



Tutor 教學手冊

國立政治大學教學發展中心 編印

Tutor 教學手冊



課業輔導員教學手冊目次

壹、校長的話	01
貳、序言	02
參、前言	03
肆、學習促進區沿革	05
伍、認識課業輔導制度	09
一、目標	09
二、課業輔導員涵義	09
三、課業輔導服務內容	11
四、課業輔導特色	13
五、輔導員值班須知	14
六、值班環境	15
七、輔導員培訓活動	18
陸、輔導歷程	21
一、輔導開始前 - 自我要求	21
二、輔導過程中 - 真誠付出	23
三、輔導過程後 - 反思及問題解決	27
柒、輔導模式與輔導技巧	29
一、建立輔導模式	29
二、輔導技巧	31
三、輔導常見 Q & A	35
捌、教學與學習資源	38
一、課外學習與進修活動	38
二、生涯發展面向	43
三、學習資料搜尋	45
玖、參考資料	46
拾、附錄	47
附錄一：教學發展中心簡介	47
附錄二：教學發展中心電子報簡介	49
附錄三：線上課輔 Q & A 平台介紹	51
附錄四：北一區區域教學資源中心介紹	54



壹、校長的話

親愛的課業輔導員，您好：

恭喜各位同學通過重重審查，正式成為本校課業輔導員（Tutor）之一員。擔任課業輔導員是一項極具挑戰性的任務，因為此項工作必須將過去大學所學的專業知識和學習經驗，轉化成為自己的教學能力，用此教導學弟妹於學科的精進，充實學弟妹於學習技巧的不足，引導學弟妹學習如何學習。在此，校長勉勵各位能不斷自我精進，以達到教學相長之效，從而獲得成就感。

政大校園環境依山傍水，歷史悠久，培育無數優秀的人才，相信各位都是經由多方考驗才會進入政大就讀，而更因為各位在政大的優秀表現才會被選為本校的課業輔導員，期待各位能充分發揮自己的能力，展現教學熱忱，貢獻所學，提攜學弟妹，使學弟妹能走出學習的困境，找到屬於自己的道路。

各位在教導學弟妹時，必須掌握一個原則——「學習如何學習」，大學的學習方式很多元，並沒有唯一的途徑，問題的答案不是最重要的，重要的是解題過程是否可以讓學弟妹清晰瞭解，藉此發現學習的方法，進而重新掌握自己學習的歷程與深度。因此，校長也希望透過編撰「課業輔導員教學手冊」，讓各位在輔導工作進行的過程中更加順利。

您準備好迎接挑戰了嗎？期勉各位課業輔導員勇於接受挑戰，豐富自己和學生的精采人生！

國立政治大學校長

吳思華

99年9月

貳、序言

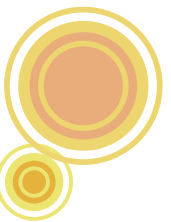
親愛的課業輔導員，您好：

首先，恭喜您成為政治大學教學發展中心課業輔導員 (Tutor)，您的專業知識及教學熱忱，是使您成為課業輔導員之重要因素。身為課業輔導員，將會面臨到各式各樣的學習情況，學生在學科學習上遇到的困難，也會希望課業輔導員協助他們克服，並指引他們如何學習。因此，課業輔導的成效，取決於您的專業知識、教學熱忱，以及對學生的同理心、關心和耐心。成功的課業輔導員，能夠讓學生解除心防、放鬆心情、重拾學習的信心，並達到最終目標——自我導向的學習，這便是身為課業輔導員的最大成就了。

輔導工作是校內最有意義、最有趣、也最富有挑戰性的工作之一，也是一個檢視自我學識、鍛鍊自我教學能力的方法與管道。以您多年學習累積的學識，加上您的經驗分享與教學，經由一對一輔導及團體輔導，來協助有困難的學生學習，提高學生學習動機與學習成就，幫助學生在課業上獲得良好的表現，這種成就是難以言喻的。

本手冊內容包含教學發展中心學習促進區沿革介紹、擔任課業輔導員必須遵守的責任義務，以及一般教學輔導的通則，亦提供各項校內學習資源資訊彙整。本手冊將引領您順利地快進入課業輔導的氛圍，精進您的教學輔助技巧，展現出豐富的「教與學」歷程。

祝福您在政大有個充實豐富的教學輔導歷程！



國立政治大學教學發展中心 敬上

參、前言

研究、教學、服務為現代大學的三大基本任務，其中與學生最密切相關即是教學活動。國立政治大學（以下簡稱「本校」）目前已發展成為文、理、法、商、社會科學、外國語文、傳播、國際事務、教育等九個學院之綜合型大學，設有三十四個學系及四十三個研究所，共計有 15,000 多名在校學生。此外，為鼓勵學生修習並發展第二專長，提升其畢業後的競爭力，除原有的輔系及雙主修外，並設置跨院所的學分學程，使學生能有更多元選擇與發展。

本校在課程、系所、學程多元化發展下，為協助教師教學、強化課程深度、提升教學品質，已增設教學助教（Teaching Assistant）及課程助理（Curriculum Assistant），但面對學生個別差異，仍需要有一個可以提供學生切身的教學輔導服務的環境與空間，以協助學生順利學習；因此，本校於 94 年成立「學習資源中心」，整合現有相關課程之助教資源，為學生量身訂做一對一輔導服務。



本校於民國 94 年獲得大學教學卓越計畫之補助，建置了教學發展中心（Center for Teaching and Learning Development）（以下簡稱「本中心」），爾後於 95 年移轉至「發展國際一流大學及頂尖研究中心」計畫下，並將原屬學務處的「學習資源中心」合併至教學發展中心，改稱為「學習促進區」，專責推動「學生學習輔導計畫」。



學習促進區每學期均遴選優秀博碩士生擔任課業輔導員，提供優質課業輔導服務，以達到「精進學生基礎學科學習成效，提升學生自主學習能力」的最終目標。我們希望，在政大校園中學習的學生，除了在課堂上學習，在課後也有可以諮詢的管道，培養其主動積極學習及探究的態度，以因應瞬息萬變的社會。

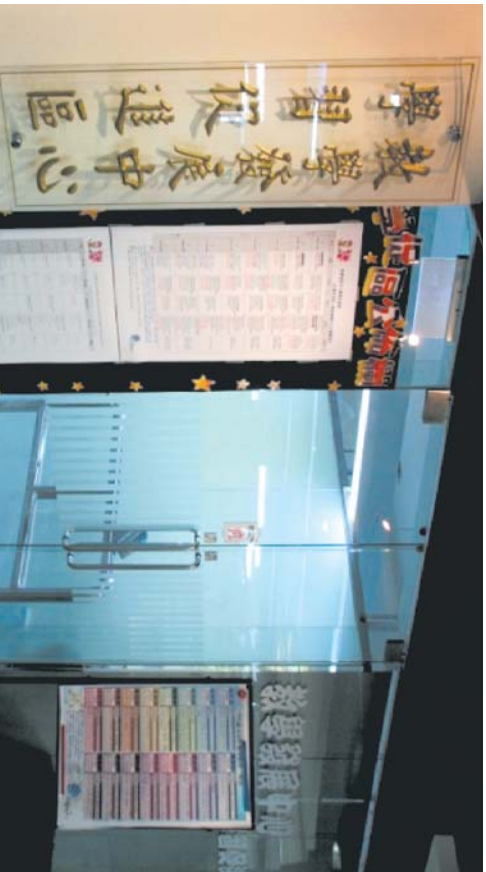
以下謹依序介紹：學習促進區沿革、認識課業輔導制度、輔導教學模式、輔導技巧、相關學習資源介紹等內容，希望輔導員能在最短時間內瞭解其工作內容，以利教學輔導制度之推動。

■「顧客永遠是對的」，這句話對於服務業而言簡直是金科玉律，任何相關從業人員皆奉為主旨，絲毫不敢違背。由於本身就讀商科，也在求學時代工讀過一些時日，對於如何討顧客歡心自有一番心得。剛開始在補教業以及政大擔任輔導員時，自己仍然習慣將教育視作服務業，因為它們彼此有很密切的連結性，那就是要「與人接觸」。

--- 981 經濟學輔導員黃昶翔



肆、學習促進區沿革



教學發展中心學習促進區前身為學務處「學習資源中心」，為配合本校 94 年教育部卓越教學計畫主軸 5「量身訂做學生教輔計畫」所設立，初設立時設置主任一人，由本校會計系林良楓老師擔任，主要以統計學、會計學、微積分及經濟學等相關基礎課為主要輔導科目，採現場一對一輔導方式，開放時間為上午 10：00 至下午 18：00。

本中心於 95 年移轉至「發展國際一流大學及頂尖研究中心」計畫下，將原屬學務處的「學習資源中心」合併至教學發展中心，改稱為「學習促進區」，專責推動「學生學習輔導計畫」，由本校哲學系林從一老師擔任教學發展中心主任，除延續原有的輔導方式及開放時間外，亦增添許多科目（含英語輔導的科目），並開辦「系所達人」計畫，聘請各系所的碩博士生來協助大學新鮮人適應大學生活。爾後，也將「優質 TA」納入輔導員，使同學可以在討論課外，亦有一對一輔導的機會。隨著計畫的進行，中心也對課業輔導制度進行省思與檢討，譬如開放時間、空間利用、諮詢管道以及「系所



