

備查文號：
114年01月08日 北市教特字第 第11430316043號函備查

高級中等學校課程計畫
臺北市立士林高級商業職業學校
學校代碼：413401

集中式特教班服務群課程計畫

本校113年11月7日113學年度第1次課程發展委員會會議通過

(114學年度入學學生適用)
備查版

中華民國114年1月12日

學校基本資料表

學校校名	臺北市立士林高級商業職業學校			
技術型高中	專業群科	1. 商業與管理群:商業經營科；國際貿易科；會計事務科；資料處理科 2. 外語群:應用英語科 3. 設計群:廣告設計科		
	建教合作班			
	重點產業專班	產學攜手合作專班		
		產學訓專班		
		就業導向課程專班		
		雙軌訓練旗艦計畫		
	其他			
進修部	1. 商業與管理群:商業經營科；國際貿易科 2. 外語群:應用英語科			
實用技能學程(日)	商業群:銷售事務科			
特殊教育及特殊類型	1. 體育班 2. 門市服務科			
聯絡人	處 室	教務處	辦公室電話及分機	28313114#201
	職 稱	教務主任		

壹、依據

- 一、總統發布之「高級中等教育法」第43條
- 二、教育部發布之「十二年國民基本教育課程綱要」總綱
- 三、教育部發布之「高級中等學校課程規劃及實施要點」
- 四、十二年國民基本教育高級中等學校進修部課程實施規範
- 五、十二年國民基本教育建教合作班課程實施規範
- 六、十二年國民基本教育實用技能學程課程實施規範
- 七、十二年國民基本教育體育班課程實施規範
- 八、十二年國民基本教育體育班體育專業領域課程綱要
- 九、十二年國民基本教育特殊教育課程實施規範
- 十、十二年國民基本教育高級中等教育階段學校集中式特殊教育班服務群科課程綱要
- 十一、十二年國民基本教育身心障礙相關之特殊需求領域課程綱要
- 十二、十二年國民基本教育資賦優異相關之特殊需求領域課程綱要
- 十三、十二年國民基本教育藝術才能班課程實施規範
- 十四、十二年國民基本教育藝術才能專長領域課程綱要
- 十五、十二年國民基本教育藝術才能資賦優異專長領域課程綱要

貳、學校現況

一、班級數、學生數一覽表

表 2-1 前一學年度班級數、學生數一覽表

類型	群別	科班別	一年級		二年級		三年級		小 計	
			班級	人數	班級	人數	班級	人數	班級	人數
普通型高中	學術群	體育班	1	15	1	15	1	14	3	44
技術型高中	商業與管理群	商業經營科	4	134	4	131	4	142	12	407
		國際貿易科	4	129	4	126	4	130	12	385
		會計事務科	2	64	2	67	2	70	6	201
		資料處理科	3	95	3	78	4	129	10	302
	外語群	應用英語科	3	105	3	94	3	91	9	290
	設計群	廣告設計科	3	102	3	95	3	101	9	298
	服務群	門市服務科	1	11	1	10	1	13	3	34
進修部	商業與管理群	商業經營科	1	25	1	17	1	6	3	48
		國際貿易科	1	19	1	16	1	8	3	43
	外語群	應用英語科	1	18	1	19	1	20	3	57
實用技能學程(日)	商業群	銷售事務科	0	0	0	0	0	0	0	0

二、核定科班一覽表

表 2-2 114學年度核定科班一覽表

類型	群別	科班別	班級數	每班人數
普通型高中	學術群	體育班	1	20
技術型高中	商業與管理群	商業經營科	4	34
		國際貿易科	4	34
		會計事務科	2	34
		資料處理科	3	34
	外語群	應用英語科	3	34
	設計群	廣告設計科	3	34
進修部	商業與管理群	商業經營科	1	34
		國際貿易科	1	34
	外語群	應用英語科	1	34

參、學校願景與學生圖像

一、學校願景

培養通達六藝的士商人

學校願景補充說明

1. 「禮」：即係禮節，或現代教育所言的德育、品格力。是人與人相處之道、人的各種社會行為與規範。
2. 「樂」：即係音樂，對人來講，音樂係一種藝術、美學、娛樂或者儀式。引申為多元才藝、創造力。
3. 「射」：即係箭術，係用弓將箭射出之技術，廣義而言就是現在的體育、運動、強身等。引申為生命力。
4. 「御」：即係駕馭，係用馬拉車，現代泛指個人的專業素養、競爭力。
5. 「書」：即係字（英文：word）係文字之組成部分，涵蓋現代的文學教育、各種人文科學、藝術等，引申為溝通合作、全球移動力。
6. 「數」：即係數學，係研究數量、變化、結構、空間等概念學科。現代泛指個人具解決問題、具思辨力。

二、學生圖像

前言

依據學校願景，擬培育學生具品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力，以成為現代商業人才。

1. 品格力：係指培養學生重視核心品格的能力，如誠實、感恩、孝順等及其內化與實踐。
2. 創造力：係指激發學生發展流暢性、變通性、原創性、獨特性的水平與擴散思考能力。
3. 生命力：係指維持生命活動的能力；生存發展的能力。
4. 競爭力：係指對在競爭中顯示的能力。因此它是一種隨著競爭變化而體現的能力。包含在現在可以展示在未來的能力。
5. 移動力：係指是要強化資訊處理能力、外語能力、合作能力以及公共參與的能力。
6. 思辨力：係指重於學生在學習中能反思、提問，具備高層次思考及批判思考的能力。

品格力

創造力

生命力

競爭力

移動力

思辨力



肆、課程發展組織要點

臺北市立士林高級商業職業學校 課程發展委員會組織要點

106年08月30日校務會議修正通過

106年11月30日校務會議修正通過

107年08月29日校務會議修正通過

108年01月18日校務會議修正通過

一、依據：

(一) 高級中等教育法第二十六條。

(二) 教育部111年03月15日臺教授國部字第1100016363B號函訂定之「十二年國民基本教育課程綱要總綱」。

二、為發展學校特色，提升教學品質，建立精緻教育及審議各群科課程配置、開課學期，課程學分數及規劃課程教學評鑑等相關事宜，特設置「臺北市立士林高級商業職業學校課程發展委員會」(以下簡稱本會)。

三、本會之任務如下：

(一) 發展學校本位課程。

(二) 審議學校課程計畫。

(三) 審查教師自編教材。

(四) 進行課程評鑑。

(五) 其他有關課程發展事項。

四、本會置委員三十三人，本校校長為召集人，其餘委員就下列人員聘(派)兼之：

(一) 學校行政人員代表十人：教務主任、學務主任、實習主任、總務主任、圖書館主任、輔導主任、教學組長、特教組長、進修部主任、進修部教學組長。

(二) 專業類科代表六人：商業經營科主任、會計事務科主任、國際貿易科主任、資料處理科主任、應用英語科主任、廣告設計科主任。

(三) 學科代表七人：國文科、數學科、社會科、自然科、藝能科、健康與體育、全民國防教育等各科召集人。

(四) 年級教師代表四人：一至三年級級導師及進修部級導師一名

(五) 教師組織代表一人，由教師會推派之。

(六) 學生家長委員會代表一人，由家長會推派之。

(七) 產業代表一人，由校長遴聘之。

(八) 專家學者代表一人，由校長遴聘之。

(九) 學生代表一人，由學務處推派之

五、本會委員均為無給職，任期為一學年。委員於聘任期間因故出缺或職務異動時，應予補聘或改聘，補聘或改聘委員之任期至原任期屆滿日為止。

六、本會每學期召開會議一次，並視需要不定期召開臨時會。

七、本會開會時得視事實需要，邀請社區人士、產業界人士或學生代表出席。

八、本會開會時，須有應出席委員三分之二以上之出席，方得開議；須有出席委員二分之一以上之同意，方得決議。

九、本會置執行秘書一人，由教務主任兼任，承召集人之命，辦理本會有關業務。

十、本要點經校務會議通過，陳請校長核准後實施，修正時亦同。

伍、課程發展與規劃

一、一般科目教學重點

表5-1 一般科目教學重點與學生圖像對應表

領域	科目	科目教學目標	科目教學重點 (學校領域科目自訂)	學生圖像					
				品格力	創造力	生命力	競爭力	移動力	思辨力
語文領域	語文	【總綱之教學目標】 1. 培養學生基本閱讀、表達、書寫、思辨與統整之興趣與能力，以奠定自主與終身學習的基礎。 2. 加強學生在各類科的學習上，連結國語文閱讀與應用之能力，以因應職業類科之學習需要與未來職場之實際需求。 3. 提升學生開展對生活的觀察力及感受力，主動關懷生活環境與周遭的人事物，以建立正確的價值觀與對多元文化的尊重。 4. 培養學習英語文自信與興趣。 5. 培養英語文基本聽說讀寫之核心能力，以提升生活及職場互動溝通。 6. 培養多元觀與國際觀，促進對多元文化的了解與尊重。	1. 引導學生從篇章閱讀中學會提取文本訊息、理解與詮釋、推論與分析，以完成閱讀上不同層次之能力。		●				●
			2. 引導學生學會運用準確的語詞，進行口語表達與書面寫作，建立與人溝通互動之能力。		●	●	●		●
			3. 引導學生將語文的學習加以延伸至生活情境與其他類科的學習過程中，能正確地理解與應用詞彙。		○		●	●	●
			4. 引導學生連結自身專業及生活經驗，運用中英文，在常見的生活與職場情境中適切表達與溝通。	●	●	●	●	●	●
			5. 引導學生將國語文融入家庭教育、性別平等教育、環境教育、生命教育等等相關議題，啟發學生良善的品格與待人處世之道，培養學生成為懂得尊重、友善、包容的現代人。	●		●	○	●	
數學領域	數學	【總綱之教學目標】 1. 增進對史地與公民社會學科領域知識的探究與理解能力，增進本土意識並拓展國際視野。 2. 透過對歷史發展因果的認知，培養、思考、分析、反省的能力。 3. 培養多元的價值關懷與公民意識，啟發參與社會之行動能力。 4. 增進對於世界其他文化歷史的認識和理解，培養世界觀與包容及欣賞多元文化的開闊胸襟。	1. 引導學生能夠了解並運用數學概念，能理解數學程序以解決問題		●		○		●
			2. 引導學生能運用數學知識、技能，精準使用數學符號評估使用工具	○			●		●
			3. 引導學生能運用各種電腦軟體與行動裝置軟體，實際找出與數學相關連結	○	○		○		●
			4. 引導學生能夠預估可行解策略，並利用多元工具設定目標解題，並能評估解答提供的訊息意義。		●		●	○	●
社會領域	社會	【總綱之教學目標】 1. 增進對史地與公民社會學科領域知識的探究與理解能力，增進本土意識並拓展國際視野。 2. 透過對歷史發展因果的認知，培養、思考、分析、反省的能力。 3. 培養多元的價值關懷與公民意識，啟發參與社會之行動能力。 4. 增進對於世界其他文化歷史的認識和理解，培養世界觀與包容及欣賞多元文化的開闊胸襟。	1. 引導學生增進世界觀所需要的思考、判斷、選擇、反省、溝通、解決問題、包容與欣賞能力。	●	●	●	●	○	●
			2. 引導學生具備心理、社會、文化、政治、道德、法律、經濟、永續發展等多面向公民基本知識。	●	○	○	●	○	●
			3. 引導學生參與公共生活所需要的思考、判斷、選擇、反省、溝通、解決問題、創新與前瞻等行動能力。	●	●	●	●	○	●
自然科學領域	自然科學	【總綱之教學目標】 1. 培養科學基本素養，具備基本科學知能與探索能力，並應用於日常生活中。 2. 教導基礎科學知識，培	1. 引導學生透過觀察與討論，了解基本的自然界現象，規律作用，以及存在於自然界中的基本物理定律。		○		○		●
			2. 引導學生了解科學、科技與社會之間的關聯性，並發展思辨、探討科學活動與發展對大自然環境的影響，進而提升學生的公民素養，以及珍愛生命。	○		●	○		●

