數位學習
線上帶領實務

勝典科技／顧問服務部 資深經理呂玥馨, PMP

We provide the learning solutions you need!

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

講師簡介

呂玥馨, PMP

- 現任 勝典科技 顧問服務部資深經理
- 學歷 政大廣告系、中山傳播管理所
- 專長 網路多媒體技術、品質認證輔導
  數位教材製作與線上帶領、e化講師培訓
  數位導入顧問諮詢、E-Learning學習標準
- 客戶 新光、王品、台新、友達、中金會、
  台電、中鋼、台大、中山百餘家產官學界

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

學習大綱

線上助教基礎知識

- ❖何謂磨課師
- ❖線上助教工作角色
- ❖學習服務工作流程與表單
- ❖線上帶領五階段

非同步帶領技巧演練

同步帶領實務演練

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上助教基礎知識

- ❖何謂磨課師
- ❖線上助教工作角色
- ❖學習服務工作流程與表單
- ❖線上帶領五階段

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

何謂磨課師

「磨課師計畫」（MOOCs Project）

- Massive Open Online Courses
- Free education for everyone
- 提升線上課程品質，樹立教師教學典範
- 磨：以磨石為基、千錘百鍊
- 課：以課程為本、因才施教
- 師：以教師為尊、學用共榮

資料來源：教育部資訊及科技教育司

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

MOOCs v.s. OCW

MOOCs 特色	OCW 特色
• Web-based	• Web-based
• 自我速度學習 (self-paced)	• none
• 分段課程 (5~10 mins)	• video lesson (1~3 hrs)
• 線上練習與評量	• none
• 即時線上討論與回饋	• none
• 線上同儕合作學習與討論	• none
• 虛擬線上實驗	• none
• 學習成效評量與認證	• none

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

國際MOOCs 三大品牌比較

	edX	Coursera	Udacity
開始時間點	2012.9	2012.4	2012.2
開課數	51	374	25
課程方向	各學校專業科目	各學校專業科目	資訊專業科目
組成學校	27所大學 MITx, HarvardX, BerkeleyX, 北京大學、北京清華大學、香港大學、香港科技大學、日本京都大學、南韓首爾大學	70所大學 (包括台大、香港科技大學、香港中文大學、新加坡大學)	Stanford, Virginia, Rutgers, San Jose St., Google
Business model	收取認證費	收取認證費、測驗費、額外交學費	認證費
使用介面	課程大綱、投影片、影片、字幕、討論版、Quiz自我檢測、作業繳交、線上實驗室	課程大綱、投影片、影片、字幕、討論版、Quiz自我檢測、作業繳交、線上實驗室	課程大綱、影片、討論版、Quiz自我檢測、作業繳交、線上實驗室