達人」及「優質 TA」納入輔導機制的成效進行評估，並加以轉型。

經過 2 年輔導實務推動及空間使用分析，歸納出學生使用的頻率規則，於 96 學年度第一學期將學習促進區的輔導時間改為中午 12：00 至夜間 20：00，輔導科目除原有的學校整合開課課程外，亦依照各系所提需求、學生輔導學習需求問卷的反應及歷年輔導成效的統計來加以調整與增設輔導科目，形成現今每學期固定排課的課表。而為增進學生多元諮詢的管道，特架設線上課業輔導 O&A 平台，使學生不用受到時間與空間的限制，即可於線上詢問。此外，為增進學生對學習促進區的認識，開辦學習系列講座，使學生瞭解更多學習方法，改善自己的學習方式，逐步達成自主學習的目標。

96 學年度第二學期開始，教學發展中心下始劃分為現行之教學資源組、數位學習組及規劃研究組三組，學習促進區納入教學資源組，由理學院院長陳良弼主任兼任中心主任，學習促進區除持續開辦原有的課業輔導外，亦針對碩士生開辦論文寫作輔導服務，協助碩士生克服論文寫作上的疑難問題，使其順利完成論文並提升研究品質。此外，中心網站亦增添線上學習諮詢預約服務，使學生可以節省現場排隊等候的時間。

97 學年度教學發展中心由幼教所簡楚瑛老師擔任教學發展中心主任，並延請資管系李昌雄老師擔任教學資源組組長，爾後因辦理教學精進實驗計畫，轉任本中心數位學習組組長，原教學資源組組長一職則改





由教育系王素芸老師擔任。學習促進區除維持原有的服務項目外，在山居學習中心落成啟用後，為讓山上住宿同學亦有機會享有課輔服務，因而於山居學習中心開設課業輔導服務，為配合同學返回宿舍的時間，所以將開放時間訂為晚上 18：00 至 21：00，試辦 2 學期後，中心也對山居學習中心的課業輔導制度進行省思與檢討，而為使資源更為有效利用，必須予以轉型。除此之外，為了使大學新鮮人能盡早瞭解大學與高中學習方式的差異，特為大學新鮮人編製一本「學習手冊-Fun 學趣」，讓大一新生能盡早進入學習狀況。

98 學年度教學發展中心由教育系陳木金老師擔任教學發展中心主任，將原有的學習促進區納入規劃研究組，並延請民族系王雅萍老師擔任規劃研究組組長，期間除持續推動課業輔導制度外，亦將原有的山居課業輔導服務予以轉型為「三五成群團體課業輔導」，希望山上住宿同學「揪團」來進行輔導，使資源能更為妥善運用。在學習講座方面，講題也日益多元化，除學習手冊的主題外，也增添許多課堂之外的培育力講座，使學習不只單純僅限於課堂上，更能拓展至生活面。

近年來，校園內呈現多元文化的氛圍，大專院校積極與國外各學校進行交流，無論是學

學促區沿革歷程圖



學習促進區沿革一覽表

時間	主任	組長	單位
941-942	林良楓主任		學務處學習資源中心
951-961	林從一主任		教學發展中心學習促進區
962	陳良弼主任		教學發展中心 教學資源組學習促進區
971-972	簡楚瑛主任	教學資源組組長 李昌雄老師 王素芸老師	教學發展中心 教學資源組學習促進區
981- 至今	陳木金主任	規劃研究組組長 王雅萍老師	教學發展中心 規劃研究組學習促進區

附註：96 學年度第二學期開始劃分組別，學習促進區直至 97 學年度第一學期才開始設置組長一職。

生想要出國留學或是外籍生來台就讀大學及研究所，人數都日益增多。為了善加使用本校特殊的國際學習資源，開辦留學及文化研究諮詢輔導服務，讓外籍學生與本國學生形成良性互動，拓展彼此的世界觀與多元文化襟懷。除此之外，文化不利學生亦是學習促進區輔導與協助的重要對象，學習促進區陸續為其開辦培力系列講座，讓所有的文化不利的同學都能看見並改變自己的未來。

教學發展中心學習促進區是一個仍在持續成長中的單位，並以服務學生為主要的訴求，服務項目雖然會因為外界需求而有所調整，但最終目的還是希望每個來到此區的學生，個個都能有所收穫，滿載而歸，這是我們殷切的期盼，也是我們持續努力的目標。

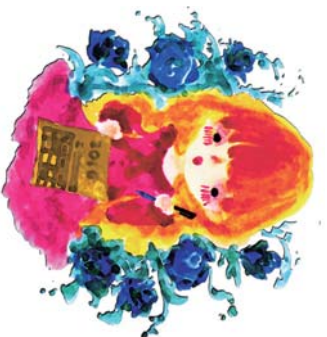
伍、認識課業輔導制度

一、目標

為了精進學生基礎學科的學習，提升學生自主學習能力，教學發展中心辦理全校學生課業輔導諮詢服務，期望透過多元管道及優質課業輔導服務，可使學生於未來相關專業學科的學習能更加順利。

本中心期望藉此項學習資源提供，能達到下列四項目標：

- (一) 提供本校學生優質課業輔導服務
- (二) 協助本校學生發展合適的讀書方法
- (三) 精進本校學生基礎學科的學習成效
- (四) 提升本校學生自主學習的能力



二、課業輔導員涵義

所謂「課業輔導員 (Tutor)」，即是配合學校專業基礎課程，於課後與學生進行教學輔導之研究生。其共分為四類：

(一) 一般課業輔導員：

協助學生精進課業上的學習，輔導員以碩博士生為主，特殊情況可由大學部優秀高班學生擔任。

(二) 英語課業輔導員：

運用英語協助外籍生解決課業問題，輔導員以碩博士生為主，特殊情況可由大學部優秀高班學生擔任。



（三）論文寫作輔導員：

協助學生解決在撰寫碩士論文過程中所遭遇的疑難，輔導員以博士生為限。

（四）專案輔導員：

協助學生至國外進修或進行跨文化研究問題諮詢，以增進其瞭解、學習及適應多元文化，輔導員以博士生為原則，若輔導員人數不足，得聘用碩士生。

為此，每學期初（或寒暑假）均會進行課業輔導員徵聘活動。錄取之課業輔導員均須修過相關課程並具有一定的教學經驗，最後由相關系所教授推薦，以順利得到擔任課業輔導員的資格。而遴選出的課業輔導員要參與相關的研習活動，增加輔導員們間互動及提升其教學輔助的能力，使更多學生能因而受益。



三、課業輔導服務內容

為因應不同年級背景及不同學習特性的學生，本中心課業輔導服務除了一般課業輔導外，亦開辦英語課業輔導、論文寫作輔導、線上課業輔導等，期望可迎合更多數的學生需求。說明如下：

（一）一般課業輔導

每學期依照課表，進行一對一或小組輔導服務，希望透過一對一「諮詢式」的課業輔導機制，可以了解每位學生的學習進度與狀況，針對學生的課業問題與學習方法給予適當輔導。一對一輔導，每次輔導時間為 20 分鐘（期中（末）考期間則以 15 分鐘為限）。

（二）英語課業輔導

每學期依照課表，進行輔導科目英語課業輔導。除了服務本籍學生外，亦針對部分專業科目開設英語輔導，促使非本國籍學生能盡快適應學校的學習生活。一對一輔導，每次輔導時間為 20 分鐘（期中（末）考期間則以 15 分鐘為限）。



（三）論文寫作輔導

每學期針對和學位論文有關的研究議題提供諮詢服務，聘請博士班的學長姐擔任論文寫作輔導員，其以自身的經歷和專長，提供碩士生寫作論文的協助。輔導內容主要是針對部分領域的論文基礎概念、研究方法、研究主題三個面向，採用預約制度，須事先填寫預約輔導

申請表，寄至承辦人信箱，由中心安排輔導員後通知進行輔導，每人每次輔導時間為 1-2 小時。

（四）線上課業輔導 Q & A

打破時間及空間限制，提供線上課業輔導諮詢服務，學生透過線上平台發問，輔導員則針對問題給予回應。如此學生不論何時、何地唸書都可以有課業諮詢的管道，也希望透過此管道提供學生們課業上相互切磋的機會。

（五）三五成群課業輔導

三五成群課業輔導服務是因應同學多元的學習生活型態及需求，為山上住宿生同學所設計的，提供同學主動申請預約課業輔導服務，限定以 3 人以上 5 人以內同學小團體為申請資格，提供山上住宿生便利，同時也鼓勵住宿同學間培養共學風氣。



（六）留學及文化研究諮詢

為使政大校園內學生更深刻認識多元文化，培養具備國際視野與多元文化思維的能力，教學發展中心聘請不同語系之外籍博士生及原住民博士生，為政大學生提供文化研究及留學諮詢服務，一方面讓學生有機會直接與不同文化之人面對面對談，使之瞭解該國最新發展的情況及文化觀，促使學生早日與國際接軌；另一方面，針對原住民學習適應提供協助，使之盡快融入校園生活。



四、課業輔導特色

（一）完善的課業輔導流程

為了掌握課業輔導的情形，課業輔導員輔導完後必須要填寫輔導紀錄表；而學生部份也要進行輔導滿意度問卷之填寫。希望透過這樣的制度可以掌握學生的學習狀況與了解輔導員的輔導情形，以利後續輔導追蹤。