		養科學興趣，認能透過觀察與思辨，養成具有科學素養的國民。 3. 提升基礎科學運用能力，增進個人自主學習，解決問題與創新應變能力。 4. 養成與人合作、主動關懷社會，欣賞自然並珍惜有限資源，進而保護環境，使生態永續經營。	3. 引導學生闡述並探討科學、科技與社會之間的關聯性，並能了解科學對人類的影響。進而提升學生珍惜資源與尊重生命的態度。	☐	☒		☒		☒
			4. 引導學生運用思辯能力，從科學對環境的影響、生態資源開發、氣候變遷、環境汙染日益嚴重等議題中，探討其原因，並引發學生的關注，進而愛惜生命，提升愛護大自然環境的素養。	☐			☒	☒	☒
藝術領域	音樂	【總綱之教學目標】 透過音樂基本知識與概念的學習及各形式風格的樂曲鑑賞培養學生藝術思辨音樂展演及審美能力。 1. 培養豐富通識性之音樂基本素養。 2. 培養多元化音樂欣賞的興趣及能力。 3. 增進演奏及歌唱之表現能力。 4. 涵養適性終身學習活動。 5. 建構整合性之音樂文化理念。	1. 加強學生音樂基本知能，學習多元類型樂曲及欣賞音樂。	☐	☐	☒	☒	☐	☒
			2. 引導學生能演唱歌曲與樂器介紹及展演甚至能以音樂創作。	☐	☒	☒	☒	☐	☒
			3. 著重音樂欣賞與表演為主並讓課程趣味化且多元呈現，以提升學生學習的動機與興趣。	☐	☒	☒	☒	☐	☐
			4. 引導學生能以欣賞展演及口頭報告融入音樂活動並以多元評量彈性個別差異的學生。	☒	☐	☒	☒	☐	☒
			5. 引導學生能提升學習興趣，藉此涵養音樂融入生活建構整合性音樂文化理念。	☒	☒	☒	☐	☐	☐
	美術	【總綱之教學目標】 1. 培養瞭解美術的意義、功能與價值及其與社會文化的關係。 2. 培養創作表現的想像、創造及鑑賞的知能。 3. 培育終身愛好美術的興趣，提升人文素養與生活品質。 4. 培養美感、尊重與鑑賞的情操，提升生活的品質與境界。	1. 創作領域： 引導學生透過表現活動，拓展各類媒材與技法之運用，增進美術創作的的能力。		☒		☒		☒
			2. 鑑賞領域： 引導學生經由鑑賞活動，體認中外藝術以及本土藝術的特質與價值，培養美感態度，擴展審美的認知。	☒		☒		☒	
			3. 實踐領域： 引導學生應用美術的知識與經驗，了解藝術和生活環境、文化發展的關係，提升生活品質，涵養美的情操。		☒	☒	☒	☒	☒
	健康與體育領域	健康與護理	【總綱之教學目標】 1. 培養具備健康生活知識、態度與技能，增進健康素養。 2. 養成規律運動與健康生活的習慣。 3. 培養健康問題解決及規劃執行的能力。 4. 建構健康的美學欣賞能力及職涯準備所需之素養，豐富休閒生活品質與全人健康。 5. 培養關懷生活、社會與環境的道德意識和公民責任感，營造健康與運動社區。	1. 引導學生能認識全人健康概念與其多層面意義，客觀的了解各健康主題的知識內涵。	☐	☒	☐		☐
				2. 引導學生以「自我」為主體思考點，呈現個人對於健康價值或生活型態的正面傾向，建立生活情境中的自我效能感。	☐	☐	☒		☐
3. 增進群體健康的訴求意識，活用所學所知。					☒	☐	☐	☐	
體育		【總綱之教學目標】 1. 培養具備體育運動的知識、態度與技能，增進健康與體育的素養。 2. 養成規律運動與健康生活的習慣。 3. 培養健康與體育問題解決及規劃執行的能力。	1. 引導學生能了解運動技能要素和基本運動要領與規範。 2. 引導學生能了解身體活動對身體發展的關係。 3. 引導學生能比較自己或他人運動技能的正確性。 4. 引導學生能了解比賽的進攻和防守策略。			☒	☐	☐	
			1. 引導學生能執行運動計畫，解決運動參與的阻礙。 2. 引導學生能擬定簡易的體適能與運動技能的運動計畫。	☐	☒	☐	☐		
			1. 引導學生能選擇及應用與運動相關的科技、資訊、媒體、產品與服務。	☒	☐			☒	

		4. 培養良好人際關係與團隊合作精神。	2. 引導學生能了解各項運動裝備、設施、場域，選擇適合自身的運動項目。						
			1. 引導學生能表現基本運動精神和道德規範。 2. 引導學生能表現同理心、正向溝通的團隊精神。	●			○	○	
全民國防教育	全民國防教育	【總綱之教學目標】 1. 培養具備體育運動的知識、態度與技能，增進健康與體育的素養。 2. 養成規律運動與健康生活的習慣。 3. 培養健康與體育問題解決及規劃執行的能力。 4. 培養良好人際關係與團隊合作精神。	1. 引導學生能了解運動技能要素和基本運動要領與規範。 2. 引導學生能了解身體活動對身體發展的關係。 3. 引導學生能比較自己或他人運動技能的正確性。 4. 引導學生能了解比賽的進攻和防守策略。			●	○	○	
			1. 引導學生能執行運動計畫，解決運動參與的阻礙。 2. 引導學生能擬定簡易的體適能與運動技能的運動計畫。		○	●	○	○	
			1. 引導學生能選擇及應用與運動相關的科技、資訊、媒體、產品與服務。 2. 引導學生能了解各項運動裝備、設施、場域，選擇適合自身的運動項目。		●	○			●
			1. 引導學生能表現基本運動精神和道德規範。 2. 引導學生能表現同理心、正向溝通的團隊精神。	●			○	○	
綜合活動與科技領域	綜合活動與科技	【總綱之教學目標】	1. 具備關懷自然生態與社會人文，思考科技的選用及永續發展議題之能力。	●	○	●	●	●	●
			2. 具備運用資訊分析個人特質與生涯進路的能力。	●	●	●	●	○	●
			3. 認識與自身相關的法律規範，具備職業道德與工作倫理，以適應未來職涯生活。	●	○	●	●	●	●

備註：學生圖像欄位，請填入學生圖像文字，各欄請以打點表示科目教學重點與學生圖像之對應，「●」代表高度對應，「○」代表低度對應。

二、群科教育目標與專業能力

表5-2 群科教育目標、科專業能力與學生圖像對應表

群別	科別	產業人力需求或職場進路	科教育目標	科專業能力	學生圖像					
					品格力	創造力	生命力	競爭力	移動力	思辨力
服務群	門市服務科	門市服務人員 環境清潔服務人員 餐飲門市服務人員	1. 培育具備門市服務相關領域之基本知識與技能之人力。 2. 培育具備環境服務相關產業之實用技能之人力。 3. 培育具備正確之職業態度、倫理及價值觀，能獨立生活能力及就業謀生之人力。	1. 具備門市、環境或餐飲等服務業相關專業與持續進修學習的能力。	●	●	●	●	○	●
				2. 具備使用簡易機器設備及電腦文書軟體之能力	●	●	○	●	●	●
				3. 具備商品管理與物品分類整理之能力。	●	○	●	●	○	●
				4. 具備銷售知能與運用行銷話術之能力。	●	●	●	●	●	○
				5. 具備維護職場安全及環境衛生之能力。	●		●	●		○
				6. 具備室內外清潔工作技巧與清潔機具使用之能力。	●	○	●	●	○	●
				7. 具備服務業的基本禮儀態度與相關知能。	●	○	●	●	○	●
				8. 具備職場溝通、團隊合作和職業道德的能力。	●	○	●	●	○	●

備註：

1. 各科教育目標、科專業能力：請參照群科課程綱要之規範敘寫。

2. 學生圖像欄位，請填入學生圖像文字，各欄請以打點表示科專業能力與學生圖像之對應，「●」代表高度對應，「○」代表低度對應。

三、群科課程規劃

(一) 門市服務科(912)