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

磨課師計畫的推動面向

學校行政
- 平台、品牌、市場行銷
- 修課證書(certificate)、正式學分(credit)
- 收費機制、免費開放、經費來源

課程規劃
- 課程設計、錄製、後製作
- 專業科目、通識、共同科目
- 品質、數量、華文、英文、多國語

教師授課
- 名校、名師、名人
- 代表作、日常教學工作
- 線上授課、實體輔導、學習引導、高級助教

學生學習
- 本校註冊學生、外學生
- 留住學生、吸引外國生
- on-campus
- 學習無國界

政府政策
- 補助、獎勵 (學校、教師、學生)
- 教育部輔導、各校自主
- 正規教育、推廣教育、終身教育
- 課程認證、跨校學分承認

本地優勢
- 文化、語言、結合學校與地方特色

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

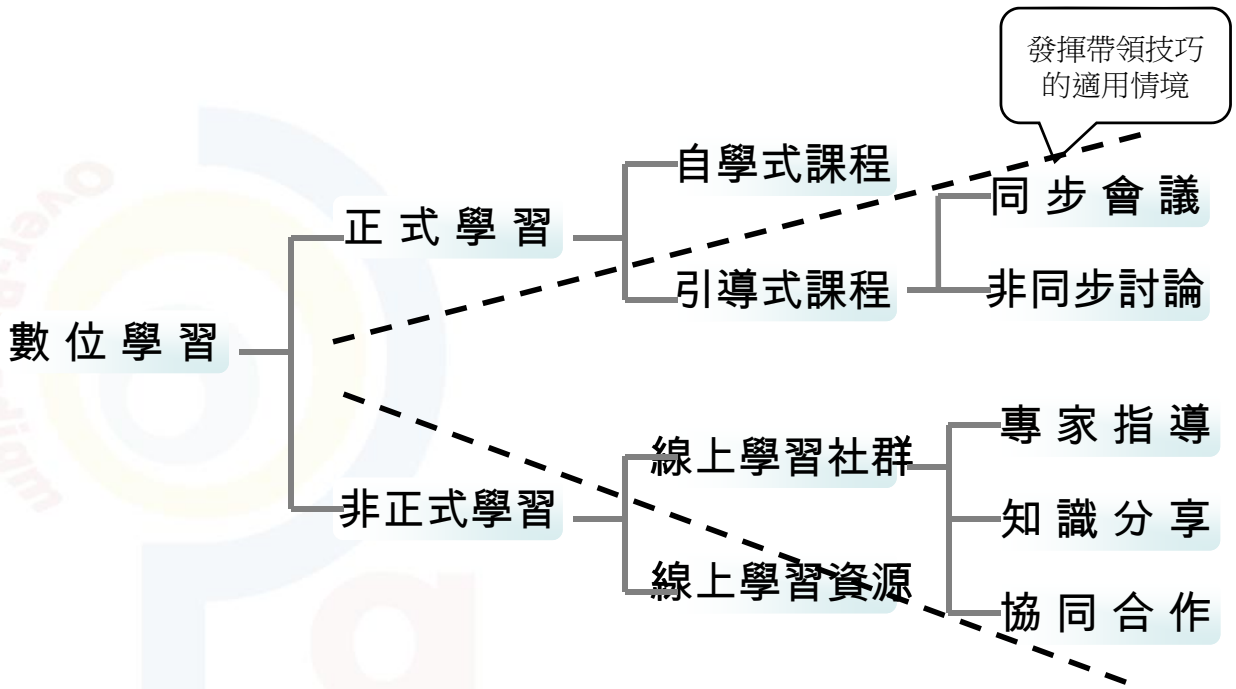
線上助教基礎知識

- ❖何謂磨課師
- ❖線上助教工作角色
- ❖學習服務工作流程與表單
- ❖線上帶領五階段

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

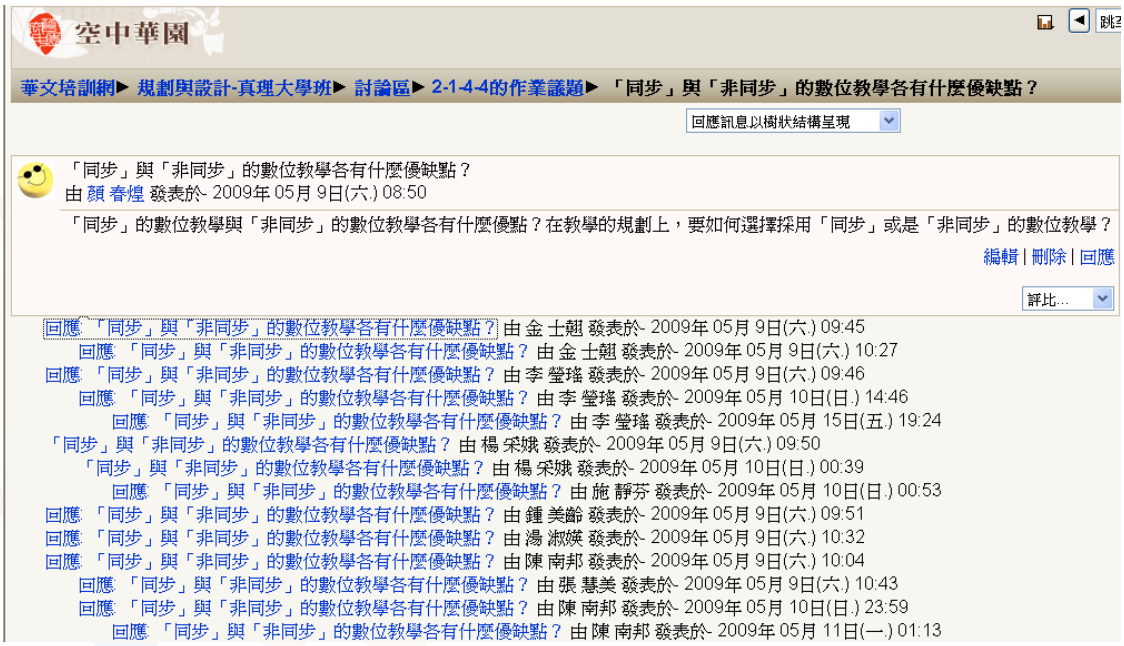
線上帶領應用範圍



資料來源：資策會

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

非同步線上帶領畫面範例



© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步線上帶領畫面範例

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上助教之工作內涵

提供學習前中後之提醒與課程整理

線上助教將於線上課程進行時，提供：

- 學習前準備；
- 學習中提醒及服務；
- 學習後引導討論及學習心得分享。

維護課程討論區之各項討論活動

- 維護課程討論區之各項討論活動；
- 解決學員在學習過程中所產生的各項疑難問題。

提供參考資料

- 協助蒐集線上課程相關參考資料
- 提供參考資料上傳

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上助教能力指標-1

英國IITT(Institute of IT Training)提出：

1. 利用適當工具解決學習者的問題
2. 與線上學習者建立起良好的關係
3. 與線上學習者能夠良好的溝通
4. 提供行政上的支援
5. 提供學習者有關技術及主要內容的專門知識
6. 設計線上學習活動，促進學習。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上助教能力指標-2

7. 提供線上學習者支援與鼓勵
8. 評估線上學習者的學習成效
9. 使用網頁與學習者進行溝通
10. 使用電子郵件與學習者進行溝通
11. 使用電子公布欄及討論室與學習者進行溝通
12. 使用文字、視訊、音訊、會議與學習者溝通
13. 評估並持續不斷地改進在線上指導方面的支援與學習者進行溝通

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

非同步與同步工具

- 常用之非同步線上帶領工具
  - 公佈欄
  - 討論區
  - E-mail
- 常用之同步線上帶領工具
  - 文字即時會談
  - 影音即時會談

何時用？
怎麼用？

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

公布欄_非同步

- WHAT
  - 一個討論版，由線上帶領者公佈與課程相關的重要訊息，通常無法回應。
- HOW
  - 特定的主題交換
  - 張貼課堂訊息

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

討論區_非同步

- WHAT
  - 一個訊息板，通常持續張貼了許多學習者或講師的想法、問題與回應。
- HOW
  - 特定的次主題討論與建議

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

電子郵件_非同步

- WHAT
  - 兩個以上的參與在不同的時間傳遞訊息，溝通的記錄在個人的電子信箱中。
- HOW
  - 講師與學員之間的想法、意見交換

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

聊天室_同步

- WHAT
  - 兩個以上的參與者在同一個時間以文字溝通，至少會有一位輔導者帶領。
- HOW
  - 角色扮演的練習活動
  - 小組專案合作學習
  - 同儕合作研讀

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步影音平台_同步

- WHAT
  - 多位參與者同時到一個線上教室，由輔導者講授課程，並以文字或影音瞭解學員意見、進行各種互動。
- HOW
  - 小組討論
  - 師生互動
  - 邀請演講

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上助教基礎知識

- ❖何謂磨課師
- ❖線上助教工作角色
- ❖學習服務工作流程與表單
- ❖線上帶領五階段

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上課程經營流程

課前準備工作

- 熟悉線上開課環境
  - 試用並熟悉平台功能
  - 整理課程相關資料
  - 聯繫其他教學人員
  - 獲取學員名單
- 研擬線上課程帶領策略
  - 分析學員名單
  - 擬定教學進度表
  - 擬定學習成果評估方式

課中帶領工作

- 進行線上課程帶領活動
  - 啟動與學員間良性互動模式
  - 提供技術協助
  - 適時提供導讀協助
  - 不斷鼓勵、督促學員並建立其自信
  - 善擇工具以帶領非同步/同步討論
  - 按時完成訓練單位所要求的行政工作