（二）多元管道的課業輔導服務

以往實體面的一對一課業輔導，受限於輔導科目的排班時段與學生本身修課時間安排，無法滿足所有學生的輔導需求，為此，學習促進區增加了線上課業輔導平台，使學生能不受時間地點的限制，在平台上進行課業的交流與諮詢。為了服務山上校區及住宿的學生，亦在山居學習中心開設三五成群的課業輔導服務，期望學生能揪團一起來學習，營造自主學習社群。

（三）課業輔導延伸至碩士階段

近幾個學期以來，大學部學生課業輔導服務使用頻繁，而碩士生來中心諮詢的情況，也日益增加。為使碩士生能順利完成學業，中心特別提供論文寫作輔導服務，聘請多方領域的博士班輔導員，以自身的學習經驗和專長，提供碩士生寫作論文指引，以促使學生順利完成論文。



五、輔導員值班須知

課業輔導員在值班時，必須注意以下事項：

- (一) 值班時嚴禁使用非學術網站（如：線上遊戲等）。
- (二) 值班時不得遲到、早退或無故離開，若有臨時狀況請先告知工作人員。
- (三) 課業輔導區內禁止用食，可用開水。
- (四) 值班時請將手機調至震動或無聲狀態，課輔時間請勿講電話。
- (五) 值班期間請勿睡覺、閒聊或討論個人報告。
- (六) 進行輔導討論時，請控制音量以免影響其他輔導員及學生。
- (七) 在學習促進區輔導學生超過兩人以上者，可移至教學研討室或圓桌區輔導，空間使用依《國立政治大學教學發展中心學習空間管理要點》辦理。
- (八) 輔導員完成輔導後，請填寫「課業輔導紀錄表」，也請學生填寫「學生輔導紀錄表」。
- (九) 本中心提供相關書籍、網路線、計算機之借用（須押證件），若有需要，可向服務台登記借用。
- (十) 進行課業輔導時，請學生準備筆記和相關書籍，輔導員僅提供課業輔導而非代替完成報告與作業。





六、 值班環境

(一) 學習促進區 (Tutoring Center)

教學發展中心學習促進區位於中正圖書館地下一樓，提供學習開放空間，此空間共分為三區，分別為電腦區（課業輔導區）、圓桌區、教學研討室，還有一間會議室。說明如下：

1. **電腦區**：課業輔導員定點值班區域，旁邊的彩色白板可供教學之用。若輔導學生超過兩個人以上可使用教學研討室或圓桌區進行教學。

2. **圓桌區**：一般為學生等候輔導之用，若學生超過兩人以上，輔導員可移至圓桌進行教學。



3. 教學研討室：共有 A、B、C 三間教學研討室，可供團體輔導或課業討論之用，教室內有單槍投影機、投影布幕及白板等配備，供教學及討論之用，可採現場登記或線上預約方式借用。



4. 會議室：供輔導員休息或討論的空間。



■教學必須將自己瞭解的事情，透過語言讓不懂的人也跟著瞭解，要如何把知識簡單明白地陳述出來，是一項很困難的工夫，而輔導員的工作剛好提供這樣的訓練。

--- 981 英文及財務管理輔導員李維傑



(二) 山居學習中心

山居學習中心位於山上校區自強宿舍九舍（安九食堂旁），此空間包含課輔室 / 啃書室、研討室、多功能木地板、悅讀室，可採線上預約方式借用空間。說明如下：

1. 課輔室 / 啃書室：分為兩類—電腦桌（共 5 桌）、閱讀桌（6 桌）。



2. 研討室：擁有 20 個座位，提供教學研討、課業討論、小型會議之用。



■學生和老師之間有時會出現一條斷裂的橫溝，而我們就是負責將這條橫溝補齊。
--- 981 總體經濟學輔導員張炳善

3. 多功能木地板：小組討論、電影欣賞、團體教學之用。



4. 悅讀室：提供舒服的沙發及各式主題書籍，供同學閱讀及休憩之用。



■老生常談的，教學技巧最重要的是一顆『心』，無論你的教學技巧如何，良好的教學心態就能帶來優秀的教學成果。重要的教學心態首推耐心，在學習道路有迷惘的學生往往心存害怕，對輔導員的態度會很敏感。

--- 981 經濟學輔導員林祖儀





七、輔導員培訓活動

為促進學生提升學習成效，中心每學期均遴選相關領域的博碩士生擔任課業輔導員 (Tutor)，提供優質課業輔導服務。透過遴選制度聘請具有教學熱忱並有教學經驗的課業輔導員，進行課業輔導。另規劃課業輔導員培訓活動，如：期初輔導員培訓研習會、期末輔導員座談會、學科社群教學研討會、輔導員心得分享徵文等，錄取之課業輔導員皆須參與，以提升課業輔導員之能力與素質。每學期結束後授與課業輔導員服務證書，並進行經驗分享及傳承，以期將優質課業輔導的制度延續，進而服務更多的學生族群。



(一) 期初輔導員培訓研習會 / 期末輔導員座談會

為使每位課業輔導員均能了解課業輔導員的使命及相關規定，以順利進行該學期的課業輔導，每學期初均會透過研習活動進行課業輔導員培訓；此外，為了使課業輔導工作能精益求精，期末也會舉辦座談會，了解輔導員該學期的輔導情形，並進行相關議題之討論，以作為未來課業輔導工作改進之參考。



(二) 學科社群教學研討

為使相關領域之課業輔導員有機會相互交流對話，中心每學期均會舉行學科社群教學研討，讓輔導員們能從討論的過程中針對類似領域的輔導科目，進行教學經驗的分享及問題解決。同時針對相關專業議題及常見的學生學習問題進行討論，進而提升輔導員的教學輔導技能，使每位輔導員都能從交流中成長。

(三) 輔導員心得分享徵文活動

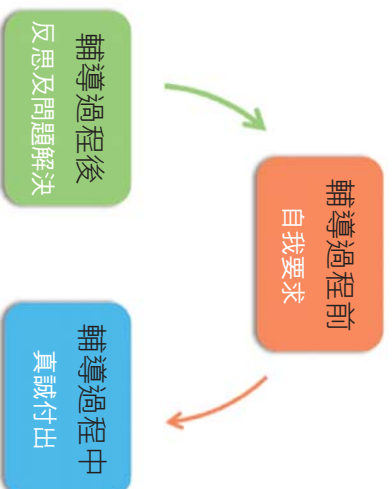
透過輔導員心得分享徵文活動，除了使輔導員本身看見自己的成長與反思，亦讓各領域的輔導員有機會了解其他領域的輔導情形及教學技巧，甚至可以和學生們分享學習過程中的學習技巧和策略，藉文章的分享，也具有教學經驗傳承的意味。不但能促進本校及他校輔導員們之間的同儕學習與成長，更能幫助學生在學習上有所收穫。



陸、輔導歷程

一、輔導開始前 - 自我要求

我們希望輔導員對這份工作能具有高度之自我要求，這樣可以幫助輔導員將輔導課程順利推展，並能達到事半功倍的效果。身為一個優良輔導員最基本的態度是責任感，若無法對自身的承諾負責，又如何能承擔其他的任務呢？因此，在自我要求方面，輔導員必須遵守以下原則：



圖一：輔導歷程圖

■ 準時，不遲到、早退：

準時是擔任任何工作的基本要件，也代表著一個人是否能夠信守承諾最佳表現，如果輔導員值班總是遲到或早退，那又如何增加學生對輔導員的信賴感？所以如果非必要，請盡量在你承諾的輔導時間內完成工作。如果在值班結束前還未能完成你的輔導，可在結束前幾分鐘，事先告知學生回答最後的問題，並說明下次可以協助的時間，此種良好的互動，會使學生願意持續找你諮詢。

■ 交待自己的去向：

值班時段在輔導開始前就已確定，如果臨時有事無法前來值班或是短暫離開座位，請先與中心聯絡，以確實通知你的受輔導者，臨時的失聯將會造成其他人極大的麻煩，影響他人對輔導員的評價，亦損及中心的形象。

■輔導前做好準備：

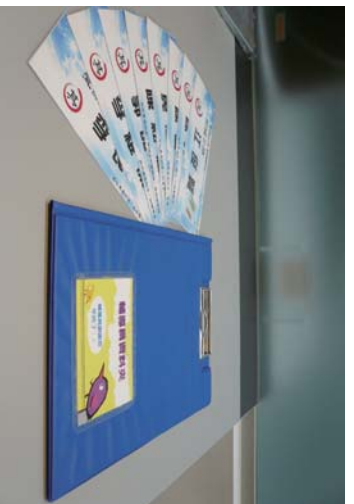
輔導員必須對於你輔導的課程內容能完全掌握，並且能在時間內協助學生學習如何思考和解決問題，因此事先做好準備是必要的，這樣不僅能讓輔導課程順利進展，也是對課程認真負責的表現。在準備的同時，你也在複習已學過的知識，精進自身的能力，應用於實際教學時，更能幫助你與學生節省雙方的時間。

■真誠的面對不知道：

在輔導時，即使輔導員的學識淵博，也無法解決各式各樣學生所提出的問題，總是會有碰到難題的情況。因此，若當下不知道如何回答，便誠實的說不知道，並告知學生將會試圖去找到答案，在事後給予滿意的答覆，不要任意欺騙學生，欺騙只會害了學生並損及你的聲譽。