科專業能力：

1. 具備門市、環境或餐飲等服務業相關專業與持續進修學習的能力。
2. 具備使用簡易機器設備及電腦文書軟體之能力
3. 具備商品管理與物品分類整理之能力。
4. 具備銷售知能與運用行銷話術之能力。
5. 具備維護職場安全及環境衛生之能力。
6. 具備室內外清潔工作技巧與清潔機具使用之能力。
7. 具備服務業的基本禮儀態度與相關知能。
8. 具備職場溝通、團隊合作和職業道德的能力。

表5-3-1服務群門市服務科課程規劃與科專業能力對應檢核表（以科為單位，1科1表）

課程類別	領域/科目	科專業能力對應檢核								備註
名稱	名稱	1	2	3	4	5	6	7	8	
部 定 必 修	專業科目									
	服務導論	●		●	●	●	●	●	●	
	衛生與安全概論	●	○	○		●	●	●	●	
	事務機器與電腦應用概論	●	●	○	●	○		○	○	
	實習科目									
	基礎清潔實務	●		●		●	●	●	●	
	基礎清潔實作	●		●		●	●	●	●	
	職場清潔實作	●	●	○	○	●	●		○	
	顧客服務實務	●	○	●	●	●	○	●	●	
	顧客服務實作	●	○	●	●	●	○	●	●	
	基礎設備實作	●	●	●	○		○	○	●	
	收銀台實作	●	●	○	●	○		●	●	
	門市作業實作	●	●	○	●	○	○	●	●	
	物品整理實作	●	○	●	○	●	○	●	●	
	倉儲實作	●	○	●	○	●	○	●	●	
	配送實作	●	●	●	○	●		●	●	
校 訂 必 修	專業科目									
	食品衛生概論	●		○	○	●	○	○	●	
	實習科目									
	基礎餐飲實務	●		○	●	●	○	●	●	
校 訂 選 修	服務話術實作	●	○	○	●			●	●	
	專題實作	●	●		●	○		●	●	
	實習科目									
	門市銷售系統實作	●	●	○	●	○	○	●	●	
	餐飲服務流程實作	●	○	●	●	●	○	●	●	
	後勤服務實習	●	●	●		●	●	●	●	
	門市技能實習	●	○	●	●	○	●	●	●	
	顧客服務實習	●	●	●	●	●	○	●	●	
	門市清潔實習	●		●		●	●	●	●	
	餐飲操作實習	●		●	●	●	●	●	●	
	包裝作業實習	●	●	●	○	●	○	●	●	
	貨架整理實習	●	○	●	●	●	●	●	●	

備註：

1. 科專業能力欄位，請於空格中以打點表示科目與科專業能力的對應，「●」代表高度對應，表示該科目中有章節明列；「○」代表低度對應，表示科目中雖沒有章節明列，教師於授課時仍會提及。
2. 本表不足，請自行增列。

四、科課程地圖

(一) 門市服務科(912)

臺北市立士林高商【門市服務科】課程地圖

學校願景：培養通達六藝的士商人

學生圖像：品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力

科教育目標

1 2 3
培育具備正確之職業態度、倫理及價值觀，能獨立生活能力及就業謀生之人力。
培育具備門市服務相關領域之基本知識與技能之人力。

科專業能力

1.具備門市、環境或餐飲等服務業相關專業與持續進修學習之能力。

2.具備使用機器設備及電腦文書軟體之能力。

3.具備商品管理與物品分類整理之能力。

4.具備行銷知識與運用行銷話術之能力。

5.具備服務業基本禮儀態度與相關知識。

6.具備維護職場安全及環境衛生之能力。

7.熟悉室內外清潔工作技巧與清潔機具之使用。

8.具備溝通、團隊合作和職業道德之能力。

	高一上	高一下	高二上	高二下	高三上	高三下
部定必修	語文 3 數學 2 社會 2 音樂 1 美術 1 體育 2 健康與護理 1 全民國防教育 1 綜合活動與科技 2	語文 3 數學 3 社會 2 音樂 1 美術 1 體育 2 健康與護理 1 全民國防教育 1 綜合活動與科技 2	語文 3 數學 3 自然 1 體育 2	語文 3 數學 3 自然 1 體育 2	語文 2 自然 1 體育 2	語文 2 自然 1 體育 2
一般科目						
專業科目	服務導論 2	服務導論 2	衛生與安全概論 2 事務機器與電腦應用概論 2	衛生與安全概論 2 事務機器與電腦應用概論 2		
實習科目	基礎清潔實務 3 基礎設備實務 3 物品整理實務 3	基礎清潔實務 3 基礎設備實務 3 物品整理實務 3	顧客服務實務 3 收銀台實務 3 倉儲實務 3	顧客服務實務 3 門市作業實務 3 配送實務 3	職場清潔實務 3	職場清潔實務 3
校訂必修	生活管理 1	生活管理 1	職業教育 2 社會技巧 1	職業教育 2 社會技巧 1	職業教育 2 社會技巧 1	職業教育 2 社會技巧 1
一般科目						
專業科目	食品衛生概論 2	食品衛生概論 2				
實習科目	基礎餐飲實務 3	基礎餐飲實務 3	服務話術實務 4	服務話術實務 4	專題實作 2	專題實作 2
校訂選修						
實習科目			門市銷售系統實務 4 餐飲服務流程實務 4	門市銷售系統實務 4 餐飲服務流程實務 4	門市技能實習 4 顧客服務實習 4 餐飲操作實習 3 貨架整理實習 4 包裝作業實習 3 門市清潔實習 3 後勤服務實習 4	門市技能實習 4 顧客服務實習 4 餐飲操作實習 3 貨架整理實習 4 包裝作業實習 3 門市清潔實習 3 後勤服務實習 4
彈性/團體	彈性學習 0 團體活動 3	彈性學習 0 團體活動 3	彈性學習 0 團體活動 3	彈性學習 0 團體活動 3	彈性學習 2 團體活動 2	彈性學習 2 團體活動 2

學生畢業進路：門市服務業、餐飲服務業等基層服務人才

環境清潔業、後勤服務業等基層服務人才

五、議題融入

(一) 門市服務科(912)

表5-5-1服務群門市服務科 議題融入對應表(以科為單位，1科1表)

校訂領域/科目	議題																		
	性別平等	人權	環境	海洋	品德	生命	法治	科技	資訊	能源	安全	防災	家庭教育	生涯規劃	多元文化	閱讀素養	戶外教育	國際教育	原住民族教育
校訂必修專業科目/食品衛生概論	✓		✓								✓	✓							
校訂必修實習科目/服務話術實作	✓		✓																
校訂必修實習科目/專題實作	✓		✓			✓		✓	✓										
校訂必修實習科目/基礎餐飲實務	✓		✓								✓	✓							
校訂選修實習科目/門市清潔實習	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/門市銷售系統實作	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/餐飲操作實習	✓		✓		✓						✓	✓							
校訂選修實習科目/門市技能實習	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/餐飲服務流程實作	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/包裝作業實習	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/後勤服務實習	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/顧客服務實習	✓		✓		✓														
校訂選修實習科目/貨架整理實習	✓		✓		✓														
單一議題勾選數總計	13	0	13	0	9	1	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0

陸、群科課程表

一、教學科目與學分(節)數表

表 6-1-1 服務群門市服務科 教學科目與學分(節)數檢核表

114學年度入學新生適用

課程類別		領域 / 科目及學分數		授課年段與學分配置						備 註		
				第一學年		第二學年		第三學年				
名稱		名稱	學分	一	二	一	二	一	二			
部定必修	一般科目	語文	語文	16	3	3	3	3	2	2	適性分組 2. 因應學生學習功能個別需求, 將國語文、英語文、本土語文/臺灣手語合併為「語文領域」。其中本土語文包含閩南語文、客語 文、原住民族語文、閩東語文, 擬於第一學年實施。	
		數學	數學	8	2	2	2	2			適性分組	
		社會	社會	4	2	2						
		自然科學	自然科學	4			1	1	1	1		
		藝術	音樂	2	1	1						
			美術	2	1	1						
		健康與體育	健康與護理	2	1	1						
			體育	12	2	2	2	2	2	2		
		全民國防教育		2	1	1						
		綜合活動與科技	綜合活動與科技	4	2	2						
		小計		56	15	15	8	8	5	5	部定必修一般科目總計56學分	
	專業科目	服務導論	4	2	2							
		衛生與安全概論	4			2	2					
		事務機器與電腦應用概論	4			2	2					
		小計	12	2	2	4	4	0	0	部定必修專業科目總計12學分		
	實習科目	基礎清潔實務		3	3						業師協同教學	
		基礎清潔實作		3		3					業師協同教學	
		職場清潔實作		6					3	3		
		顧客服務實務		3			3					
		顧客服務實作		3				3				
		門市技能領域	基礎設備實作	6	3	3						
			收銀台實作	3			3					
			門市作業實作	3				3				
		物品整理技能領域	物品整理實作	6	3	3						
			倉儲實作	3			3					
			配送實作	3				3				
		小計		42	9	9	9	9	3	3	部定必修實習科目總計42學分	
		專業及實習科目合計		54	11	11	13	13	3	3		
		部定必修合計		110	26	26	21	21	8	8	部定必修總計110學分	

表 6-1-1 服務群門市服務科 教學科目與學分(節)數檢核表(續)