課後評鑑工作

- 完成線上課程帶領總結報告
  - 統計線上問卷調查結果
  - 評定學員學習成果
  - 撰寫結案報告

範例

Refernce: 經濟部工業局九十一年度資訊專業人員能力鑑定國際合作暨推廣計畫線上課程帶領技能規範（v1.1版）

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

淡江線上助教工作流程表單

線上助教工作流程表單

*依班級性質不同，實施時間可視情況調整

註	時間	項目	內容	表單	範本
1【課前準備工作】					
	學期前三週	個人資料表	填寫助教個人資料表	1.1	
	學期前二週	籌備會議（1）	主動與授課老師聯繫，訂定第一次會議的時間。 會議目標：確認平台課程與帳號，規畫非同步與同步教學次數，安排教學進度，並訂定第二次會議的時間。	1.2	
	學期前二週	訓練課程	認識線上助教	1.2	
			課程平台操作		
			線上帶領技巧		
	學期前一週	籌備會議（2）	設計討論議題方向與深廣度、設計活動	1.3	
			課程及平台評量方式標準，訂定討論區規範		
			規畫課前平台功能測試活動		
			擬定分組原則		
			規劃未來課程進行的分工事項		
	學期前一週	平台設定	建立課程行事曆	1.4	
			設定平台相關功能，將相關教材資源上傳至課程平台		
			規畫學習活動，擬定分組原則、活動進行方式與規則		
2.1【課中帶領工作】學期工作					
學期初					
	學期前一週至第一週	學習服務支援	寄送開課歡迎信，通知開一次上課注意事項（例：上課時間、地點、首次上課為遠距或線上）	1.4	助教介紹信
		新生訓練	課程簡介		
			授課教師與助教簡介		
			平台操作教學		
			確認學生主要聯絡方式（email），並有回覆歡迎信		
			建立修課學生郵件連絡人群組		
			寄發平台操作手冊電子檔		平台操作手冊
			請學生發表自我介紹+上傳個人與		
	第二週-第三週	學習服務支援	設計班級通訊錄（Optional）		
			加選週結束後確認平台修課名單		
			以email 告知尚未登入平台參與活動的學生		該關通知信
學期中					
	第六週	學習服務支援	通知期中考前面授課程時間		課程公告信
			整合學期間討論區及email 的問題 請同學提出新的問題		課程公告信
	第八週	面授	討論期中考試題型態及方向		
			複習及解答問題		
	第九週	學習服務支援	通知期中考日期		課程公告信
	第九週	面授	期中考		
	第九週	學習服務支援	於期中考後協助教師統計學生成績		
			通知期中考後面授課程時間		課程公告信
	第十週	面授	發考卷		
			檢討考題		
	第十週	學習服務支援	於期中考後以email 方式協助成績優良者		該關通知信
			學生的期中分數低於標準者，寄發電子郵件通知，並告知補救方法		學習叮嚀信
學期末					
	第十六週	學習服務支援	通知期末考前面授課程時間		課程公告信
			整合學期間討論區及email 的問題 請同學提出新的問題		課程公告信
	第十七週	面授	討論期中考試題型態及方向		
			複習及解答問題		
	第十八週	學習服務支援	通知期末考日期		課程公告信
	第十八週	面授	期末考		
	第十八週	學習服務支援	於期末考週協助教師統計學生成績		
教學評鑑週					
	教學評鑑週	學習滿意度評量	請學生填寫學習滿意度調查表		學習滿意度調查表
2.2【課中帶領工作】每週工作項目					
	每週	學習服務支援	指引學生操作平台流程與解決有關操作方面問題	2	
			提供課程諮詢與課程回饋（每週至少3小時）		
			公告及管理課程有關訊息		課程公告信
			通知學生作業及報告事項 確認繳交名單是否做正確開啟		學習叮嚀信
			每週固定追蹤學生的學習情況 主動聯繫一週未上線、進度落後的學生		
			固定通知、提醒學生課程面授時間（實體教學時間）		課程公告信
			固定通知、提醒學生同步討論時間		課程公告信
			主持、參與小組同步討論教學或討論		
			更新、規畫課程行事曆、課程大綱、作業、考試		
			提供線上 office hour 的諮詢時間		
			帶領線上學習活動，如線上討論		課程公告信
			引導討論內容並該開學生發言，促進學習互動與動機		
			於每週上課後，填寫本週學習服務支援工作表單		
3【課後評鑑工作】					
	第十八週	學習成效評量	彙整課程討論或線上活動的成果 公告於課程平台或是寄發電子報		
	第十八週	助教經驗分享座談會	於期末考週後，參加由遠距教學發展組舉辦的助教經驗分享座談會，表現符合條件者，領取線上助教證書	3	

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

1.2【課前準備工作】籌備會議

課程名稱	授課老師	年度	學期	助教姓名	填寫日期

工作目標：主動與老師聯絡、討論（會議【一】：初步瞭解；會議【二】：熟悉及規劃課程進行方式及分配工作）

會議【一】	初次聯絡	老師聯絡方式	會議【一】細節	會議內容
	日期：_____ 時間：_____ 方式： ☐電話 ☐Email ☐其他_____	辦公室：_____ 電話：_____ Email：_____ 其他：_____	日期：_____ 時間：_____ 地點：_____	☐訂定第二次會議細節 ☐確認平台課程、教師與助教的帳號、密碼與權限 ☐報告助教訓練課程開始及完成時間 ☐熟悉課程相關事宜 ☐填寫遠距課程教學計畫表（課程大綱、教學進度表） ☐規劃非同步與同步教學活動【數位碩專班、課程認證指標建議活動次數合計應達 9 次以上】

會議【二】	會議【二】細節	會議內容	會議內容：工作分配			老師	助教	
	日期：_____ 時間：_____ 地點：_____	☐設計討論議題及活動 ☐評量標準及討論區規範 ☐平台學習紀錄評量方式 ☐討論未能跟上學習進度之學生的處理應對方法 ☐規劃課前平台功能測試活動 ☐擬定分組原則 ☐教師/助教的線上辦公室時間 ☐其他_____	老師	助教		☐	☐	批閱考卷
			☐	☐	製作教材、上傳教材	☐	☐	主持面授課程
			☐	☐	寄發助教介紹信、鼓勵通知信、課程公告信、學習叮嚀信	☐	☐	線上同步課程之平台功能主控權
			☐	☐	設定平台，佈置線上學習環境	☐	☐	帶領學習活動、促進動機及給予討論區文章回饋
			☐	☐	帶領課前平台功能測試活動			
			☐	☐	確認修課名單(學生課程平台帳號有誤時通知遠距組)	☐	☐	成績計算及登錄
						☐	☐	寄發、統計學習滿意度調查表
			☐	☐	設計班級通訊錄(optional)	☐	☐	統計並評量平台學習紀錄(登入頻率、參與情形、發表討論質量)
			☐	☐	更新課程行事曆與進度訊息			
			☐	☐	批閱報告、作業	☐	☐	其他_____

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

2.【課中帶領工作】：每週工作項目：學習服務支援

課程名稱	授課老師	年度	學期	助教姓名	課程週次	填寫日期
					第____週	

工作目標：促進線上學習活動的進行，增進學習成效

學習服務輔導	追蹤學生學習紀錄	課程公告/通知	平台資料更新
☐ 平台技術諮詢（發問類型描述） _____ _____ _____ ☐ 提供課程/課務諮詢（發問類型） _____ _____	☐ 追蹤學習情況 －未上線：_____人 －進度落後：_____人 ☐ 處理情況 －方式：☐email ☐簡訊 ☐電話 －結果：_____ _____	☐線上同步時間 ☐教室面授上課 ☐通知作業、繳交相關事宜 ☐提醒最新學習活動進度 ☐個別通知未跟上進度學生 ☐其他_____	☐ 課程行事曆 ☐ 課程教材 ☐ 補充資料 ☐ 討論區議題 ☐ 作業 ☐ 測驗 ☐ 其他_____