■讓學生能發現你：

雖然中心有為輔導員掛名牌，但並非每位學生都會注意輔導員的名字，因此要讓學生記住你並願意持續接受你的輔導，你必須想辦法行銷自己，遇到新來的學生，可以先自我介紹，並說明自己的值班時間，學生從你認真教學中獲得滿意的答案，自動就會幫你宣傳，口碑一旦建立，自然就會愈來愈多學生喜歡找你輔導了！





■遵守工作倫理：

輔導行為符合校規是基本的工作倫理，因為你代表著中心及學校來協助輔導學生。輔導員在進行一對一輔導時，請保持一定的距離，以防任何性騷擾情況發生。輔導員本身的朋友或情人，也勿於值班時段來打擾，必須謹記公私分明的界線。

此外，在言語用詞要格外小心，不因學生的笨拙而任意謾罵，傷害學生的自尊心，使之喪失學習動機。學生與你的關係，隨著輔導次數增加而轉變成亦師亦友的關係，學生會願意傾訴一些無關課程的事，尊重每位受輔導者的心理，不任意透露學生的秘密。



二、輔導過程中 - 真誠付出

在輔導學生時，輔導員的態度為學生是否願意持續來進行諮詢的首要條件。態度合宜不僅能夠避免無意間打擊學生的信心，也較容易培養出學生學習興趣，增進課業進步的可能性。因此除了對自我嚴謹的要求外，輔導員更要表現出合宜的輔導態度，學生才會樂於學習，達到良性循環及自主學習的目標。

■熱忱與耐心：

若輔導員對輔導科目沒有熱忱，如何期望學生也能融入呢？輔導員有教學熱忱外，更要對自己的輔導科目有熱忱，才能隨時應變學生的提問。學生來自各個系所，每位學生起點行為不盡相同，某個題目對你來說是很簡單的題目，但對於初學者來說，可能是某個觀念不清楚，阻礙了後面章節的學習，因此輔導時要注意自身的態度，避免出現問題多簡單或概念早應該要被瞭解之類的語氣。面對學習進度落後的學生，要更有耐心的多解釋幾次或用不同的方法解釋，最好能讓學生感覺不到你在輔導而是完全融入你的引導。

輔導員必須有耐心的協助學生學習，因應不同學習狀況，調整教學的腳步，並表現出耐心和關心，一步一步矯正錯誤的觀點，造就學生在學習上的成功，建立學生學習的信心。

■聆聽學生的反應及需求：

輔導員要仔細聆聽學生需求，觀察學生的反應，才能對症下藥。在教導學生時，可用討論、深入及探索方式進行，引導學生發現問題的關鍵點，在對話過程中適度保留一些空檔時間，讓學生有時間反應及思考，對於學生的好壞回答，不給予確切答案，甚至要求學生反思及解釋自己的答案，從旁矯正學生不正確的觀念，並幫助學生連結不同的學習概念。

注意聆聽會使學生感到被受尊重，學生會因為你的非語言訊息，得知你樂意協助學生解決問題，更願意與你分享及討論，形成良好的互動。





■盡量避免太快為學生的反應做結論：

當學生回答”是”的時候，其實不一定真正懂你的意思。他們有可能因為其他觀念相似而產生誤解，也有可能害怕傷害輔導員的心，更有可能是因為他們自尊心作祟，不願意承認自己不知道。因此，輔導員必須確認學生是否真的理解，可以請學生重複自己剛剛解題的關鍵，或是運用相類似的題目或實例測試學生是否為真正瞭解。

■擁有同理心：

輔導員和學生要建立良好關係，除了在教學者的角度來引導外，也要站在學生角度觀看問題。學生提問時，態度要親切有禮，在過程中給予提示或提問，設身處地來看待學生的學習，協助他們建立鷹架。學生的答題方向多元，思考和詮釋的方式也可能從不同角度著手，不能因為他們的回答不是標準答案，就認定他們有錯，而是要從旁瞭解學習的軌跡，並分享你自己的成功解題經驗，相互切磋下精進彼此的學習。

■給予鼓勵建立學生信心：



不要讓學生養成依賴你的習慣，必須讓他們知道你們並非萬靈丹，凡事還是靠自己，因此輔導員在教導學生時，也要評估學生進步的程度，給予建設性的建議。若學生答對問題，請不要吝嗇給予鼓勵，並表達你對學生能力的肯定，達到自我應驗預言的效果；若學生答錯問題，也不要輕易責備，鼓勵學生自我檢討，試著調整教學內容，營造學生成功的經驗，建立起自我價值。

■做為協助者而非主導者：

輔導員應成為學生的指引而非權威。你的目標是協助培養學生自主學習的能力，幫助學生瞭解觀念讓他們能自己完成作業，而非幫忙寫作業或直接給答案。當學生問你作業的問題時，可講解類似的題目和觀念，或是要求學生自己先練習再來跟你討論，讓學生提出自己的想法，你從旁協助學生辨別自己的錯誤，才能達到有效的學習。學生自行完成作業是很重要的，因為你不可能一直在旁協助他，藉由指引及建議來取代授課，可以使學生更積極進行學習。

■多元角色心態的準備：

根據不同的需求，輔導員可能有很多不同的角色，可以是一位老師、一個指引者、一個模範、一項資源、一個顧問、一個醫生、一個測試者、一位學長姐，端視個別需求及課程進行角色轉換。當你建立良好的氣氛並扮演適當的角色，便能夠增進學生的學習技巧，幫助他們成為有自信、獨立、成功的學生。

■營造和諧的輔導氣氛：

和顏悅色教導學生他們所需要的，讓輔導過程是愉快且放鬆的，和諧的學習氣氛可促進學生與輔導員的互動關係，使雙方都能自在學習，達到最佳的學習效果。若你樂於輔導，你的學生也會期待來你的輔導。





■謹慎的進行表達：

言詞用語必須謹慎小心，批評學生的授課老師或對其作業給予負評價對教學並無幫助，學生可能因此失去信心，使他的學習更加困難。

三、輔導過程後 - 反思及問題解決

輔導員的工作除

了對自我本份的要求之外，還能夠處理學生所遭遇的狀況，但非所有狀況都能迎刃而解，牽涉到自身專業知識不足、教學技巧欠佳、經驗不足導致與學生溝通產生



障礙等，因此每次輔導後皆要進行反省思考，瞭解自己哪裡需要加強，一方面也可以與中心或其他輔導員互動，經驗交流，改進自己的不足。如此一來，與其他輔導員有良好往來，亦將會成為輔導工作推行順利與否的原因之一。

■重視輔導紀錄表的意義：

選擇成為一個輔導員，便是承諾你整個學期都能勝任輔導員的工作。輔導不僅是教學而已，更需要從旁觀察學生學習的狀況，其對你的講解是否瞭解？是否可以自己獨立進行運算？從學生的反應舉動，可瞭解此次教學成功與否。而輔導紀錄表則是幫助你精進的利器，每次輔導後填寫的紀錄，可以幫你累計學生每次諮詢的問題

及學習狀況，協助你追蹤學生的學習情形，讓你不斷反思，精進你的教學。

■善用他人的經驗：

即使輔導員對自己的輔導科目非常專精，但在教學技巧仍有不足之處，導致學生無法瞭解自己的教學，此時可以請教已有多學期輔導經驗的輔導員，請他們傳授教學的方法及如何應變學生提出的各式問題，甚至可與你的老師討論如何增進你的輔導技巧。

■不要害怕尋求協助：

無論什麼理由，如果輔導工作無法上軌道，請讓中心知道有這樣的狀況，中心才可給你建議或從旁協助。輔導員有時遭遇到的狀況並非特例，這些經驗對於往後要擔任輔導員的人而言都是很好的參考，所以歡迎輔導員回饋任何在輔導過程中所遭遇到的狀況及經驗，才能達到輔導員、學生及中心的三贏狀態。

輔導員必須能夠誠實面對自己在教學及耐心上的侷限。當工作內容達到本身極限時，請將學生轉介給其他輔導員或是尋求支援，不要試圖一個人承擔及處理所有問題，中心會是你最好的後盾。

附註：本章節整理自 Cornell University、Duke University、Eastern Illinois University、Harvard University、Wheelock College、Hofstra University 相關網路資料，並加上本校課業輔導實際執行的狀況，加以調整，詳情請見參考資料。





柒、輔導模式與輔導技巧

一、建立輔導模式

有系統的由淺入深討論問題，給予學生支持，促使教學相長。

以下五步驟可幫助你建立良好的輔導模式：（引自 Eastern Illinois University Learning Assistant Center）

1. 選擇問題：

為協助學生學習，據學生的學習狀況來設定該學生的學習目標，並選擇適當之問題發問。

決定選擇的問題的技巧

- ★開放性問題：由背景知識著手，從學生的回答反應瞭解學習狀況。
- ★拆解問題：要求學生指出特定的關鍵點而非整體解答。
- ★環節審查：看著學生做題目，在學生有困難地方作記號。
- ★重新組織：要求學生用他的語言重新解釋，以重組結果來掌握狀況。
- ★直接切入：不做任何假設，直接問他哪些內容是知道的以及哪些內容是不知道的，哪些是已經完成的。