114學年度入學新生適用

課程類別			領域 / 科目及學分數		授課年段與學分配置						備 註	
		第一學年			第二學年		第三學年					
名稱	學分		名稱	學分	一	二	一	二	一	二		
校訂必修	專業科目	4學分 2.27%	食品衛生概論	4	2	2					協同教學	
			小計	4	2	2						
	實習科目	18學分 10.23%	服務話術實作	8			4	4			實習分組 進階課程	
			專題實作	4					2	2	進階課程	
			基礎餐飲實務	6	3	3					業師協同	
			小計	18	3	3	4	4	2	2		
	特殊需求領域		生活管理	2	1	1					特殊需求領域科目為一般科目之類別 課程內容為生活常規建立，以獨立生活為目標，每學期一學分即足夠，但上下學期都須有這門課程。	
			社會技巧	4			1	1	1	1	特殊需求領域科目為一般科目之類別 課程內容為人際與職場社會技巧，將搭配職業教育課程進行，每學期一學分即足夠，但上下學期都須有這門課程。	
			職業教育	8			2	2	2	2	特殊需求領域科目為一般科目之類別	
			小計	14	1	1	3	3	3	3		
	校訂必修學分數合計			36	6	6	7	7	5	5		
	校訂選修	實習科目	44學分 25%	門市清潔實習	6					3	3	原班級選修
				門市技能實習	8					4	4	原班級選修
				顧客服務實習	8					4	4	原班級選修
				門市銷售系統實作	8			4	4			同科單班 實習分組 AA2選1
餐飲服務流程實作				8			4	4			同科單班 實習分組 AA2選1	
餐飲操作實習				6					3	3	同科單班 實習分組 AB2選1	
包裝作業實習				6					3	3	同科單班 實習分組 AB2選1	
後勤服務實習				8					4	4	同科單班 實習分組 AC2選1	
貨架整理實習				8					4	4	同科單班 實習分組 AC2選1	
最低應選修學分數小計				44								
校訂選修學分合計			44	0	0	4	4	18	18	多元選修開設22學分		
學生應修習學分總計			190	32	32	32	32	31	31	部定必修、校訂必修及選修課程學分總計		
每週團體活動時間(節數)			16	3	3	3	3	2	2			
每週彈性學習時間(節數)			4	0	0	0	0	2	2			
每週總上課時間(節數)			210	35	35	35	35	35	35			

二、課程架構表

表 6-2-1 服務群門市服務科 課程架構表(以科為單位，1 科 1 表)

114學年度入學新生適用

項目				相關規定	學校規劃情形		說明
					學分	百分比(%)	
一般科目	部定			49-78 學分	56	29.47 %	
	校訂	必修		各校課程發展組織自訂	14	7.37 %	特殊需求：14學分 7.37%
		選修			0	0 %	特殊需求：0學分 0%
	合 計				70	36.84 %	
專業及實習科目	部定	專業科目		學分(依總綱規定)	12	6.32 %	
		實習科目		學分(依總綱規定)	42	22.11 %	
		專業及實習科目合計		學分(依總綱規定)	54	28.43 %	
	校訂	專業科目	必修	各校課程發展組織自訂	4	2.11 %	
			選修		0	0 %	
		實習科目	必修	各校課程發展組織自訂	18	9.47 %	
			選修		44	23.16 %	
	校訂多元選修跨專業及實習科目/屬性學分數合計			各校課程發展組織自訂	0	0 %	系統統計
	合 計			至少80學分	120	63.17 %	
	實習科目學分			至少45學分	104	54.74 %	
部定及校訂必修學分合計				至多160學分	146 學分		
校訂多元選修跨一般、專業及實習科目/屬性學分數合計				各校課程發展組織自訂	0 學分 系統統計		
應修習總學分				180-192	190 學分		
六學期團體活動時間(節數)合計				12 - 18 節	16 節		
六學期彈性教學時間(節數)合計				4 - 12 節	4 節		
上課總節數				210 節	210 節		
學年學分制畢業條件	1. 應修習總學分為180-192 學分，畢業及格學分數至少為160 學分。 2. 表列部定必修科目103-132 學分均須修習，並至少85%及格，始得畢業。 3. 專業科目及實習科目至少須修習80 學分以上，其中至少60 學分及格，含實習（含實驗、實務）科目至少45 學分以上及格。						
備註： 1. 百分比計算以「應修習總學分」為分母。 2. 上課總學分=應修習總學分+六學期團體活動時間合計+六學期彈性學習時間合計。 3. 部定及校訂必修學分數合計依「高級中等學校課程規劃及實施要點」規定不得超過160學分。							

柒、團體活動時間規劃

說明：

1. 團體活動時間每周教學節數以2-3節為原則。其中班級活動1節列為教師基本節數。各校可因應實際需求，於團體活動課程安排班級活動、社團活動、學生自治會活動、學生服務學習活動及週會或講座，**惟社團活動每學年不得低於24節。**
2. 學校宜以三年整體規劃、逐年實施為原則，一學年或一學期之總節數配點實際教學需要，彈性安排各項活動，不受每週1節或每週班級活動、社團活動各1節之限制。
3. 節數：請務必輸入阿拉伯數字，切勿輸入其他文字。

序號	項目	團體活動時間節數						備註
		第一學年		第二學年		第三學年		
		一	二	一	二	一	二	
1	班級活動	18	18	18	18	18	18	
2	社團活動	36	36	36	36	18	18	
	合計	54	54	54	54	36	36	(節/學期)
		3	3	3	3	2	2	(節/週)

備查版

捌、彈性學習時間實施規劃表

一、彈性學習時間實施相關規定

臺北市立士林高級商業職業學校 彈性學習時間實施補充規定

108年01月18日課程發展委員會通過

111年11月16日課程發展委員會通過

113年11月07日課程發展委員會通過

(一) 依據

1. 教育部110年03月15日臺教授國部字第1100016363B 號令發布修正之「十二年國民基本教育課程綱要總綱」(以下簡稱總綱)
2. 教育部112年06月08日臺教授國部字第1120064831A 號令發布之「高級中等學校課程規劃及實施要點」(以下簡稱課程規劃及實施要點)

(二) 目的

臺北市立士林高職商業職業學校(以下簡稱本校)彈性學習時間之實施,以落實總綱「自發」、「互動」、「共好」之核心理念,實踐總綱藉由多元學習活動、補強性教學、充實增廣教學、自主學習等方式,拓展學生學習面向,減少學生學習落差,促進學生適性發展為目的,特訂定本校彈性學習時間補充規定(以下簡稱本補充規定)。

(三) 本校彈性學習時間之實施原則

1. 本校彈性學習時間,於學生在校上課每週35節中,高三開設每週2節。
2. 本校彈性學習時間之實施以科(或班)方式分別實施。
3. 各領域/群科教學研究會,得依各科之特色課程發展規劃,於教務處訂定之時間內提出選手培訓、充實(增廣)或補強性教學之開設申請;各處室得依上述原則提出學校特色活動之開設申請。
4. 彈性學習時間之實施地點以本校校內為原則;如有特殊原因需於校外實施者,應經校內程序核准後始得實施。
5. 採全學期授課規劃者,應於授課之前一學期完成課程規劃,並由學生自由選讀,該選讀機制比照本校校訂選修科目之選修機制;另授予學分之充實(增廣)、補強性教學課程,其課程開設應完成課程計畫書所定課程教學計畫,並經課程發展委員會討論通過列入課程計畫書,或經課程計畫書變更申請通過後,始得實施。

(四) 本校彈性學習時間之實施內容

1. 學生自主學習:學生得於彈性學習時間,依本補充規定提出自主學習之申請。
2. 選手培訓:由教師代表學校參加縣市級以上競賽之選手,規劃與競賽相關之培訓內容,實施培訓指導,申請表件如附件1-1;必要時,得由指導教師經主責該項競賽之校內主管單位同意後,向教務處申請再增加4週,申請表件如附件1-2。實施選手培訓之指導教師應填寫指導紀錄表如附件1-3。
3. 充實(增廣)教學:由教師規劃與各領域課程綱要或各群科專業能力相關之課程,其課程內涵可包括單一領域探究型或實作型之充實教學,或跨領域統整型之增廣教學。
4. 補強性教學:由教師依學生學習落差情形,擇其須補強科目或單元,規劃教學活動或課程;其中教學活動為短期授課,得由學生提出申請、或由教師依據學生學習落差較大之單元,於各次期中考後2週內,向教務處提出開設申請及參與學生名單,並於申請通過後實施,申請表件如附件2-1;其授課教師應填寫教學活動實施規劃表如附件2-2;另補強性教

學課程為全學期授課者，教師得開設各該學期之前已開設科目之補強性教學課程。實施補強性教學活動之教師應填寫指導紀錄表如附件2-3。

5. 學校特色活動：由學校辦理例行性、獨創性活動或服務學習，其活動名稱、辦理方式、時間期程、預期效益及其他相關規定，應納入學校課程計畫；另得由教師就實踐本校學生圖像所需之內涵，開設相關活動（主題）組合之特色活動，其相關申請表件如附件3。
6. 前項各款實施內容，除選手培訓外，其規劃修讀學生人數應達12人以上；另除學校運動代表隊培訓外，選手培訓得與學生自主學習合併實施。

(五)本校學生自主學習之實施規範

1. 學生自主學習之實施時段，應於本校彈性學習時間所定每週實施節次內為之。
2. 學生申請自主學習，應依附件4-1完成自主學習申請表暨計畫書，並得自行徵詢邀請指導教師指導，由個人或小組（至多5人）提出申請，經教務處彙整後，依其自主學習之主題與性質，指派校內具相關專長之專任教師，擔任指導教師。
3. 學生申請自主學習者，應系統規劃學習主題、內容、進度、目標及方式，並經指導教師指導及其父母或監護人同意，送交指導教師簽署後，依教務處規定之時程及程序，完成自主學習申請。
4. 每位指導教師之指導學生人數，以12人以上、35人以下為原則。指導教師應於學生自主學習期間，定期與指導學生進行個別或團體之晤談與指導，以瞭解學生自主學習進度、提供學生自主學習建議，並依附件4-2完成自主學習晤談及指導紀錄表。
5. 學生完成自主學習申請後，應依自主學習計畫書之規劃實施，並於各階段彈性學習時間結束前，將附件4-3之自主學習成果紀錄表彙整成冊；指導教師得就學生自主學習成果發表之內容、自主學習成果彙編之完成度、學生自主學習目標之達成度或實施自主學習過程之參與度，針對學生自主學習成果紀錄表之檢核提供質性建議。