學習活動	本週工作紀錄
● 教室面授上課日期：__年__月__日 ● 線上同步活動日期：__年__月__日 ● 線上教材閱讀進度：_____ 開放時間：__月__日 ~ __月__日 ● 作業項目：_____ ● 討論區活動： ☐ 閱讀學生討論內容並回饋 ☐ 討論氣氛低落，鼓勵發言 ☐ 新增討論區活動/新議題：_____ ☐ 總結討論內容，整理成重點摘要提供給學生 ☐ 其他：_____	_____ _____ _____
	本週遭遇問題紀錄
	_____ _____ _____

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

主要規劃項目

- 實體課程
- 線上同步課程
- 非同步討論區
- 輔導信件
- 作業
- 分組活動
- 問卷
- 評量
- 結業成績計算方式

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

服務團隊

- 行政人員
- 專家
  - 實體同步講師
  - 線上同步講師
  - 線上非同步學科專家
- 輔導助教
- 技術人員

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

活動規劃範例

課	週	課程單元	實體授課時間/重點	線上教材 學習進度	個人非同步 線上議題發表	小組 作業	同步 課程	問卷/ 評鑑	備註
課前								課前問卷 課前測驗	
數位教學的設計與評鑑	一	＊＊＊＊	6/13 (3hrs) XXXXX XXXXXXXXXXXXX		1、 上課心得 2、 OOOOOO 3、 OOOOOO 4、 OOOOOO	分組相見歡 主題擬定			
		＊＊＊＊ ＊＊	6/13 (3hrs) XXXXX XXXXXXXXXXXXX	4-1XXXXX 4-2XXXX					
	二	＊＊＊＊	6/20 (3hrs) XXXXX XXXXXXXXXXXXX	4-3XXXXX 4-3XXXX 4-5	1、 上課心得 2、 OOOOOO 3、 OOOOOO 4、 OOOOOO	XXXXX XXXXXXXXXX XXXXXX	同步體驗	課中問卷	
		＊＊＊＊ ＊＊＊	6/20 (3hrs) XXXXX XXXXXXXXXXXXX	5-1XXXXX					

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

活動規劃範例

週次	日期	課程主題	線上教材進度	非同步課程與討論活動	實體課程
一	3/1~3/6	XXXXX	請登入平台閱讀課程一第一至第七單元之線上教材 1. ooooooo 2. ooooooo oooooooo 3. ooooooo 4. oooooooooooooo 5. ooooooo 6. oooooooooo 7. oooooooooooooo	1. 於討論區自我介紹 2. 於個人資料區上傳大頭照 3. 於討論區分享學習心得 4. 1-1-2-3 實例演練 5. 1-1-3-5 實例演練與作業 6. 1-1-5 實例演練與作業	2/28(六) 09:00-12:00 王大發老師

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

輔導信件規劃範例

信件編號	發送對象	發送時間	信件主旨	範本/附加文件
L01	實體講師、督導團	開課前二週 D1	《XXX 課程培訓班》歡迎 XXX 講師	001 實體講師提醒信範本 ★講師版平台操作手冊
L02	學員、實體講師、督導團	開課前一週 D1	《XXX 課程培訓班》歡迎您與我們一同學習	002-1 初階班歡迎信範本 ＊002-2 進階班歡迎信範本 003-1 初階班學習指引檔案 ＊003-2 進階班學習指引檔案 004-1 初階班課前問卷檔案 ＊004-2 進階班課前問卷檔案
L03-1	學員（已繳問卷）、督導團	開課前一週 D3	《XXX 課程培訓班》線上平台帳號密碼通知	005-1 帳號密碼通知信範本 ★學員版平台操作手冊
L03-2	學員（未繳問卷）、督導團	開課前一週 D3	《XXX 課程培訓班》線上平台帳號密碼通知	005-2 密碼通知＆問卷催繳信範本 ★學員版平台操作手冊
L04	督導團	開課前一週 D4	《XXX 課程培訓班》-XXXX 班課前問卷整理	006-1 課前問卷整理範本

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

輔導信件範本範例

親愛的學習夥伴您好：

中心已經收到您回傳的**初級班課前問卷**，我們會將相關資訊提供給服務團隊，並在未來提供您最佳的學習導引。

以下提供您登入線上平台之資訊，並請參照附件**學員版平台操作手冊**：
XXXX 線上學習平台：http://***.****.edu.tw/moodle/login/index.php
帳號：XXXXX
密碼：XXXXXXX

操作方法請您參照附件**學員版平台操作手冊**。

若您有關數位學習平台操作等技術問題請洽客服專線 TEL：(02)****-9355 #5433，技術客服信箱 E-mail：rd@mail.nou.edu.tw

在線上學習過程中，有任何課程上的問題，歡迎於線上課程討論區留言或 E-mail 予線上助教 XXX（ E-mail：XX@XXXXXXXXXXXX），我們將於 24 小時內給予回覆。

提供學員最好的教學品質，是我們一直秉持的信念。如您在課程進行期間，有任何的問題，歡迎您隨時與我們反應！

祝福您

學習愉快

線上助教 XXX 敬上

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

學習指引

活動評量依據

- 是否告知學員活動目的為何？
- 是否提供明確的活動指引？
- 是否有任何相關的文件或網路資源？
- 是否設定與活動相關之時間？
- 學員該如何回應此活動？用討論區，email，或即時會談？
- 學員如何得到回饋意見？

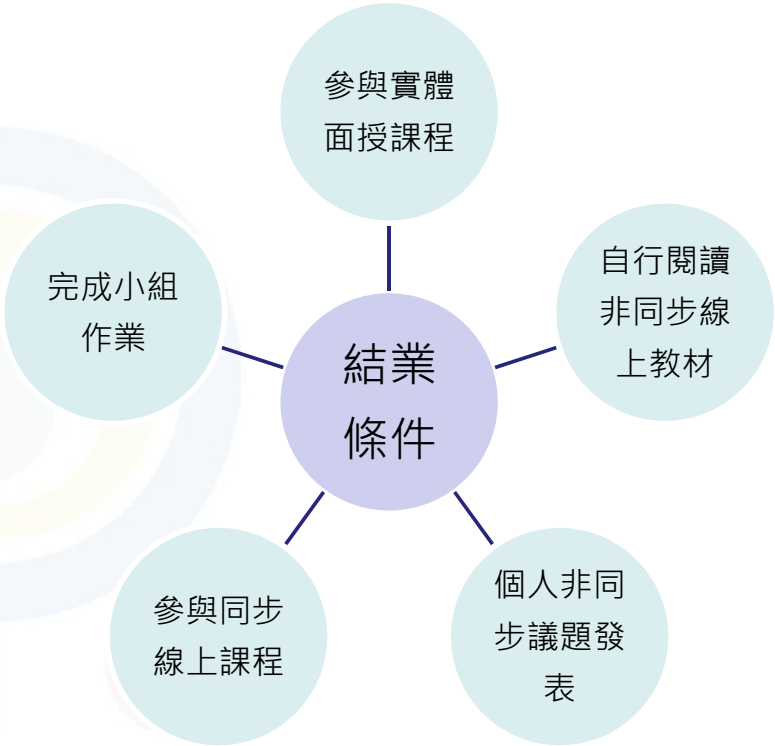
© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