2. 傳達問題：

傳達問題的方式是很重要的，輔導員僅就概念進行講解，讓學生瞭解問題的背景，但避免回答太多問題，問題傳達不應該是一種解答的過程。

3. 解決問題：

這個步驟的目標是讓學生自己找出解決方法，輔導員可以嘗試讓學生說明自己的想法，並就想法進行討論而非直接解答。

協助解決問題的小技巧

- ★忽略細節：若什麼都要精確會讓人沮喪，試著專注討論問題核心概念。
- ★先發制人：持續監督解答過程，在犯錯時就對其想法進行討論，發問並提供提示，引導他思考出正確方向。
- ★提示除錯：當錯誤已發生，輔導員進行提問並提示學生來更正錯誤或用一系列概念來建立學習步驟，謹記不要直接解答。

4. 回應解答：

在學生回答後，要求學生解釋他的回答，這可以讓他重新組織學習所得，使你瞭解學生對問題的掌握程度，並提醒學生回答不完整的部分，要學生納入解答中考量，協助學生連結不同概念。當學生列出所有資訊但卻不知道答案是什麼時，輔導員應該作摘要，若可以，請學生自己以自己的方式表達出來，並給予學生思考的時間。

回應解答的小技巧

- ★用不同的方法或有趣的例子來解釋一個概念。
- ★用簡單的名詞來解釋以容易瞭解。
- ★若有需要的話，就回到基礎說明。
- ★對於特定的方法試著用邏輯與說明理由。
- ★確認學生瞭解，要求學生說明你已解釋過的問題。



5. 指引：

最後在確認學生瞭解問題後，可以對於延伸學習及整個主題進行補充或整體的回顧。之後再回到「選擇問題」提出新一輪的問題。



二、輔導技巧

(一) 輔導初階技巧—增進輔導員自身教學

擔任輔導員會碰到各式各樣的學生，你永遠無法知道你所面臨的下一個挑戰是什麼，因此除了精進自己的輔導科目外，輔導員自身的教學技巧也要有所增進，才能真正達到輔導效益。



1. 避免是非題：

問題的方式有兩種：封閉式問題及開放式問題。封閉式問題，通常回答是「是」或「否」，在你輔導時間較少及有其他學生時，適合問這類問題，此種方式不會產生其他延伸或討論。而開放式問題則是鼓勵更多互動，通常要求解釋或延伸其他問題，適合在擁有充分時間時提出，因此盡量以開放式問題來取代封閉式問題。例如：「你要如何準備考試？」來鼓勵學生發言，而非問他「你是否有準備」，這類問題只會回答是或否。

2. 說比聽有效：

輔導員用具體的例子來幫助學生瞭解後，請學生針對主題自行解釋、舉例、說明、比較、解答及評論。輔導員可要求學生針對問題回應，請學生解釋、摘要或寫下他所學到的，無形中幫助他增加新知識及技巧。

3. 循序漸進：

輔導員先辨別問題的難易，從難度適中的開始，提供學生所需的資訊，再慢慢加深討論教材的難度。從中告訴學生學習目標，並指引他如何能接近達到這些目標，清晰的願景將有效激發學生學習的動機。



4. 合作義務的告知：

前來諮詢的學生，必須為所要提問的問題準備完整的資料，並將所使用的教材帶來，這樣才能使輔導效率提升。此種權利義務的釐清將有利於輔導工作推展，並可增加學生對自己課業的責任感。

5. 讓學習聚焦：

經由學生詢問後，嘗試瞭解學生可能不懂的概念，將輔導著重在某一概念的學習，並將與概念相關的知識加以連結，使之獲得完整的學習。在這個概念尚未解決之前，學習新知識是困難的，學生會無法吸收而導致無效的學習。

6. 協調時間分配：

學生需求不一定與輔導者的認知相同，而起點行為的差異，也會影響到教學上所付諸的時間。因此如何在值班時段內做好時間分配，則考驗著輔導員的智慧。在輔導前一位學生時，如果後面已經有學生等候，可在輔導一個段落結束後，請同學自行練習，爾後去輔導其他學生，以便照顧到所有來接受諮詢的學生。

7. 即時的解答：

學生來中心尋求支援，是想要獲得即時的解答，如果輔導員無法在時間內盡可能滿足學生，可能造成學生對輔導工作的懷疑，並感到沮喪和失望。因此，輔導員本身也需要不斷自我精進，培養解決問題的能力，不輕易拒絕學生的提問。





8. 化繁為簡：

記住學習一個主題與教授一個主題是兩回事，教學是一門藝術，如何使用簡單語言講解一個複雜問題，如何從中得知學生瞭解多少，都必須從一問一答的脈絡中，漸漸理出頭緒，才能確定學生是否真正瞭解。

9. 敏銳度：

辨別哪些是較需要幫助的學生，請學生在非尖峰的時段來，或是鼓勵他們找學習同伴一同來諮詢，鼓勵他們多運用學校其他學習資源。

10. 臨時的組織性：

當你預期有不同系所的人要來問問題，可在輔導前先瞭解他們的問題，讓相同章節的人聚集先行討論，討論過程中可使同學進行腦力激盪，相互幫忙，彼此合作解決一些問題，爾後再將大家無法解決的問題提出，一起講解。

（二）輔導進階技巧－改善學生學習習慣

許多學生的學習問題不在於課程本身，而是時間管理技巧、閱讀、筆記、考試準備、讀書習慣、寫作及個人的問題。輔導時可以詢問學生的讀書時間，瞭解學生的學習策略，看學生的課堂筆記，從這些小地方去觀察他們的學習，就可發現學生學習技巧不足之處，這些技巧在課堂上並未正式教授，導致學生難免會有失敗的經驗。因此，輔導員可以提供自己的學習經驗供學生參考，此不但有助於學生學習該科輔導科目，更能有效面對其他學科的學習挑戰。

學生來尋求協助通常在學習上是記憶而非學習。記憶式學習只有在小範圍問題可以得到好的效果，但在大範圍考試就不一定有效，因

此輔導員可協助學生發展自我思考的策略，要求學生解釋自己的思考過程，從旁協助學生熟悉自己的學習策略。但必須記住的是，你不是心理師或顧問，當學生覺得有個人問題或學習障礙你無法解決時，鼓勵你的學生去問專業人員。以下提供從旁協助學生改善學習習慣的方法：

1. 瞭解學生的起點行為

輔導員需要先瞭解學生懂多少，若學生表示他懂一些基礎，由學生知道的開始，建立簡單步驟，給予支持，並給予學習教材的架構及順序。

2. 漸進式的學習

初始目標不要太高，先著重眼前的問題，並專注於現在教學的安排，當進度過快時，要適當調整，過份積極的要求會讓學生感到挫折。

3. 課堂學習建議

◆鼓勵學生做好課前預習及課後複習的功夫。

◆培養做筆記的習慣，上完課後修改課堂的筆記，並加入在課堂上來不及寫下的筆記，讓筆記更完整及容易閱讀。

◆做好時間管理，持續規劃每日所有約會、打工及社團活動，排定功課及讀書時間，並預留多一點時間充分準備大考或報告。

附註：本章節輔導模式及輔導技巧是整理自 Cornell University、Duke University、Eastern Illinois University、Harvard University、Wheelock College、Hofstra University 相關網路資料，詳情請見參考資料。





三、輔導常見 Q & A

Q1. 遇到無法立即解決的問題時...

輔導員非萬能的，當然也會碰到自己不太清楚之處，在無法立即解決問題的情況下，請不要直接拒絕，可先與學生相互討論，或請學生給予一些時間尋求解答，之後再約時間諮詢或寄 E-mail 解決。若為比較急迫的狀況，建議可詢問其他較有經驗的輔導員。



Q2. 當學生拿研究所考題來尋求解題時...

輔導工作是協助學生學習，並不是替他們解題的人，因此碰到這種學生可用觀念先引導他們，之後請他們自行計算。如果後面還有同學排隊等著問，就要請他給下位同學先問問題，不能把時間都花在同一人身上。

Q3. 當學生要求輔導員重頭講解整個課程時...

輔導工作主要任務是為引導他們在學習中所遭遇的問題，而非幫他們複習整個課程的個人家教，因此可請學生自行先複習，輔導員可稍微提示重點，同學若真不懂，再前來諮詢。



Q4. 依學生科系的差別，該如何拿捏回答的程度...

此時可請學生帶上課教材來，先看看他們教了什麼，衡量一下學生的起點行為，盡可能瞭解他們學習到哪些部分，試著從他們已知的觀念去釐清，這樣就不會怕教的太難，而造成反效果。

Q5. 當輔導員教法和教師教學方式不同時...

每個人教學模式和學習方法皆有差異，但只要能有效幫助學生學習，就是好方法。因此，面對來自不同科系的學生，盡可能嘗試瞭解該科系教師所使用的教材及教學方法，試著瞭解同學的學習狀況，爾後調整自己的教學方式，從共同的觀念出發，才能解決後續的問題。

Q6. 如果同學不清楚自己的問題時...

請同學先解釋問題給輔導員聽，以瞭解他們對這問題清楚程度。其次，再以提問的方式引導同學漸漸找出自己不清楚的地方，慢慢糾正同學錯誤的觀念，讓他思考之後，便能夠自己解題。

Q7. 輔導過程中如果需要書籍的協助...

學促區有提供部分專業科目書籍借閱，可向服務台登記借用。如有不足或是需要添購的地方，歡迎推薦購書清單。

Q8. 同時段太多同學尋求協助時...