(六)本校彈性學習時間之學生選讀方式

1. 學生自主學習：採學生申請制；學生應依前點之規定實施。
2. 選手培訓：採教師指定制；教師在獲悉學生代表學校參賽始（得由教師檢附報名資料、校內簽呈或其他證明文件），由教師填妥附件1-1資料向教務處申請核准後實施；參與選手培訓之學生，於原彈性學習時間之時段，則由學務處登記為公假。
選手培訓所參加之競賽，以教育部、勞動部、教育局（處）主辦之競賽為原則。
3. 充實（增廣）教學：採學生選讀制。
4. 補強性教學：
 - (1) 短期授課之教學活動：由學生選讀或由教師依學生學習需求提出建議名單；並填妥附件2-1、2-2資料向教務處申請核准後實施。
 - (2) 全學期授課之課程：採學生選讀制。
5. 學校特色活動：採學生選讀制。
6. 第3、4、5類彈性學習時間方式，其選讀併同本校校訂選修科目之選修一同實施。

(七)本校彈性學習時間之學分授予方式

1. 彈性學習時間之學分，採計為學生畢業總學分。
2. 彈性學習時間之成績，不得列入學期學業總平均成績、學年學業總平均成績計算，亦不得為彈性學習時間學年學業成績之計算。

3. 學生修讀本校課程計畫訂定得授與學分之彈性學習時間課程，並符合以下要件者，其彈性學習時間得授予學分：

- (1) 修讀全學期授課之充實（增廣）教學或補強性教學課程。
 - (2) 修讀期間缺課節數未超過該教學課程全學期教學總節數三分之一。
 - (3) 修讀後，經任課教師評量後，學生學習成果達及格基準。
- 彈性學習時間未取得學分之教學課程不得申請重修。

(八)本校彈性學習時間之教師教學節數及鐘點費編列方式

1. 學生自主學習：指導學生自主學習者，依實際指導節數，核發教師指導鐘點費；但教師指導鐘點費之核發，不得超過學生自主學習總節數二分之一。
2. 選手培訓：指導學生選手培訓者，依實際指導節數，核發教師指導鐘點費。
3. 充實（增廣）教學與補強性教學：
 - (1) 個別教師擔任充實（增廣）教學與補強性教學課程全學期授課或依授課比例滿足全學期授課者，得計列為其每週教學節數。
 - (2) 二位以上教師依序擔任全學期充實（增廣）教學之部分課程授課者，各該教師授課比例滿足全學期授課時，得分別計列教學節數；授課比例未滿足全學期授課時，依其實際授課節數核發教師授課鐘點費。
 - (3) 個別教師擔任補強性教學短期授課之教學活動者，依其實際授課節數核發教師授課鐘點費。
4. 學校特色活動：由學校辦理之例行性、獨創性活動或服務學習，依各該教師實際授課節數核發鐘點費，教師若無授課或指導事實者不另行核發鐘點費。

(九)本補充規定之實施檢討，應就實施內涵、場地規劃、設施與設備以及學生參與情形，定期於每學年之課程發展委員會內為之。

(十)本補充規定經課程發展委員會討論通過，陳校長核定後實施，並納入本校課程計畫。

選手培訓實施申請表

指導教師姓名		指導競賽名稱	
競賽級別		☐ 國際級或全國級 ☐ 區域級 ☐ 縣市級	
競賽日期		培訓期程/週數	
培訓學生資料		班級	學號
		姓名	
培訓規劃與內容			
序 號	日期/節 次	培訓內容	培訓地點
1			
2			
3			

競賽主責處室核章

教務處核章

校長核章

臺北市立士林高級商業職業學校 學生自主學習實施規範

108 年 1 月 18 日第 5 次課發會通過

110 年 8 月 30 日第 1 次課發會通過

(一) 依據：教育部 107 年 2 月 21 日臺教授國部字第 1060148749B 號令訂定發布之「高級中等學校課程規劃及實施要點」。

(二) 目的：落實十二年國民基本教育核心素養之自學精神，從而養成學生自主學習之態度。

(三) 原則：

1. 學生得於就學期間完成自主學習。
2. 學生進行自主學習需在開學前向學校提出自主學習計畫，計畫項目應包括學習主題、內容、進度、方式及所需設備，並經教師指導及家長同意後實施。
3. 學生自主學習可以安排實作實驗、閱讀心得報告、專題製作、實察體驗或其他學習活動。
 - (1) 實作實驗：進行自然科學領域之實作實驗、科技或其他領域之實作，培養核心素養。
 - (2) 閱讀心得報告：閱讀書籍期刊，節錄相關摘要，做成一篇心得報告。
 - (3) 專題製作：擬定專題，進行研究，培育學生研究之能力。
 - (4) 實察體驗：申請至公務機關及與學校簽署合作關係之民間單位，進行實察體驗，並將所見所學書寫成心得報告，促進其對職場之認知。
 - (5) 其他學習活動：未列於上述之範圍，學生自主提出，經學校審查通過者。
4. 前項所述各款得安排教師指導學生，教師指導之學生每班別不得低於 12 人。
5. 學生進行實察體驗應考量車程，不可因車程延誤其他課程的學習，並須在計畫中敘明實察之地點及週次。
6. 實作實驗之自主學習，考量其安全性，須有指導教師在場指導。
7. 其他學習活動需考量學校之師資、設備及學生學習的安全方可通過審查。

(四) 輔導管理

1. 學生自主學習計畫申請與審查，辦理原則：
 - (1) 自主學習計畫以學期為單位申請。
 - (2) 於指定時間提出自主學習計畫申請。
 - (3) 申請及審議流程如下
 - A. 學校於開學前辦理學生自主學習計畫申請說明會，於收集學生申請計畫後，進行項目及格式審查。未通過審查者，於收到通知後 2 日內補交複審。
 - B. 學校將項目及格式審查通過者造冊，連同申請書送自主學習推動委員會複審確認。
 - (4) 學生自主學習計畫審查需於開學前完成，並公布結果、實施。
 - (5) 學生自主學習成果得列入下次申請實質審查之參考。
2. 學校得視學生自主學習需要，排定指導教師，其指導原則如下：
 - (1) 協助學生自主學習計畫審查。
 - (2) 負責學生自主學習出缺點名與通報，按月檢視學生學習記錄與了解進度。
 - (3) 協助辦理學生自主學習成果發表，檢核學生自主學習成果是否完成。
 - (4) 指導教師可提供學生諮詢。
 - (5) 指導教師指導學生支給鐘點費。
3. 未成班之自主學習，在校園內者由相關單位負責學生的出缺席。
4. 自主學習場地由相關單位安排與公告。如學生於學習中，經場地或設備主管單位及指導教師同意後，得使用其他場地或設備。如需使用實驗室及設備，需由教師陪同下進行。
5. 學生自主學習成果得於導師、指導教師或學生輔導諮詢小組協助下，列入學生學習歷程檔案。
6. 學生自主學習期間，需遵守學校規範，不得以自主學習為由拒絕參與學校活動。

學生自主學習計畫書

	班級： 座號： 姓名：	
學習主題	☐ 自我閱讀 ☐ 科學實做 ☐ 專題探究 ☐ 藝文創作 ☐ 技能實務 ☐ 其他：	
申請日期		
學習內容		
學習目標		
學習進度	第一週	與指導教師討論自主學習規劃，完成本學期自主學習實施內容與進度
	第二週	
	第三週	
	第四週	
	第五週	
	第六週	
	第七週	
	第八週	
	第九週	
	第十週	
	第十一週	
	第十二週	
	第十三週	
	第十四週	
	第十五週	
	第十六週	
	第十七週	
	第十八週	
	第十九週	
	第二十週	參與自主學習成果發表。
	第二一週	完成自主學習成果紀錄表撰寫。

設備需求與所需協助	
學習地點： ☐ 教室 ☐ 圖書館 ☐ 電腦教室 ☐ 專科教室 ☐ 其他	
預期效益	
申 請 人：（簽名）	
2.家長：（簽名）	家長建議（無則免填）
3.指導老師：（簽名）	指導老師建議（無則免填）
4.導師：（簽名）	導師建議建議（無則免填）
5.科主任：（簽名）	科主任建議（無則免填）

註：依自主學習實施規範之(四)2.(1)之規範，指導教師之指導原則如下：

- (1) 協助學生自主學習計畫審查。
- (2) 若成班(達 12 人以上)，由指導老師負責學生自主學習出缺點名與通報；非成班，由學校相關單位負責學生出缺席。
- (3) 按月檢視學生學習記錄與了解進度。
- (4) 協助辦理學生自主學習成果發表，檢核學生自主學習成果是否完成。

自主學習晤談及指導紀錄表

[illegible]

教務主任核章

自主學習成果紀錄表

申請學生資料	班級	學號	姓名（請親自簽名）	
主題	☐ 自我閱讀 ☐ 科學實做 ☐ 專題探究 ☐ 藝文創作 ☐ 技能實務 ☐ 其他：			
實施地點	☐ 教室 ☐ 圖書館 ☐ 電腦教室 ☐ 專科教室 ☐ 其他			
學習目標				
自主學習成果記錄	週次	實施內容與進度	自我檢核	指導教師確認
	1	與指導教師討論自主學習規劃，完成本學期自主學習實施內容與進度。	☐ 優良 ☐ 尚可 ☐ 待努力	
	2			
	3			
	4			
	5			
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			

	13			
	14			
	15			
	16			
	17			
	18			
	19			
	20	參與自主學習成果發表。		
	21	完成自主學習成果紀錄表撰寫。		
學習成果說明				
學習目標達成情形				
學習歷程省思				
指導教師指導建議				

指導教師簽章

承辦人員核章

教學組長核章

教務主任核章

士林高商學年度第 學期彈性學習時間

選手培訓實施申請表

指導教師姓名		指導競賽名稱	
競賽級別	☐ 國際級或全國級 ☐ 區域級 ☐ 縣市級		
競賽日期		培訓期程/週數	
培訓學生資料	班級	學號	姓名
培訓規劃與內容			
序號	日期/節次	培訓內容	培訓地點
1			
2			
3			

競賽主責處室核章

教務處核章

校長核章

選手培訓指導紀錄表

指導教師姓名		指導競賽名稱		
競賽級別	☐ 國際級或全國級 ☐ 區域級 ☐ 縣市級			
競賽日期		培訓期程/週數		
培訓學生資料	班級	學號	姓名	
培訓指導紀錄				
序 號	日期/節 次	培訓內容	缺曠紀錄	教師簽名
1				
2				
3				