學習指引重點

- 課程須知
  - 註冊須知
  - 課程須知
  - 學習服務方式
  - 其它注意事項
- 學習進度表
  - 週次
  - 日期
  - 課程主題
  - 線上教材進度
  - 非同步課程與討論活動
  - 實體課程

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

評分規劃範例



© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

評分規劃範例

項目	說明	佔總分之百分比	備註
1.實體面授課程	36小時需全程出席，但其中之12小時時數得以依請假規則辦理請假手續，並補課。唯課程四「數位教學的設計與評鑑」、課程五「數位教學的進行與支持服務」分別不得請假超過6小時。	20%	
2.非同步線上教材	計分方式： (1) 每週需上線至少一次 (2) 每單元需閱讀完成 (3) 總閱讀時數需達到至少36小時以上。 (4) 填寫課前問卷、課中問卷與課後問卷 (5) 完成課前測驗與課後測驗	20%	
3.非同步議題發表	(1) 個人議題討論：每周依線上講師公告之議題進行發表或回應 (2) 個人心得：一周發表一篇實體課程或閱讀線上教材之心得。發表的內容若經線上講師核可，可獲得學習積分，一篇的基本分是1分，合計最少需達15分以上。 (3)積分每周由線上助教計算並email通知。	15%	
4.同步線上課程	需參與7/18同步線上課程，若需請假則需依補課辦法處理。	15%	
5.小組作業	(1)分組線上討論區： ▪ 依線上講師安排之作業進度繳交同步線上課程之小組作業 ▪ 依實體講師安排之作業進度繳交小組作業 (2)期末專題報告：參與7/25小組作業發表	30%	▪ 全班分十組，一組五人(由開課單位分組) ▪ 小組作業係完成一門課程一學期18週之混成課程實施方式與教案報告、及至少其中一單元之數位教材檔，並需於7/25上台做成果報告

➢ 為確保課程實施成效，本研習班之結業證書取得，需取得總分70分以上。
➢ 課程結束後兩週內完成學習狀況統計，總分達70分以上將發給結業證書。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

小組活動

- 請利用今天所學的技巧，設計混成課程。
  - 學習主題
  - 學習對象
  - 學習目標
  - 實體/線上課程進度
  - 非同步活動設計
  - 同步活動設計
  - 教學策略
  - (線上帶領人力規劃)
  - (輔導信件進度規劃)
  - (評分規劃)

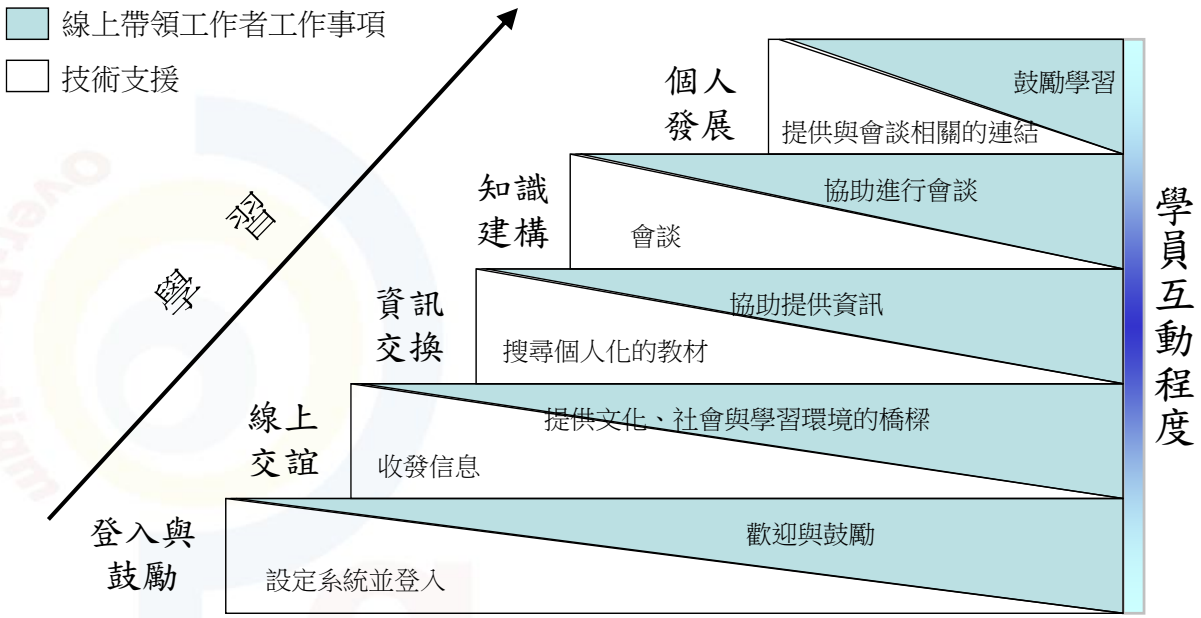
© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上助教基礎知識

- ❖何謂磨課師
- ❖線上助教工作角色
- ❖學習服務工作流程與表單
- ❖線上帶領五階段

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領五階段模式



Sorce:Salmon,G(2000) E-Moderating The key to Teaching and Learning Online

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

一、登入及鼓勵

- 線上課程能否順利開動的關鍵階段
- 解決技術上的問題
- 在虛擬世界裡建立信心與安全感
- 教師課程說明（可舉辦實體說明）

需學會如何設定與登入平台。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

二、線上交誼

- 相互寒喧與認識的時間
- 討論空間
  - 公開討論園地
  - 聊天室
  - E-Mail

需學會如何利用平台功能收發訊息。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

三、資訊交換

- 正式進入課程
- 大量閱讀與交換資訊
- 老師個別指引

需學會利用平台，搜尋學習內容與資訊。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

四、知識建構

- 登入及鼓勵學生從讀者成為作者
- 帶領重點
  - 給予方向
  - 讓討論聚焦、不要離題
  - 穿針引線（weaving）
- 總結成摘要，以深化學習並建立共識