若同學詢問的問題都是類似的問題，可直接借用研討室或圓桌來教學；若同學詢問的問題是差異性極高的，此時就要做好時間分配的工夫，為顧及每位學生權益，工讀生會適時的提醒，因此輔導員要盡量在短時間內做好觀念指引的工夫，並讓每位學生有輪流發問的機會，才能使每人都有受教機會。





Q9. 想透過圖解在線上課輔 Q&A 平台進行回答時...



學促區有提供掃描的服務，這可以將答案或公式存成圖片檔，歡迎向服務台登記。如果在平台上無法將問題解釋清楚，亦可提供一些簡單的觀念指引，請他們再到學習促進區接受諮詢服務。

Q10. 當同學詢問有關統計軟體的需求時...



統計軟體種類繁多，又必須經由學校購買授權，若真的很多學生提出需求，且在輔導上一定要進行實機操作，我們才納入購買的考慮。因此，在學促區暫時還無法提供的狀況下，只好請同學攜帶筆記型電腦或是將相關數據資料帶來詢問，若詢問的軟體並非自己的專長，可將學生轉介給其他適合的輔導員。

Q11. 自己輔導科目的學生過少且一直無法成長時...

中心於課業輔導開始及期中考考前，皆會進行一波校園宣傳（包含校園公告、全校 E-mail、校園海報等），而輔導員本身亦須執行宣傳的義務，可至課堂、班版或是 BBS 進行宣傳，甚至是請授課教師代為宣傳的方式，倘若在高峰期該輔導科目的學生人數仍不見起色，中心會提醒輔導員，並鼓勵輔導員加強該輔導科目宣傳，以提升學生人數。

■有時透過和學弟妹間溝通，可以更進一步釐清自己的觀念，學習讓自己如何把話說清楚明白，讓人更容易了解。

--- 952 會計學輔導員蔡孟娟



捌、教學與學習資源

做為一個課業輔導員常需面臨許多挑戰，多次與學生交流後，即會發現自己的極限在哪裡，自己擁有什麼有效的資源能夠提供給你的學生。不過，學生的需求也有可能超過課業輔導的範圍，此時你無法解答學生的問題，但你可以協助學生取得學校中其他合適的資源，設法幫助學生增長智能、人際及情緒上的能力。輔導員必須記住校園中仍有許多其他有效的資源可以幫助學生在學習、寫作、應付個人的情緒問題以及瞭解課程等方面，所以在輔導學生碰到非課業輔導的問題時，除本身的學習經驗可供參考外，亦可幫助你的學生瞭解如何在學校中取得他所需的資源，並建議他多加利用。下述的資料彙整了一些校內資源介紹，可以做為轉介建議的參考。

一、課外學習與進修活動

（一）外文中心

外文中心主要業務為統籌規劃本校之外語課程，提供語言學習相關之軟硬體設備，供全校教職員生使用，如語言視聽教室之借用、語言視聽教材之借用、錄音室之借用、語言教材之轉錄或拷貝等，同時也負責全校性大學英文及支援全校性第二外文教學。除此之外，開設語言的進修推廣班，提供政大師生職員、社區居民修讀，希望推展學習終身、終身學習的理念。其中對同學有切身相關的是：

1. 語言檢定介紹：

介紹各式語言檢定及能力分級說明，輔助學生通過各式英文檢定。

2. 外語自學中心：

外語中心視聽室教材介紹，各種語言學習軟體及書籍。中心並提

供英、日、德、法、西等外語學習資源，視聽影音教材豐富多元，並因應學生不同的學習型態，規劃出許多自學區域。

3. 英文寫作坊：

結合教學發展中心的資源，由一群本校具備優異英文寫作能力且受過專業諮詢訓練的碩博士生所組成，提供學生互助學習英文學術寫作（Academic Writing）的機會，針對同學的研究報告、作業、學術論文等提供一對一的諮詢服務。

■ 諮詢專線：校內分機：63471

■ 網頁：<http://flc.nccu.edu.tw/>



（二）國際合作事務處

國際合作事務處國際化策略主要區分為四大項：教學國際化、研究國際化、行政國際化及國際合作交流。為達成打造國際化的學習及研究環境，國合處也做了很多的努力，例如：開設國際短期課程及國內英語授課課程、推動校園雙語化、提供豐厚的進修獎學金鼓勵學生出國交換、每年年底舉辦海外進修說明會（Study Abroad Fair），均提供學生豐富的海外進修資訊等。其中與同學有切身相關的有：

1. 薦外交換學生：

協助並輔導本校學生至本校締約學校進行為期半年至一年之短期進修，學生通過本校甄試，並取得締約學校之入學許可及簽證後，即可前往就讀。交換期間僅需繳本校註冊費以擁有在學學籍，於交換就讀之大學則免繳學費。另外，本校每年均會提供獎學金來補助學生出國短期進修之用，以減少學生出國進修的經濟負擔和顧慮。

2. 暑期短期進修介紹：

學生利用暑假期間前往國外大學進行為期三到六週不等之短期密集課程。學生參加其課程可享部分之費用優惠，但學生需必須自行支付全部費用，本校不提供任何補助。

3. 出國短期研究：

透過「國科會千里馬計畫」和「本校鼓勵短期研究措施」，補助部分國內優秀博士生或研究生赴國外研究。

4. 獎學金出國進修：

教育部的「學海飛颺」、「學海築夢」、「學海惜珠」等專案，以及部分國家政府不定時提供本國學生獎學金，已協助本國學生至該國進修。

5. 語言交流小組：

國台處邀請本校外籍生組成語言交流小組，藉由增加外語會話練習的機會，增強本校學生的外語會話能力及文化交流的雙重目的。每組語言交流小組可以招收七名成員，每人每次最多可以參加兩個語言交流小組。

■ 諮詢專線：校內分機 62566

■ 網頁：<http://oic.nccu.edu.tw/chinese/service2.php>

(三) 電子計算機中心

電子計算機中心主要任務為支援教學研究，提供電腦相關軟硬體、校園網路服務、遠距教學、技術諮詢、推廣訓練等相關業務。除了定期舉辦電腦研習





課程，增進學生電腦技能外，亦提供遠距教學使用的網路教學平台（WM3），使同學不受時空限制，學習平台內的各式課程，甚至更進一步在平台內與老師及教學助理進行互動，增進學習效能。

■ 諮詢專線：校內分機：67599

■ 網頁：<http://www.cc.nccu.edu.tw/>

（四）政大書院

「政大書院」是一個為政大學生量身打造的「學宿合一」山居學習環境，讓宿舍變成學習場所，豐富你的「宅世界」。從半山腰的藝文中心到山上宿舍，都是政大書院的範圍，包括博雅書房、藝文中心大講堂、外語自學中心、山居學習中心等，及未來將完工的通識大樓，同學可以多加利用。

1. 博雅書房：

位於藝文中心四樓，為一個自我學習空間，在這可以悠閒閱讀所有書籍，亦可如同圖書館般的借閱書籍。

2. 山居學習中心：

有「悅讀區」提供同學閱讀，「多功能木板室」提供同學舉辦座談及電影欣賞，「研討室」提供會議討論、小型討論及課業討論的空間，「啃書室」提供同學一個安靜自習的空間，另有電腦方便同學資料檢索或列印。吧台區也推出「八元咖啡」服務同學，使學生能悠閒享受靜謐輕鬆的讀書氛圍。

3. 中文寫作工作坊：

提供基礎中文寫作課程、學術中文寫作課程、應用中文寫作課



程諮詢服務，於山居學習中心空間由輔導員一對一協助學生中文寫作訓練。

4. 藝文中心：

藝文中心定期舉辦一系列藝文活動，內容包含電影放映、週末研習活動及指南沙龍講座等，期望能豐富學生的休閒生活內涵。

■聯絡方式：校內分機 63212

■網頁：<http://college.nccu.edu.tw/>

(五) 教學發展中心

教學發展中心積極營造優質教學與學習環境，提升教師教學效果，培育教學人才，並以發展優質教學與厚實教學資源為主要任務，同時提供學生學習發展諮詢服務，全面提升學生學習興趣與成效。中心共分為三組，分別為教學資源組、數位學習組及規劃研究組，除了規劃研究組學習促進區是以學生為服務導向外，教學資源組及數位學習組亦提供教學助教 (TA) 及科技助理培訓課程供同學參與。

1. 教學助教 (TA)：

教學助教 (TA) 分為討論課 A 類助教及演習課 B 類助教，主要工作為配合授課教師，於課後帶領學生進行 TA 課程學習之研究生教學助教，原則上以博士生擔任，例外可由優秀碩士二年級以上的研究生擔任。此類 TA 課程申請時間為前一學期的期末，主要由教師提出申請計畫，經審核通過後，才會在下學期開課。因此教學助教 (TA) 人選通常於期初就會決定，經由中心系統化培訓後，擔任整學期的 TA，以期在教學現場協助學生更有效學習。





2. 科技助理：

為協助本校教師有效應用課程平台及各種輔助教學媒體，數位學習組規劃完整課程培訓科技助理並組成專業的一對一諮詢服務團隊，提供完整的諮詢服務，以利數位學習平台推廣。

二、生涯發展面向

(一) 職業生涯發展中心

職業生涯發展中心是以協助學生發展未來職業生涯為主，經常舉辦職（生）涯系列性主題講座、職涯適性測驗、系友座談會及求職技巧研習等相關就輔活動，提供全方位職（生）涯規劃、輔導、諮詢、服務及資訊，幫助學生勾勒出最佳職（生）涯發展藍圖，以培育出具有人文素養與專業知能之現代化公民。其中與同學有切身相關的有：