競賽主責處室核章

教務處核章

校長核章

補強性教學活動實施申請

授課教師姓名		教學單元名稱	
參與學生資料	班級	學號	姓名
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

備註：

1. 授課教師可由學生自行邀請、或由教務處安排。
2. 12 人以上可提出申請、表格若不敷使用，請自行增列。

承辦人員核章

教學組長核章

教務主任核章

士林高商 學年度第 學期彈性學習時間

補強性教學活動實施規畫表

授課教師姓名			教學單元名稱	
授課規劃與內容				
序 號	日期/節 次	授課內容		實施地點
1				
2				
3				

承辦人員核章

教學組長核章

教務主任核章

三、彈性學習時間規劃表

說明：

1. 技術型高級中等學校每週 0-2 節，六學期每週單位合計需4-12節。
2. 若開設類型授予學分數者，請於備註欄位加註說明。
3. 開設類型為「充實(增廣)性教學」或「補強性教學」，且為全學期授課時，須檢附教學大綱，敘明授課內容等。若同時採計學分時其課程名稱應為：0000(彈性)
4. 本表以校為單位，1校1表。

科別	授課節數						備 註
	第一學年		第二學年		第三學年		
每周彈性學習時間(節數)	一	二	一	二	一	二	
門市服務科	0	0	0	0	2	2	

開設年段	開設名稱	每週節數	開設週數	實施對象	開設類型						師資規劃	備註
					自主學習	選手培訓	充實(增廣)性教學	補強性教學	學校特色活動	特殊需求		
第三學年	第一學期	自主學習	2 18	門市服務科	V						內聘	
		五感探索	2 9	門市服務科				V			內聘	
		幸福魔法師	2 9	門市服務科				V			內聘	
		職業小尖兵	2 9	門市服務科				V			內聘	
		益智牌卡	2 9	門市服務科				V			內聘	
		健康管理	2 9	門市服務科				V			內聘	
		我是解題高手	2 9	門市服務科				V			內聘	
	第二學期	自主學習	2 18	門市服務科	V						內聘	
		幸福人生	2 9	門市服務科				V			內聘	
		主題桌遊	2 9	門市服務科				V			內聘	
		職業達人	2 9	門市服務科				V			內聘	
		正念生活	2 9	門市服務科				V			內聘	
		健康達人	2 9	門市服務科				V			內聘	
		我好，你也好	2 9	門市服務科				V			內聘	

玖、學生選課規劃與輔導

一、校訂選修課程規劃（含跨科、群、校選修課程規劃）

表 9-1-1 原班級選修方式課程規劃表

序號	科目屬性	科目名稱	適用群科別	授課年段與學分配置					
				第一學年		第二學年		第三學年	
				一	二	一	二	一	二
1.	實習	門市清潔實習	門市服務科	0	0	0	0	3	3
2.	實習	門市技能實習	門市服務科	0	0	0	0	4	4
3.	實習	顧客服務實習	門市服務科	0	0	0	0	4	4

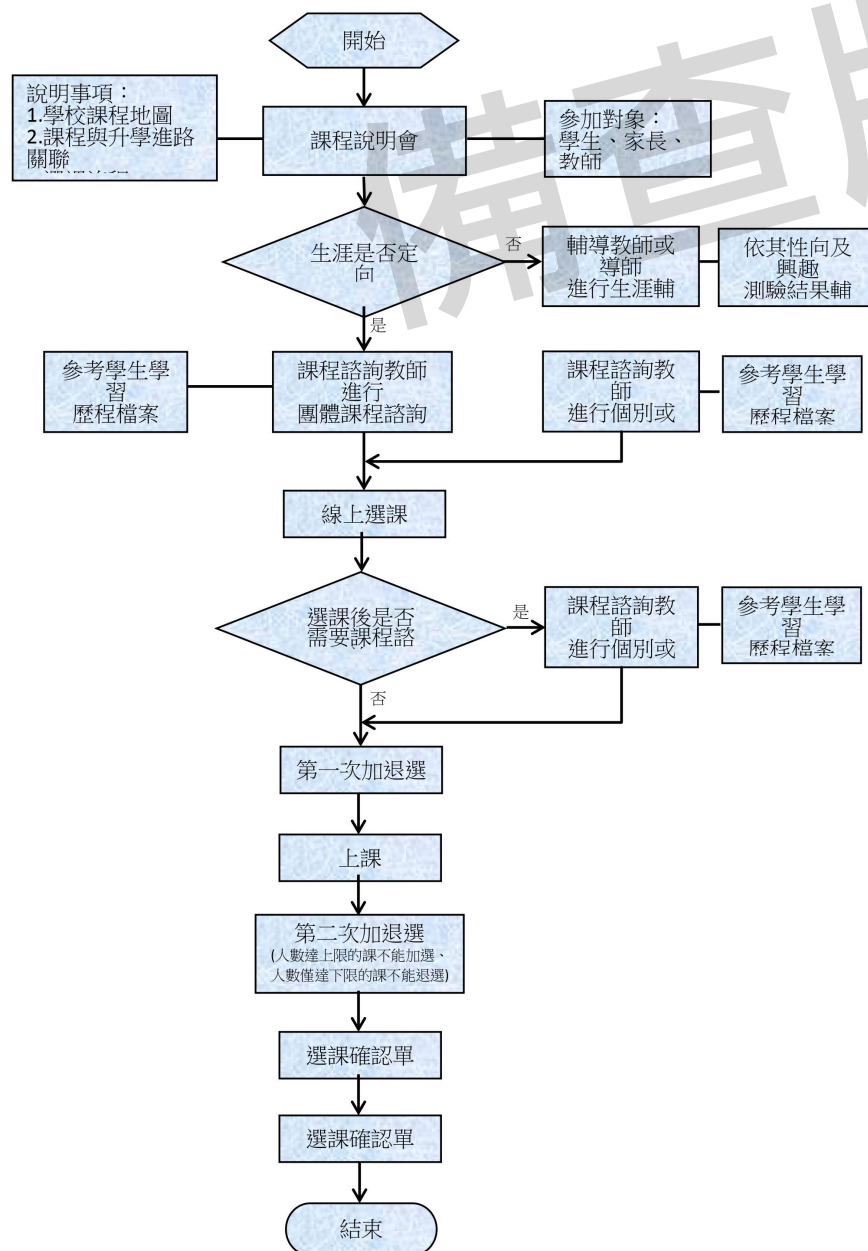
表 9-2-1 多元選修方式課程規劃表

序號	科目屬性	科目名稱	適用群科別	授課年段與學分配置						開課方式	同時段開課
				第一學年		第二學年		第三學年			
				一	二	一	二	一	二		
1.	實習	門市銷售系統實作	門市服務科	0	0	4	4	0	0	同科單班	AA2選1
2.	實習	餐飲服務流程實作	門市服務科	0	0	4	4	0	0	同科單班	AA2選1
3.	實習	餐飲操作實習	門市服務科	0	0	0	0	3	3	同科單班	AB2選1
4.	實習	包裝作業實習	門市服務科	0	0	0	0	3	3	同科單班	AB2選1
5.	實習	後勤服務實習	門市服務科	0	0	0	0	4	4	同科單班	AC2選1
6.	實習	貨架整理實習	門市服務科	0	0	0	0	4	4	同科單班	AC2選1

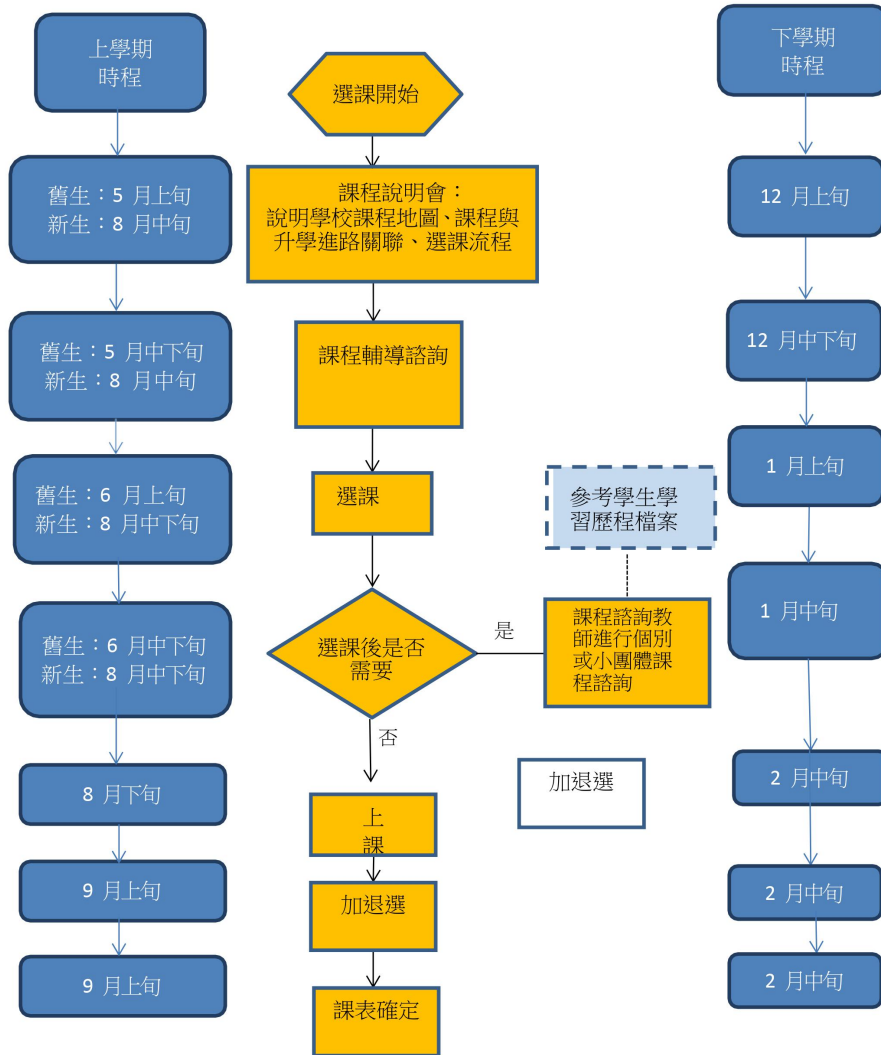
二、選課輔導流程規劃

(一) 流程圖(含選課輔導及流程)