需學會利用平台，參與討論與深度會談。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

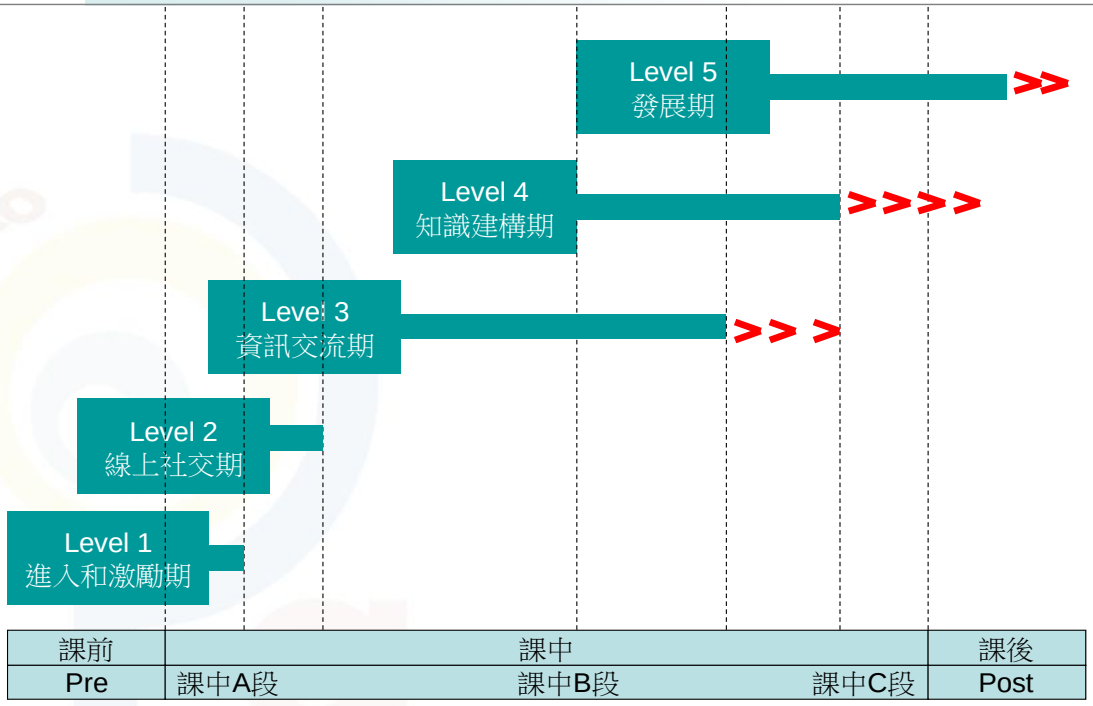
五、個人發展

- 學生深入思索
- 教師費心回應

需學會主動參與討論或提供學習相關資訊。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領時程配置

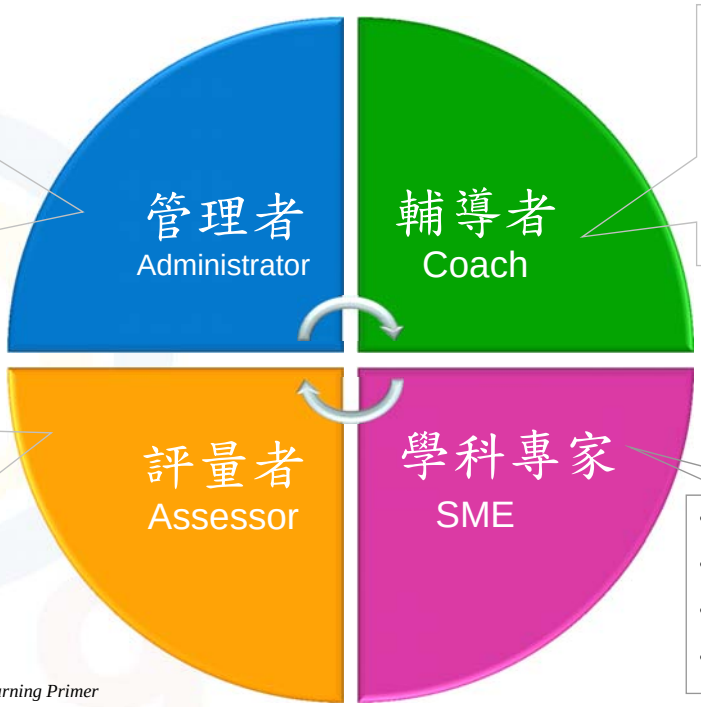


© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

非同步帶領
技巧演練

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領者的四種主要角色



- 提供註冊服務
- 提供技術服務
- 安排學習小組
- 安排同步會談
- 記錄學員資訊
- 統計學習紀錄

- 協請達到學習目標
- 鼓勵及表揚學員
- 擬定教學策略
- 提醒學員進度
- 解決學員的困難

- 發展線上課程
- 引發深層思考
- 回應課程問題
- 提供課程FAQ
- 提供學習資源

- 衡量目標與成效一致性
- 使用平台評量工具
- 執行評量作業與流程
- 提供適切學習與回饋

Reference: CeLP (2001) eLearning Primer

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領案例

- 藉此案例讓各位瞭解線上帶領的流程與重點
  - 一個事件可以是不同帶領角色的行為，這僅是切入點的不同，不必深究角色定義是否重疊或模糊不清。您自己進行線上帶領專案時，與組員們分工清楚即可。
- 一個人可以扮演多種角色嗎？
- 一個角色可由多人扮演嗎？

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記01

課前準備期, Tuesday, 10:00 AM

昨天是課程報名截止日，今天一早進辦公室就登入平台整理報名成功通知信，並透過平台系統彙整了學員相關資訊，目前本班共計17位學員。

online：35 minutes.

管理者

-提供註冊服務

-紀錄學員資訊

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

線上學習每班恰當的人數是?

1.10人以下
2.15人左右
3.20-30人
4.30人以上

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記02

課前準備期, Thursday, 10:00 AM

上網寫下完整的課程訊息以及修業、結業條件，並開設第一週討論區留下我的自我介紹範例，引導學員下週前來發表。

online：18 minutes.

輔導者

-協助達到學習目標
-擬定教學策略

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記03

W1學前引導週, Monday, 9:00 AM

由於本課程使用純線上帶領方式進行，為了確認大家在課前都明白所有參與方式並提出相關疑問，我打算在本週四開辦一場學習課程線上同步說明會，內容包含平台測試、混成學習計畫說明、講師與線上助教及學員相見歡（引導學員自我介紹、引導學員發表學習期望）、學習機制介紹以及各培訓系列課程操作簡易教學。為了讓本說明會順利進行，今天一上班就發出歡迎信，除了告知說明會時間，並請大家在週三前至討論區上自我介紹。

online：55 minutes.

管理者-安排同步會談

輔導者-協助達到學習目標-擬定教學策略

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

課前確認事項

- 老師與線上助教的任務分工
- 另申請公務用e-mail
- 佈置平台
- 寄發開課歡迎信自我介紹、鼓勵每日固定登入與收信
- 寄發學習指引

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記04

W1學前引導週, Tuesday, 9:00 AM

不知道學員們是否都順利收到了歡迎信，今天一上網，便立刻收email逐一核對回條，發現有五位未點選讀取回條，除此之外，並沒有人回覆需要解決的特殊問題。

接著登入平台看看情況，目前有6位學員已順利登入且留言，其中包含2位未讀取回條的成員。

online：55 minutes.

