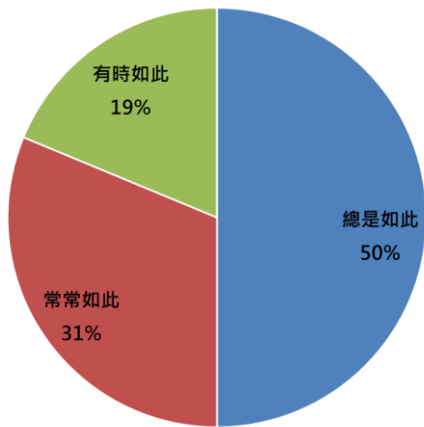
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



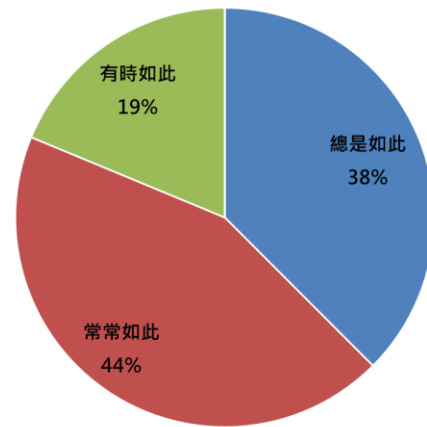
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



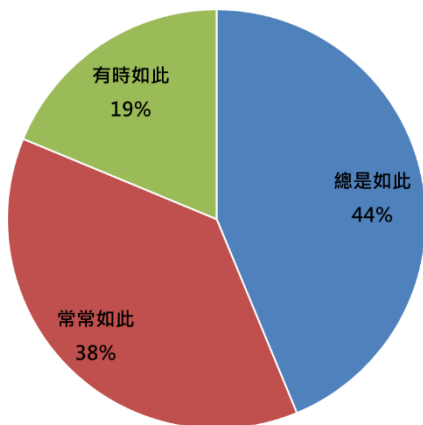
十三、能從不同之角度思考問題



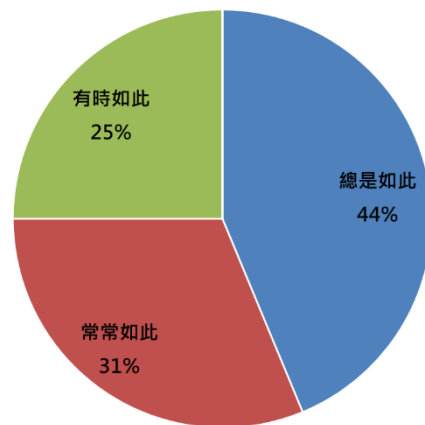
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



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

保險金融管理系
授課班級/保金四乙
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

專業與服務學習結合，透過服務學習活動培養學生的服務意識與專業知能。本次服務學習，旨在讓同學能以小組為單位，從了解對象的生活型態與需求，為其奉獻一己之力，相互協助，在服務中學習。

由張瑞益老師與臺中紅十字會商討，了解服務單位需求，共同制定課程，讓課程確實貼近他們的實際需要。

培養專業知識

關懷服務學習

學生心得反思

服務單位效益

經過6週的服務課程，同學陪伴長者一同學習、復健、及有氧舞蹈，近距離的接觸與交流互相理解。回到課堂中討論及檢討，填寫問卷、心得等資料，讓學生在服務中觀察、發掘風險及問題，反省所學專業之風險管理知能價值與效益，具體紀錄回饋內容，再由任課老師與學生探討解決方案，「善用所學、活化所學」。

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，同時提升自我的能力。

規劃活化筋骨的有氧舞蹈，陪伴長者做每日復健，並在過程中為其加油打氣，互相傾聽與分享，增進個人成長與發展。

臺中紅十字會會員平均年齡為70歲，每天都會準備各項課程提供長者學習、活動，志工協助每日量血壓的健康管理，並教奶奶們由同學帶領風險管理課程及健康運動的學習，為長者的生活注入活力，並在活動結束後協助環境維護。讓學生能在傳遞幸福的同時，為單位分擔事務，培養服務意識，肯定自我價值，回饋社會，開啟不同視野。

執行狀況與說明

有氧舞蹈

用有氧舞蹈的方式活化筋骨，在過程中協助長者調整姿勢，在安全不會傷到筋骨的方式讓長者愛上運動。

發現到有些爺爺奶奶會遇到困難就想放棄，但透過學生們的不斷鼓勵，爺爺奶奶會嘗試努力堅持，不會輕言放棄，漸漸突破自身極限，在生活中找到成就感。



血壓量測與紀錄

幫長者們量血壓的時候，有收縮壓及舒張壓，學生能夠正確認識與生體有關的各式數值，透過服務學習，學習勇敢發問、與陌生人對話關懷，為長者做登記時，也可以將資料做前後比對，提醒長者注意自身健康。





復健體驗

在學生時期，許多人無法體會不同年齡在行動上或是生活上的不便與不同，因此在風險管理知識方面可能就會有所欠缺。

在臺中紅十字會的活動場域中有提供給長者做復健的器材，藉此機會讓學生體驗，同時也在陪伴長者復健時，看到爺爺奶奶對生命身體生活的執著和熱忱，對他人特別是年長者產生不一樣的見解。



彩繪與經驗交流

在彩繪過程中與長者交流，並向其宣導各式保健資訊及保險相關的訊息，利用課堂所學向長者傳輸風險管理的重要性，時刻注意生活周遭的危險，並透過風險控制、風險理財的方式，將傷害降至最低。

在服務過程中確實的參與到長者的生活中，傾聽爺爺奶奶的心聲並從中學習。



執行成果與討論

本次服務學習，讓學生參與進年長者的生活中，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，不僅讓長者能確實學習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，許多同學將服務對象投射到自己至親的爺爺奶奶，更加珍惜與親人的相處時間，「我們總覺得還有許多時間，卻忘記了時間一直在流逝，當你意識到他們其實需要陪伴時，卻為時已晚」。

透過這次的服務學習，有許多以前較少做志工服務的同学，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。



學生心得及反思

陪很有活力的爺爺奶奶們一起跳舞，幫他們量血壓，一開始我以為跟爺爺奶奶們相處會很尷尬，後來發現其實長輩們都很熱情很可愛，還會跟我們介紹他退休前的工作，而讓我印象最深刻的是跟爺爺奶奶們一起跳舞的時候他們臉上的笑容，這也讓我想到我的爺爺奶奶外公外婆，讓我更珍惜與家人相處的時間，看著那些爺爺奶奶們就想到有好一段時間沒有陪我的奶奶和外公了，我一定要多花一點時間陪陪他們，不要等到一切都來不及的時候才再後悔，同時也希望那些爺爺奶奶們都可以身體健康。

這次我學習到如何量血壓，平常看別人量感覺都很簡單，其實他有很多地方需要注意的，經過紅十字會志工的教導之後，才知道該如何正確的量血壓，相信之後我也可以幫我的奶奶外公量血壓，提醒他們要多注意身體。

一直以來都覺得我既然有付出，就必須得到回報才是公平的，但看到那邊的工作人員們，每個都是非常自然的在付出，臉上沒有一點懷疑及倦怠感，這是我該學習的地方，讓我學會了如何幫助他人且不求回報。這次服務學習讓我學會了很多，也改變了我一直以來的想法，未來也會持續的參加志工活動，很感謝老師帶我們到社區去服務，讓我收穫頗豐！