－ 課程輔導諮詢實施原則流程圖



選課流程與時程



(二)日程表

序號	時間	活動內容	說明
1	上學期：3~4月 下學期：10~11月	選課宣導	1. 舊生利用前一學期末進行選課宣導 2. 新生利用報到時段進行選課宣導
2	上學期：5~6月 下學期：12~1月	學生線上選課及教師提供諮詢輔導	1. 新生利用訓練時間進行分組選課 2. 以電腦選課方式進行 3. 規劃 1.2~1.5倍選修課程 4. 相關選課流程參閱流程圖 5. 選課諮詢輔導
3	上學期：6月 下學期：1月	第1次加、退選	

4	上學期：8月30 日 下學期：2月 1日	正式上課	跑班上課
5	上學期：9月 下 學期：2月	第2次加、退選	得於學期前兩週進行
6	9月	檢討	課發會進行選課檢討

三、選課輔導措施

選課輔導流程規劃

－ 課程諮詢階段

高級中等學校推動課程諮詢實施原則

- 一、 學生適性選修輔導應搭配課程諮詢及生涯輔導；有關課程諮詢部分由課程諮詢教師辦理，有關生涯輔導部分，由專任輔導教師或導師協同辦理。
- 二、 學校課程計畫書經各該主管機關准予備查後，課程諮詢教師召集人（以下簡稱召集人）即統籌規劃、督導選課輔導手冊之編輯，以供學生選課參考。
- 三、 學校每學期選課前，召集人、課程諮詢教師及相關處室，針對教師、家長及學生辦理選課說明會，介紹學校課程地圖、課程內容及課程與未來進路發展之關聯，並說明大學升學進路。
- 四、 選課說明會辦理完竣後，針對不同情況及需求之學生，提供其課程諮詢或生涯輔導；說明如下：
 - （一）生涯定向者：提供其必要之課程諮詢。
 - （二）生涯未定向、家長期待與學生興趣有落差、學生能力與興趣有落差或二年級（三年級）學生擬調整原規劃發展之進路者：
 1. 先由導師進行瞭解及輔導，必要時，進一步與家長聯繫溝通。
 2. 導師視學生需求向輔導處（室）申請輔導，由專任輔導教師依學生性向、興趣測驗結果，進行生涯輔導。
 3. 經導師瞭解輔導或專任輔導教師生涯輔導後，續由課程諮詢教師，提供其個別之課程諮詢。
- 五、 召集人負責協調編配課程諮詢教師提供諮詢之班級或學生；課程諮詢教師應提供學生可進行團體或個別諮詢之時段，每位學生每學期至少 1 次。
- 六、 課程諮詢教師應每學期按時於學生學習歷程檔案，登載課程諮詢紀錄。

拾、學校課程評鑑

一、114學年度學校課程評鑑計畫

文字說明：

如下所示。

附檔資料：

臺北市立士林高級商業職業學校 114 學年度課程評鑑實施計畫

108 年 11 月 5 日課程發展委員會通過

112 年 4 月 19 日課程發展委員會通過

112 年 9 月 13 日課程發展委員會通過

113 年 11 月 7 日課程發展委員會通過

壹、依據

- 一、教育部中華民國 110 年 03 月 15 日臺教授國部字第 1100016363B 號令訂定「十二年國民基本教育課程綱要總綱」。
- 二、教育部中華民國 108 年 4 月 22 日臺教授國部字第 1080031188 號「高級中等學校課程評鑑機制辦理參考原則」。
- 三、教育部中華民國 108 年 5 月 30 日臺教授國部字第 1080050523B 號令訂定之「高級中等學校課程評鑑實施要點(以下簡稱課程評鑑實施要點)」。

貳、目的

- 一、協助教師教學及改善學生學習，確保及持續改進學校課程發展與教學創新，強化教師教學品質及提升學生學習成效。
- 二、每學年定期蒐集、運用及分析課程評鑑內容，落實課程自我評鑑功能。
- 三、評估本校課程實施成效，作為改善課程規劃及整體教學環境之依據。

參、課程評鑑組織及分工

- 一、本校課程評鑑組織為：課程發展委員會、課程自我評鑑小組、群課程研究會及各科/領域教學研究會。

二、評鑑組織分工

(一) 課程發展委員會

1. 規劃與實施本校課程評鑑相關事宜。
2. 審議課程評鑑實施計畫。
3. 依課程評鑑結果修正學校課程計畫。

(二) 課程自我評鑑小組

1. 由校長自課程發展委員會成員，聘請 9 至 11 人組成課程自我評鑑小組。
2. 協助發展學校課程評鑑之檢核工具。
3. 彙整與檢視各科教學研究會自我評鑑之質性分析與量化結果。
4. 完成學校課程評鑑報告。

(三) 群課程研究會

1. 開設跨域多元選修課程。
2. 研發跨域多元選修教材。
3. 協助規劃及開設彈性學習時間。

(四) 各科/領域教學研究會

1. 由各科/領域之召集人及所屬教師組成，教師提供自我檢核相關資料。
2. 彙整學生學習成效的質性分析及量化結果。
3. 協助檢視課程架構、課程開設、課程實施空間及課程實施設備。
4. 協助教材選擇並進行評鑑。
5. 開設多元選修課程。
6. 協助規劃及開設彈性學習時間。
7. 協助教師公開授課相關事宜(公開備課、授課及議課)。

肆、課程評鑑內容

課程評鑑內容包括課程規劃、教學實施、學生學習相關事項，具體之評鑑項目及相關說明如附件一。

伍、實施方式

本校課程自我評鑑依以下時程辦理：

項次	工 作 項 目	預 定 時 程
1	召開課程發展委員會，訂定學校課程自我評鑑實施計畫。	前一學年6月前
2	成立學校課程評鑑小組。	9月
3	開發課程自我評鑑工具(如檢核表、問卷等)。 進行系統性教師教學及學生學習成果資料的收集。	9月 9~12月、2~5月
4	各科/領域教學研究會對教師教學檢核及學生回饋等課程實施狀況進行資料分析，提出課程自我評鑑結果。	1月、5月
5	各科/領域教學研究會依據課程自我評鑑結果，提出檢討與改進方案後，提送課程評鑑小組檢視修正。	6月初
6	經課程自我評鑑小組修正之各科/領域教學研究會課程自我評鑑結果及檢討與改進方案，提學校課程發展委員會審議確認。	6月
7	經學校課程發展委員會確認之自我評鑑結果及檢討與改進方案，交學校相關單位後續執行並納入追蹤。	持續改進追蹤

陸、課程評鑑結果與運用

課程評鑑過程及結果，作為學校校務發展、課程規劃、教師改進教學及促進學生有效學習之參考，其結果之運用如下：

- 一、修正學校課程計畫。
- 二、檢討學校課程實施。
- 三、理解及重視課程品質。
- 四、提供教師教學調整及專業成長規劃。

- 五、規劃補救教學或學習輔導。
 - 六、激勵教師課程及教學創新。
 - 七、對課程綱要、課程政策及配套措施提供建議。
- 柒、本課程評鑑實施計畫經學校課程發展委員會通過，陳校長核定後實施，修正時亦同。

備查版

附件一、臺北市立士林高商課程自我評鑑項目及相關說明

層面	項目	說明	相關工具及資料	負責單位/人員	預定時程
課程規劃	1. 課程發展與運作機制	1. 學校課程發展委員會(含課程評鑑組織)、領域/科目及科教學研究會，依學校自訂之相關辦法設置，並定期召開會議，留有紀錄。 2. 學校課程計畫能經各層級課程發展組織討論並依行政程序確認並通過主管機關之審查，若有修訂時，報請主管機關備查。	1. 課程發展組織設置要點。 2. 課程發展組織會議紀錄(含相關會議資料與簽到表)。 3. 學校最近三年各年度課程計畫書報請主管機關核定文號。 4. 學校最近三年各年度課程計畫書上網公告網址。	● 課程發展委員會	● 5 月底完成資料彙整。
	2. 課程評鑑的規劃與管理	1. 學校課程評鑑相關工具的發展(如學生畢業條件檢核表、學生具備科專業能力檢核表、評鑑作業時程檢核表)與資料庫之取用(如臺灣學生學習成就評量資料庫、高級中等學校學習歷程資料庫等)情形說明。 2. 學校能管理與運用評鑑相關資料與結果，並檢討修訂課程計畫書。	1. 課程評鑑資料蒐集工具(含學生畢業條件檢核、學生具備科專業能力檢核、評鑑作業時程檢核相關表件)。 2. 學生學習相關資料庫取用情形。 3. 課程評鑑資料分析方法及結果運用。	● 各科/領域教學研究會 ● 課程自我評鑑小組	● 9 月底完成課程評鑑資料蒐集工具。 ● 7 月底彙整學生學習相關資料庫資料。 ● 6 月、9 月評鑑小組會議及課發會討論運用。
	3. 持續改善的機制與成果	1. 各領域/科目/專業群科定期檢討課程與教學符合課程目標、科教育目標與產業需求。 2. 學校能安排跨領域課程對話，建立共享的教材資源平台，以支持課程永續發展。	1. 各專業群科教學研究會議紀錄。 2. 各領域/科目教學研究會議紀錄。 3. 教材資源平台內容與跨領域課程對話活動紀錄。	● 各科/領域教學研究會	● 5 月底完成資料彙整。