2:30 PM

下午再度上網查看討論區，看看大家是不是利用午餐後的休息時間上網進行討論。果然發表人數已達12人，顯然大家都很重視這次的活動，收到信的隔天就以最快的速度回覆了！

online：20 minutes.

管理者

-統計學習紀錄

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

何時該進行以下工作？

1.何時發信？

2.何時上討論區？

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記05

W1學前引導週, Wednesday, 9:00 AM

收到來自Mary、Kevin的email來信說他們無法登入平台。趕緊將平台登入指導手冊以PDF檔email給他們，並在email中提醒他們如果還是無法解決問題，可以撥平台的客服電話尋求協助。

online：10 minutes.

4:15 PM

上網確認所有學員都已順利登入，看來明天的說明會將可以提供所有人清楚的課程資訊。

online：10minutes.

管理者

-提供技術服務

-統計學習紀錄

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

公佈欄貼公告 vs.寄EMAIL通知

1.哪種方式比較好？

2.何時貼公告？

3.何時寄EMAIL?

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記06

W1學前引導週, Friday, 04:00 PM

經過學習課程線上同步說明會，有一名學員決定要退選，我把他的資料刪除後，確認這一班學習人數共16個人已全員到齊。

管理者
-提供註冊服務

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記07

W2線上學習週, Tuesday, 10:00 AM

由於各學員之電腦配備和網路環境、技術能力不同，除了藉由第一週發送之提醒信件提醒學員可利用課前之學習導引網頁了解如何操作線上課程，讓學員順利登入學習並送出訊息外，我也統計了截至目前為止的閱讀時數，發現有三名學員的閱讀時數為0，因此個別發送了eMail提醒他們上線閱讀，藉此瞭解問題何在。

online：30minutes.

管理者-統計學習紀錄。
輔導者-提醒學員進度。　　-解決學員的困難。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

一個線上帶領者一週需花多少工作時間？

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

有什麼方法可以有效降低工作時間呢？

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記08

W2線上學習週, Wednesday 11:00 AM

班上同學已經開始針對串流影音教材的優缺點這個議題發表他們看法。大部分的同學對於串流影音的製作軟體的特色都認識不清，我在討論區中提供了一篇簡短但清楚的網路文章，並請大家發表讀後感。

online：25 minutes.

學科專家
-提供學習資源。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記09

W2線上學習週, Saturday 11:00 PM

雖然今天是週末，但我知道有很多同學都是利用放假的時間努力上網學習，因此與朋友歡聚後，回到家休息一下洗個澡，便立刻打開電腦，看看同學們的學習狀況。

Jack對教材中所提到Media Server的效能提出疑惑，Nancy和Linda給予他精闢的回應，是一個很好的合作學習示範。我在討論區中表揚這三位同學互相激勵，並引用其中一點意見拋出一個問題，詢問其他人的意見。

online：20 minutes.

輔導者-鼓勵及表揚學員。
學科專家-引發深層思考。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

需在多久時間內給予學生回覆？

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

議題討論區與班版/FB/Line群組的差異?

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

以下哪些是恰當的線上引導協助方式?

1.提供網路文章或是學術專文等補充資料。
2.透過國內外的案例來說明教材中的理論，分析案例中的成敗利弊。
3.利用提問的技巧，刺激學員進行深度思考
4.感謝並鼓勵學員發表意見。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

以下哪些策略有助引導並督促學員學習?

1. 公開場合肯定學員之進步或表現
2. 鼓勵學員思考並建立自我看法
3. 完整解答學生提出的每一個問題
4. 立即制止與課程無關的發表

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記10

W3線上學習週, Monday 09:00 AM

開課至今二週，班上互動的狀況還算不錯，許多人都用願意主動發言，更有同學適時給予同儕鼓勵打氣，並主動分享文章，所以讓大家打開心扉討論熱烈，發言欲罷不能啦！

既然討論與分享的氣氛已建立，我在討論區公佈了團體作業規則，讓大家能更進一步地研討課程相關主題。並依過去經驗，將班上同學依不同的程度、背景、年齡、性別打散，盡可能平均的分為二組，請大家自選網站上的得獎教材，依經濟部工業局教材品質規範做評分與建議，以作為期末之小組報告。

管理者-安排學習小組。
評量者-執行評量作業與流程。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記11

W3線上學習週, Monday 11:00 PM

今天另一項的重要工作是統計當週學員的討論區發表次數及平台登入次數。有二位學員至今仍未在討論區中針對議題發言，有一位學員未達到要求的每週至少進入兩次的規定。我分別用email詢問是否有任何需要協助之處。

online：3hrs 25 minutes.

管理者-統計學習紀錄。
輔導者-提醒學員進度。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記12

W3線上學習週，Tuesday，1:30 PM

收到二位學員的回信說明因為各種原因無法依規定進行線上課程，也都分別表示將於本週起多多加油努力。我回信鼓勵他們，謝謝他們在這麼忙碌的時候仍然報名參加本課程，但也讓他們知道線上課程也是有一定的學習進度，必須加緊追上，不然會越來越吃力很吃力。

online：45 minutes.

輔導者

-鼓勵及表揚學員。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

下列哪些情況適合用E-mail帶領？

1.當你需要保存訊息發送的記錄時
2.當你需要學習者立即回應時
3.當你生氣或憤怒時
4.當你需要時間組織你所要傳達的訊息時

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記13

W3線上學習週，Thursday，1:30 PM

決定在今天下午撥電話與一直未上網學習的Herry聯繫，他的同事告訴我，Herry臨時被派往國外處理緊急專案，預計於本週五回國，他會代我提醒Herry儘速投入線上學習。

輔導者

-提醒學員進度。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

非同步帶領技巧

- 不斷主動詢問是否需要幫助
- 但也提醒學員應盡的義務，不讓學員默默地沈了下去
- 使用工具：
  - 1. _____
  - 2. _____
  - 3. _____

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

以下哪些是正確的引導線上討論技巧？

1. 指出討論的方向
2. 討論期間適時作出摘要
3. 利用問題引導學生思考
4. 大量補充資料，無限擴展討論範圍

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

文字回饋注意事項

- 注意稱謂與問候
- 可覆述一下學員問題或心得
- 給予適當回饋
- 適度提問
- 個人資訊

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

三明治回饋技巧

- 真誠讚美優點
- 再說需要改進的缺點
- 最後再給予正面鼓勵，而且要針對事實說出具體建議

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記14

- W4線上面授週，Monday，8:30 AM

課程至今已三個禮拜，本週三將進行線上同步帶領，今天將整理學員線上學習情形（包括閱讀情形、討論區發言情形、問題及建議）及對面授課程之期待等資料彙整，以便製作同步課程講義。