1. 職涯規劃諮詢：

包含履歷表、自傳、求職等寫作、面試技巧、職業性向測驗、升學留學資訊證照考試、工作類型等。

2. 職涯講座：

請來校友及業界知名人士，就其職場的經驗來分享，讓學生能提早了解工作時所需具備的能力和態度。

3. 校園徵才：

輔導畢業生與校友順利就業，舉辦就業相關活動，如校園徵才博覽會、說明會講座、參訪、求才求職登記等。



4. 顧問預約服務：

由一群工作經驗豐富、外語能力優異以及熱心服務的碩博士生所組成，提供本校同學中英文履歷表寫作指導與修改、面試技巧演練等專業服務。由於學顧團成員背景多元，涵跨多元領域，同學們可以依據自己的需求選擇適合的顧問進行諮詢。

■ 諮詢專線：校內分機：63298

■ 網頁：<http://osa.nccu.edu.tw/modules/tinyd8/>

（二）心理諮商中心

心理諮商中心位於對面郵局旁政大附屬聯合醫院建築的三樓，服務內容多元，其中與同學有切身相關的有：

1. 心理衛生推廣：

不定期舉辦演講、班級座談會、各式心衛活動、兩性關係、生涯發展規劃等。

2. 成長團體及工作坊：

參加成員彼此互相交換與分享想法、感覺，以達到了解自己進而了解他人的課程。團體以每週一次，共進行六至十次；工作坊則是一天以上的密集課程，幫助同學更深入了解自己內心世界。

3. 心理測驗：

心理諮商中心提供多種心理測驗，並提供專業客觀分析，供學生參考，此外，亦提供線上身心健康狀況自我檢測。





4. 諮商晤談：

透過與輔導人員的互動，幫助來談的同學澄清問題，提供資訊，尋求可能的解決之道。

■ 諮詢專線：02-82377409

■ 網頁：<http://osa.nccu.edu.tw/modules/tinyd0/>

三、學習資料搜尋

（一）圖書館

本校圖書館除中正總館外，設有商學院、綜合學院、傳播學院、公企中心圖書館、國關中心圖書館等分支，提供全校師生閱覽、租用圖書，同時也提供專人教學如何使用資料庫，以及提供很多的資料庫給學生使用。



■ 諮詢專線：校內分機 63220

■ 網頁：<http://www.lib.nccu.edu.tw/>

（二）社會科學資料中心

本中心館藏以研究型學術資源為主，目前典藏有大量微縮資料、電子資源、博碩士論文、中西文叢書、國內外政府出版品及中外文報紙，除為國內知名之博碩士論文典藏單位外，亦為行政院研究發展考核委員會所指定之政府出版品寄存圖書館。

■ 聯絡方式：校內分機 62940

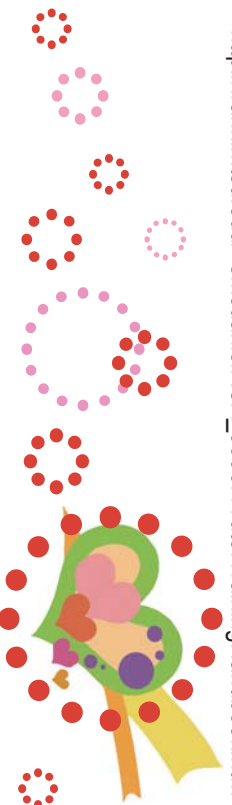
■ 網頁：<http://www.lib.nccu.edu.tw/intro/soc/>



玖、參考資料

Tutor 制度在美國各大學行之有年，雖然每間學校的屬性和發展方向不同，形成各種樣貌的 Tutor 制度及輔導模式，但仍具有殊途同歸性－「協助學生學習如何學習」。希冀藉由這些寶貴的經驗和資料，能為本校現行 Tutor 制度，增添色彩，使之更趨完備。以下為本手冊的參考來源：

- Cornell University Learning Strategies Center
<http://isc.sas.cornell.edu/Sidebars/tutor/tutors.htm>
- Duke University Academic Resource Center
http://web.duke.edu/arc/peer_tutoring/be_a_tutor.php
- Eastern Illinois University Learning Assistant Center
<http://www.eiu.edu/~lrnass/tutorhbk.html>
- Harvard University Center for Academic and Personal Development
<http://www.bsc.harvard.edu/tutor.html>
- Hofstra University
http://www.hofstra.edu/pdf/adv_tutorhandbook.pdf
- Wheelock College
<http://www2.wheelock.edu/wheelock/x293.xml>
- Tutor Training Handbook(2001).Retrieved October 1,2008, from
http://frank.mtsu.edu/~smcdanie/ACA_3000F/TutorTrainingHandbook.htm



拾、附錄

附錄一：教學發展中心簡介

近年來國內高等教育發展方向，一方面注重教師教學及研究水準之提升，另一方面也注重學習品質之優化，國內外大學皆開始重新反思大學發展的政策方向，注重回歸以學生為本體的教學精進與學習發展為核心。本校秉持優質教學塑造良好的學術環境及卓越研究成果來提升教學的品質，積極整合校內現有之教學資源，於民國 96 年正式成立「教學發展中心」，期望能以厚實的教學資源來發展優質教學為要務，營造良好「教」與「學」之環境，並連結校內各類研究、課程、教學研發團隊與教學工作坊、學科高手及學習達人等活動，建立系統化、多元化的教學知能提升機制，提供教師完善的教學專業精進環境，協助教師提升教學成效，進而促進學生學習成效。



本中心為校級單位，中心之下設置三個組別，分別為教學資源組、數位學習組、規劃研究組。以下就各組業務執掌說明之：

（一）教學資源組

在教學資源組方面，建立本校系統化教學職能提升機制，規劃辦理教師及教學助教之教學成長課程與活動，協助教師及教學助理提升課程的教學品質，輔助本校學生增進學習效能。教學資源組的工作重點包括：1. 營造良好教學環境；2. 教學發展工作坊；3. 新進教師研習營；4. 教師傳習制度；5. 教學助教(TA)培訓與考核等五方面。

（二）數位學習組

在數位學習組方面，透過數位學習工作坊、教學科技助理 培訓計劃及開放式開課的多元學習管道，以各種軟硬體資源輔助教學精



進與教學成長，以提升教與學的品質。數位學習組的工作重點包括：

1. 教學精進實驗計畫；
2. 數位教學工作坊；
3. 科技助理培訓與考核；
4. 數位教學工具研發引介與諮詢；
5. 開放式課程建置等五方面。

（三）規劃研究組

在規劃研究組方面，為了提高學生基本能力，以利相關專業學科的學習，本中心學習促進區(Tutor Center) 每學期均會提供不同基礎科目的課業輔導服務，經由課業輔導員(Tutor) 一對一的引導，促使學生掌握正確的學習方法，提升本校教學及課程學習之效能。規劃研究組的工作重點包括：

1. 發展優質之學習促進策略；
2. 學習輔導諮詢；
3. 學習系列講座；
4. 推動學習討論風氣；
5. 進行教與學專題研究等五方面。





附錄二：教學發展中心電子報簡介

教學發展中心以「電子報」及「部落格」兩種形式提供本校師生多元且實用的教學資源，於 96 年 11 月發行第一期電子報，每月發行一期，至 99 年 7 月已發行 34 期，電子報內容均置於本中心部落格，為使用方便及建立可永續經營之平台，於 97 年 12 月轉換部落格平台為 WordPress，至 99 年 7 月總點閱次數已達 85,564 次，中心部落格網址為 <http://learning.nccu.edu.tw/ctld/>。



中心電子報內容是針對中心服務的「教師」、「教學助理 (TA)」及「學生」三大族群做規劃，中心希望藉由電子報之發行，加強中心服務之三大族群對中心業務之認知，進而參與中心活動，加強教學資源之流通，目前中心電子報內容規劃如下：

(一) 活動預告：中心次月活動預告。

(二) 活動報導：短篇活動報導 (當月活動索引)。

(三) 專題文章：專篇文章。

(四) 教學精進：數位學習組活動詳細報導、數位學習相關報導、教學歷程採訪。

(五) 教師傳習：優良教師採訪、教學資源組活動詳細報導。

(六) 優質 TA：TA 專訪、TA 活動詳細報導、TA 教師專訪。

(七) 學習促進：規劃研究組活動詳細報導、學習促進區相關報導、

山居學習系列講座、學習達人系列講座、輔導員專訪等。

(八) 研究成果：中心研究成果。

(九) 他山之石：每月主題專書介紹。

(十) 交流園地：每月專題訪談。

(十一) 教學 BLOG：校園課程介紹。



同學們可善用電子報接收本中心最新的活動訊息，其中「學習促進」專欄統整學習相關活動報導、課業輔導最新資訊和輔導員專訪，可作為同學學習時的最佳參考，歡迎同學多加利用！

■ 論文這件事，其抽象的知識探索，就跟幾個世紀前的探險家按圖索驥去尋幽訪勝、或是深入蠻荒不毛去繪製地圖一樣，是一種真實與抽象的雲雨翻騰，而箇中滋味，往往是深入其中者，才能盡嘗其苦樂。