學科專家

-發展線上課程。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步課程準備重點

- 針對主題上課
- 先整理學員的問題以便在課程中處理

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記15-1

W4線上面授週, Tuesday, 10:30 AM

甲組的組長及有三位熱心的學員，每天幾乎都會post兩篇回應，除了針對議題發表自己的看法，也會鼓勵讚美並感謝組員的回應，整組反應熱烈、氣氛融洽，一週下來討論文章近百篇。

相對之下，乙組則顯得氣氛冷落，僅是依規定發表簡單感想，並未對他人的發表給予回應，顯然互動不佳。我在討論區中鼓勵B組學員，並要他們知道整組表現的狀態也是期末課程結業的要件之一，必需要大家協力完成。

輔導者

-協助達到學習目標。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

想一想

以下哪一個是線上學習者不願發表的原因？

1. 有技術問題
2. 只想利用別人貢獻，自己不願付出
3. 資訊過多，不知該從何下手
4. 以上皆是

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記15-2

W4線上面授週, Tuesday, 10:30 AM

此外我更發出私人email，邀請乙組中三位較為活躍的組員，請他們多多發表，以同儕學習的動力鼓舞其他組員，這樣的氣氛與效果並遠勝於老師的督促。

online：1 hr 35 minutes.

輔導者

-鼓勵及表揚學員。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同儕力量

- 同儕力量何時有用？
  - _____
  - _____
- 同儕力量何時沒用？
  - _____
  - _____

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記16

W4線上面授週，Wednesday，10:30 AM

12：00至14：00將進行二小時的線上同步學習，我提早登入平台，上傳講義並反覆測試平台，也於昨日發信提醒學員今天11：30起便可以陸續登入測試。

同步課程進行時，除了畫面講解，也用不同方式邀請學員互動。有四位同學在課程進行中因不知名原因登出，三位很快地重新登入，有一位則緊急以電話聯絡技術人員，十分鐘後也成功返回。

online：3hsr 45 minutes.

管理者

-安排同步會談。 -提供技術服務。

學科專家-發展線上課程。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記17-1

W5線上學習週, Monday, 8:30 PM

昨天乙組的討論狀態，在同步課程的分享後慢慢好轉，其中兩位學員因我的請求不斷地在討論區中熱力四射，組員們也因此慢慢地凝聚期末作業的共識。

但另一名學員Wade卻在週日深夜於討論區中留言，公開責備若組員們不多多發表意見的話，會害他拿不到結業證明。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記17-2

W5線上學習週, Monday, 8:30 PM

我幾經考量後，決定立即刪除這篇發言，但也趕緊在討論區中再次說明結業標準，討論過程的個人發言次數將只列入個人成績，並鼓勵大家需同心協力共同完成作業，有任何問題可與老師聯絡。

另外透過個人email，先肯定Wade對小組作業的付出，也說明刪掉他的留言是為了避免讓組員們對他產生不愉快，同時讓他了解團隊作業的優點及缺點，所以多多參與並不等於白白付出，最大的收穫者還是自己，讚美並鼓勵同學會比直接他們來的有效。最後再次期許他能在這門課中獲得良好的學習成效。

online：55 minutes.

輔導者

-協助達到學習目標。
-解決學員的困難。
-鼓勵及表揚學員。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

何時該刪除

- 與討論主題無關
  - 內容、字數、頻率
- 廣告資訊
  - 如何判斷？有不該刪的時候嗎？
- 攻擊他人

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

線上帶領日記18

- W6期末作業週, Sunday, 4:30 PM

課程的最後一天，16位學員都完整地繳交了問卷調查、兩組的小組報告，並通過後測。

接下來我要做的事情可多著呢！要寄發個人學習狀況通知信、公佈小組報告回饋，並給予個人評分，以及統計問卷結果，最後撰寫本期結案報告，作為自我砥礪，並給予其他帶領者改進參考。

本班算是順利完成囉！也因為這次的課程，從學員身上收集了許多的案例與想法，處理了一些特殊狀況，相信下次開課一定會更加完善！

管理者-統計學習紀錄。
評量者-衡量目標與成效一致性。 -使用平台評量工具。
-執行評量作業與流程。 -提供適切學習與回饋。

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

你心目中完美的線上帶領者

以下何者是線上帶領者應盡的責任？

- ☐要有編製教材的能力
- ☐要熟悉平台及相關軟體
- ☐需要協助學員排除科技問題
- ☐需要詳細回答學習者的疑問
- ☐需對學習者的學習成果做評估與回饋
- ☐需追蹤學習者的出席狀況
- ☐要懂得成人學習理論及應用
- ☐要有耐心、愛心、細心

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步帶領
實務演練

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved

同步平台畫面

http://140.136.242.131/enus.php

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步內容來源

- 上傳資料（投影片、圖片）
  - 簡單乾淨的淺色底母片
  - 清晰簡短的標題文字
  - 圖表化
  - 輔助圖示
- 白版、筆畫註解工具
- 同步多選題詢答互動
- 網頁、桌面分享

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

學員在同步課程中能做的

- 舉手發言
- 回答問題/投票（白版/同步工具問卷/google問卷）
- 利用文字區發表意見或回答問題
- 利用影音、語音發表想法
- 利用白板寫字或畫圖發表想法
- 分組討論與報告
- 儲存線上的畫面及文字內容做筆記
- 動手操作軟體(桌面分享)
- 同時上網查詢

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步平台體驗

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步課程規劃要點

- 搭配非同步課程
- 建議每次不超過二小時
- 每小時休息一次
- 設定清楚的主題並事前提供議程
- 活用線上工具設計互動以激發學習興趣
- 給予學習者有反應及回應的時間
- 給予活動的回饋、評論、小結與總結

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步課程進行流程

1 課前

調查參與同步場次人數、提供課程講義電子檔、
寄發同步課程說明(需準備設備、課程流程等)、
備援計劃

2 課中

提前1小時測試講師、學員連線與設備是否正常
進行破冰活動、課程講解、Q&A問題解答

3 課後

於非同步討論區解答未能即時回覆的問題
聯繫瞭解臨時未能上課學員狀況
提供錄影檔予學員複習

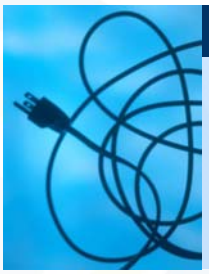
© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

同步課程的挑戰

- 辦公室防火牆
- 麥克風回溯干擾
- 網路斷線/登出
- 影音中斷(教師/學生)
- 伺服機停止服務
- 學習端電腦設備規格
- 學習服務的人力與技術

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.

knovia



Edit by Lu Yueh-Ling

THANK YOU !

0960090250
fillanzea@mail.o-pa.com.tw

© 2014 Over-Paradigm Technology Inc. All Rights Reserved.
knovia