--- 962 論文寫作輔導員李律鋒



附錄三：線上課輔 Q&A 平台介紹

為了打破課業輔導在「時間」及「空間」上的限制，教學發展中心特向本校電子計算機中心申請一個知識管理平台（Knowledge Management，簡稱 KM），作為本中心「線上課輔 Q & A」服務平台，提供學生更多元、便利的課業輔導服務。線上課業 Q & A 輔導說明如下：

（一）學習促進區線上課輔 Q & A 平台
網址：<http://ctldlpd.km.nccu.edu.tw/xms/>。

（二）線上課業輔導對象：
本校全體學生。

（三）線上課業輔導員：
本中心聘請之課業輔導員。



（四）線上課業輔導時間：

學生全天後皆可於平台上提問，回覆問題則以輔導員值班時間為主，課餘時間為輔。

（五）線上課業輔導規定：

凡使用本中心課業輔導討論網站者，均需遵守「課輔平台使用規定」（見課輔平台「最新公告區」）。

（六）線上課業輔導項目：

本平台分為「最新公告」、「線上課業輔導區」、「英文寫作工作坊」、「活動講座專區」及「使用手冊與應用簡介」五大部分，分別說明如下。

1. 最新公告：提供學生最新資訊及相關文件下載。即時發佈校內外相關活動訊息，讓學生及課輔員在第一時間掌握最新學習資訊。亦提供相關文件下載，例如：本中心輔導科目及輔導時段一覽表、相關法規、預約申請表…等等。

2. 線上課業輔導區：提供學生全天候提問，分為下列五類。

■ **線上課業輔導 Q & A：**

以本中心當學期開設之輔導科目為主，目前約有 40 個社群，學生提問與 Tutor 回覆皆直接在此區分科目討論。

■ **線上課輔學習精華：**

以歷年經典題目解答及各科目學習精華為主，方便學生直接搜尋問題，避免重複發問，快速學習。

■ **論文寫作學習專區：**

論文寫作問題可藉此平台請教學習經驗豐富的博士生輔導員，也可與其他同學互相交流撰寫論文之經驗，提升論文撰寫能力。

■ **留學及文化諮詢專區：**

提供想進行文化研究、留學進修等學生一個交流園地，還有豐富的文化資訊供學生參考。

■ **輔導員教學研討區：**

依照「線上課業輔導 Q & A」社群分類，此區限於該學科小組成員之間瀏覽、討論，為輔導員間交流互動的地方，亦為本中心與各類科輔導員間聯繫窗口。





3. 英文寫作工作坊：此區為本中心與外文寫作中心合作，提供學生線上諮詢有關英文自傳和求學計畫之問題，協助同學學習如何自行修改英文用字與文法上的錯誤。

4. 活動講座專區：將中心舉辦活動之影片上傳，提供完整影音、文字及簡報檔，可提供無法參與活動的學生一個完整的線上學習平台。如山居學習系列講座、學習達人系列講座、學科高手系列講座...等精彩演講。

5. 使用手冊與應用簡介：內含此平台使用手冊、Tutor 手冊線上版、PowerCam & XMS 應用簡介及使用方法等，協助學生熟悉、解決操作上遇到的問題。



■沒有信心是做一切事情最大的阻礙，不同於單方面的回答問題，引導式問答是與學生「共同」解決學生的疑惑，這容易建立學生學習的信心與興趣，最後還能給予鼓勵的言語。

--- 961 國際關係與國際公法輔導員翁銓汎



附錄四：北一區區域教學資源中心介紹

近年來，台灣高等教育快速發展，引起各界對高等教育品質的關注，焦點始由研究慢慢轉向教學，而教育部於 2005 年推動「獎勵大學教學卓越計畫」，更使「教學」成為各校的發展重點，教學中心如雨後春筍般設立，為使各校資源有效利用，相互支援，東吳大學始興起整合北區各大學資源之想法，以「資源整合」、「互惠分享」、「典範轉移」、「共創雙贏」之實際交流運作模式，協助參與學校提升教學品質，最終達成建構「跨校交流合作」、「人才培育合作」與「e 化課程交流」的使命，共同營造優質之北區大學教學環境。

以東吳大學為中心服務學校之「北一區區域教學資源中心」共有 20 所夥伴學校的加入，尤其獲得國立政治大學和國立陽明大學等五年五百億頂尖一流大學，及輔仁大學、國立台灣海洋大學、國立台北藝術大學、淡江大學、銘傳大學等教學卓越計畫大學的加入，以協力支援的角色，共同擴大校際的交流與合作層面；以建立資源整合及互惠共享機制之卓越教學平台，達到協助區域內有提升教學需求面之大學，改善「教與學」品質為服務目標。參與學校雖多，為求服務即時、活動能就地舉辦以方便鄰近大學參與，北一區區域教學中心將所有參與學校依地緣分成四區（東南西北）服務，每一區委請一夥伴學校擔任召集學校，在業務推動、活動辦理及訊息交流上，都能即時正確，而本校正是南區的召集學校之一。

分區	召集學校	夥伴學校
東區	台灣海洋大學	法鼓佛教研修學院、淡江大學、真理大學
西區	輔仁大學	中國文化大學、空中大學、台北大學
南區	政治大學	台北市立教育大學、景文科技大學、中華民國陸軍軍官學校、耕莘健康管理專科學校、國防醫學院
北區	陽明大學	實踐大學、台北藝術大學、台北市立體育學院、銘傳大學



為具體實現「北一區域教

學資源中心」之設立目的，提出「組織制度面」、「教師專業面」、「課程規劃面」、「學生學習面」和「資源整合管控面」五大分項計畫，其中分項計畫四－學生學習面「加強學生主動學習與競爭優勢」，正是本校教學發展中心學習促進區所力行的業務項目，希冀課業輔導制度推動及學習系列講座的推行，精進同學的學習，以達到學生自主學習最終目的。



在原北區夥伴學校（目前已分為北一區及北二區）中，每間學校對於學生學習輔導投入的時間點不一，目前有採行課業輔導制度的學校有本校、台灣大學、台灣師範大學、華梵大學、淡江大學、景文科技大學、宜蘭大學、銘傳大學及東吳大學，每間學校會配合其屬性開設不同的輔導科目，採行個別學習諮詢、團體輔導或線上課業輔導的機制。

學校	開始期間	負責單位	課業輔導員	輔導形式
政治大學	民國 94 年	教學發展中心 規劃研究組	課業輔導員	定時定點的個別學習諮詢、團體課業輔導、線上課業輔導
台灣大學	民國 96 年	教學發展中心 學習促進組	課業輔導 小老師	定時定點 個別學習諮詢
台灣師範大學	民國 97 年	教學發展中心 綜合企劃組	課業輔導 小老師	定時定點 個別學習諮詢、線上課業輔導



學校	開始期間	負責單位	課業輔導員	輔導形式
華梵大學	民國 96 年	學生學習資源中心	教學助理 TA 中之輔導員	無定時定點課後輔導，隨教師課程安排
淡江大學	民國 98 年	學習與教學中心 學生學習發展組	該科系助教	定時定點 小班制輔導形式
景文科技大學	民國 98 年	教學資源中心	TA 類助理	定時定點 個別諮詢形式
宜蘭大學	民國 95 年	教學資源中心	學習輔導員	定時定點一對一或一對多的課業輔導形式
銘傳大學	民國 96 年	教學暨學習資源中心	學業輔導員	定時定點 一對一學習諮詢形式
東吳大學	民國 97 年	教學資源中心 學生學習資源組	課輔小老師	定時定點 個別學習諮詢

99.06.01 製表

由上表可知，本校在學習輔導的面向已經營多年，個別學習諮詢穩定後，因應學生需求陸續延伸出外籍生課業輔導、碩士生的論文輔導至欲出國進修的留學及文化諮詢，服務項目日趨多元化，希冀能將這些經驗與各校交流，甚至推薦本校課業輔導員至校外服務，達到共創雙贏的校際交流模式。

■只要將他們的觀念加以釐清，或是指引他們一點解題的方向，他們就有能力把答案給算出來。

--- 952 統計學輔導員王泰期



MEMO



■學生和老師之間有時會出現一條斷裂的橫溝，而我們就是負責將這條橫溝補齊。
--- 981 總體經濟學輔導員張炳善



■微笑可以讓學生放鬆，化解彼此之間因為陌生而不自覺建立的心防，這對於接下來的交談很有幫助，尤其是有些害羞不擅表達的學生在這樣的氣氛下，能更完整的闡述他們遇到的疑惑。

--- 961 國際關係與國際公法輔導員翁銓汎

MEMO



■ 「君子務本，本立而道生」，只要找到正確的心態，自然就會發展出一套很有效的學習方式。

--- 981 英文及財務管理輔導員李維傑



Memo



■輔導員除了幫學生解決課業上的問題外，也應適時進行心理上的輔導。

--- 971 中級會計學輔導員邱筱茜





■想要做好輔導員工作，首先必須熱愛教學，這樣才會以最大的熱情投入到這份工作中。從每一次輔導經驗中反思，彌補自己教學不足之處。

--- 952 微積分輔導員王嘉宏



發行人：吳思華

總編輯：陳木金

執行編輯：王欣怡

編輯小組：王雅萍、王素芸、管意璇、溫子欣、

王欣怡、林可凡、翁心慧、梁嘉惠、古孟玲

封面及排版設計：吳香蘭、林可凡

電話：(02) 2939-3091 # 63473

網址：<http://ctld.nccu.edu.tw/>

印刷廠商：松霖彩色印刷事業有限公司

印刷日期：2010 年 9 月