4

層面	項目	說明	相關工具及資料	負責單位/人員	預定時程
教學實施	1. 實際開課與原規劃符合情形	1. 各學期開課課表與各專業群科教學科目與學分(節)數表之對應，經檢核後若有未符合情形之紀錄與處理。 2. 多元選修之選課輔導與實際開課情形。	1. 各學期課表與各專業群科教學科目與學分(節)數表。 2. 自我檢核或相關會議處理情形說明。 3. 選課輔導手冊(如選課相關辦法、輔導流程圖與日程表)、選課輔導措施及選課輔導教師任務相關資料。	● 教務處 ● 課程諮詢教師	● 5 月底完成資料彙整。
	2. 教師教學與評量	1. 各學習領域(含校訂必修及多元選修等)能發展素養導向相關課程，並研發相關教材。 2. 觀課與議課紀錄。	1. 學年度發展之素養導向課程與教材。 2. 學年度共備、觀課與議課紀錄。	● 各科/領域教學研究會 ● 全校教師	● 5 月底完成資料彙整。
	3. 彈性學習時間	1. 各學年/學期彈性學習時間規劃之各課程單元修習學生人數。 2. 各學年/學期彈性學習時間自主學習/選修培訓學生人數及平均時數。	1. 各學年/學期彈性學習時間學生選修人數及時數統計表。 2. 課程諮詢教師輔導紀錄。 3. 學生選課分發志願順序統計。	● 教務處 ● 課程諮詢教師	● 5 月底完成資料彙整。
	4. 多元選修	各學年/學期多元選修規劃之各課程單元修習學生人數。	1. 各學年/學期多元選修學生選修人數及時數統計表。 2. 課程諮詢教師輔導紀錄。 3. 學生選課分發志願順序統計。	● 教務處 ● 課程諮詢教師	● 5 月底完成資料彙整。
學生學習	1. 學生學習表現	1. 各專業群科一般科目/專業科目/實習科目學業表現領域學生學習情形(國語文、數學、英語文、自然、社會)與學業表現統計資料。 2. 各專業群科學生各項競賽及證照表現。	1. 臺灣學生學習成就評量資料庫資料分析。 2. 學生學業表現資料分析(校內校務系統)及學生學習歷程檔案資料分析。 3. 學習歷程檔案多元表現資料分析。	● 教務處 ● 各科/領域教學研究會	● 7 月底完成資料彙整分析。

5

層面	項目	說明	相關工具及資料	負責單位/人員	預定時程
	2. 科教育目標與專業能力檢核	1. 各專業群科具備各項科專業能力的必修課程(以課程計畫書中科課程規劃與科專業能力對應檢核表實心者計)。 2. 學生修業三年具備各項科專業能力的學生人數統計。	1. 科課程規劃與科專業能力對應檢核表。 2. 畢業班學生修業三年具備各項科專業能力的學生人數。	● 各科/領域教學研究會 ● 教務處	● 7 月完成該學年畢業學生之能力檢核分析。
	3. 確保學生畢業條件	1. 學生達成科專業能力與畢業學分檢核及畢業前未達畢業門檻之預警機制。 2. 應屆畢業學生未達畢業條件的因應措施。	1. 個別學生畢業條件檢核表及檢核結果。 2. 預警制度說明。 3. 學生未達畢業條件時，學校已採取的因應措施說明。	● 教務處	● 9 月、2 月完成該學期預警會議，2 月同時完成畢業班學分檢核。 ● 5 月完成相關資料彙整。

二、112學年度學校課程自我評鑑結果

文字說明：

目前開課符合學生需求，持續進行中。

附檔資料：

已上傳自我評鑑結果：[112_413401_2 Year1 自我評鑑結果.pdf](#)，請自行列印！

備查版

附件、教學大綱

附件一：部定一般科目各領域跨科之統整型、探究型、實作型課程規劃

附件二：校訂科目教學大綱

(一) 一般科目

(二) 專業科目

表 11-2-2-1 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	食品衛生概論		
	英文名稱	Introduction to Food Sanitation		
師資來源	內聘			
科目屬性	必修			
	專業科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	4(220000)			
	第一學年			
建議先修科目	無			
教學目標 (教學重點)	一、認識食品安全與衛生概論。 二、了解食物中毒的分類及預防。 三、認識食品添加物的種類與應用。 四、了解本校實習餐廳衛生管理的相關事項。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 安全 防災			
教學內容				
主要單元(進度)	內容細項		分配節數	備註
(一)認識食品衛生	1. 食品衛生的定義與範疇 2. 食品衛生之重要性		8	第一學期
(二)認識食品安全	1. 食品安全的定義與範疇 2. 食品衛生與食品安全之相關性		8	第一學期
(三)食物中毒的分類	1. 食物中毒的定義與症狀 2. 食物中毒的類型		8	第一學期
(四)食物中毒的預防	1. 如何預防食物中毒 2. 食物的保鮮與存放		8	第一學期
(五)認識食品添加物	1. 食品添加物的意義 2. 食品添加物的種類與應用		4	第一學期
(六)餐飲設備管理	1. 了解本校實習餐廳衛生設備管理相關事項 2. 能遵守本校實習餐廳設備管理事項		8	第二學期
(七)餐飲用具管理	1. 了解本校實習餐廳用具管理相關事項 2. 能遵守本校實習餐廳用具管理事項		8	第二學期
(八)環境衛生管理	1. 了解本校實習餐廳環境衛生管理相關事項 2. 能遵守本校實習餐廳環境衛生管理事項		8	第二學期
(九)廢水與廢棄物管理	1. 了解本校實習餐廳廢水及廢棄物管理相關事項 2. 能遵守本校實習餐廳廢水及廢棄物管理事項		8	第二學期
(十)食品衛生相關法律規	1. 了解食品安全衛生相關法規規定 2. 能遵守食品安全衛生相關法規規定		4	第二學期

合 計		72
學習評量 (評量方式)	一、 評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、 兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。	
教學資源	一、 利用實習的場所供學生實作練習。 二、 相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。	
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。 (二) 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。 (三) 將學生居家及社區生活經驗融入餐飲實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。 (四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。 (五) 收集餐飲工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、 教學方法 (一) 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。 (二) 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。 (三) 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。 (四) 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。 (五) 設計增強系統，提升學生的學習動機。 (六) 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、 教學相關配合事項 (一) 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。 (二) 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。 (三) 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進餐飲相關能力類化於其他領域。	

(三) 實習科目

表 11-2-3-1 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	基礎餐飲實務		
	英文名稱	Practice of Basic Food and Beverage		
師資來源	內聘			
科目屬性	必修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	6(330000)			
	第一學年			
建議先修科目	無			
教學目標 (教學重點)	一、認識營養與健康。 二、熟悉食物選擇的方式。 三、均衡的衛生飲食 四、與他人共食的原則與禮儀 五、認識食品標示 六、能操作食材常見烹調方式			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 安全 防災			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一)營養與健康		1. 認識健康的重要性 2. 介紹營養的基本要素	9	第一學期
(二)六大營養素		1. 介紹營養素的來源 2. 認識健康與營養的相關性	9	第一學期
(三)食物的分類與保存		1. 孰知食物的分類 2. 了解不同類型食物的保存方式	9	第一學期
(四)食物的選購		1. 如何選購新鮮食品 2. 如何選購包裝加工食品	9	第一學期
(五)均衡的飲食		1. 健康飲食營養素的比例 2. 均衡的食材搭配	9	第一學期
(六)良好的飲食習慣		1. 如何選擇所需的食物分量 2. 公筷母匙的好處	9	第一學期
(七)與他人共食的原則		1. 與他人共食的環境選擇 2. 與他人共食的場地安全	9	第二學期
(八)餐飲業衛生與禮儀		1. 餐飲業注重的衛生事項 2. 餐廳用餐的禮儀	9	第二學期
(九)認識食品標示		1. 食品的標示方式 2. 認識優良食品標示	9	第二學期
(十)食物的衛生		1. 能明瞭食材處理與食品衛生安全的關聯。 2. 能熟悉乾貨、加工品、肉類、蔬菜的處理順序與流程。	9	第二學期
(十一)中餐基本烹調技能		1. 能操作基本的中菜烹調技能如：蒸、燙、炒等。 2. 能明瞭烹調方法與食物美味的關聯。	9	第二學期
(十二)中餐進階烹調技能		1. 能操作基本的中菜烹調技能如：煎、炸等。 2. 能明瞭烹調方法與食物美味的關聯。	9	第二學期
合 計			108	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。			

教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。
教學注意事項	一、教材編選（一）配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。（二）考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。（三）將學生居家及社區生活經驗融入餐飲實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。（四）利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。（五）收集餐飲工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、教學方法（一）強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。（二）應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。（三）可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。（四）課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。（五）設計增強系統，提升學生的學習動機。（六）可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、教學相關配合事項（一）實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。（二）鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。（三）與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進餐飲相關能力類化於其他領域。

表 11-2-3-2 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	服務話術實作		
	英文名稱	Exercise of Service Speech		
師資來源	內聘			
科目屬性	必修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	8(004400)			
	第二學年			
建議先修科目	有，科目：服務導論			
教學目標 (教學重點)	(一)應用服務話術 (二)熟悉不同服務類別、行業別的服務話術 (三)增進服務話術的應用能力			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一)餐飲服務業的話術		1. 餐飲服務業常用話術。 2. 餐飲服務業的應對技巧。	8	第一學期
(二)門市服務業的話術		1. 門市服務業常用話術。 2. 門市服務業的應對技巧。	8	第一學期
(三)後勤服務業的話術		1. 後勤服務業常用話術。 2. 後勤服務業的應對技巧。	8	第一學期
(四)清潔服務業的話術		1. 清潔服務業常用話術。 2. 清潔服務業的應對技巧。	8	第一學期
(五)辦公室服務業的話術		1. 辦公室服務業常用話術。 2. 辦公室服務業的及應對技巧。	8	第一學期
(六)旅館服務業的話術		1. 旅館服務業常用話術。 2. 旅館服務業的應對技巧。	8	第一學期
(七)顧客心理		1. 顧客消費心理。 2. 商品銷售策略	8	第一學期
(八)銷售技巧		1. 商品面銷銷售的技巧與話術。 2. 網路行銷策略 3. 網路銷售的技巧與話術。	8	第一學期
(九)顧客服務		1. 了解顧客需求。 2. 傾聽與同理顧客立場。	8	第一學期
(十)顧客關懷		1. 顧客關懷技巧。 2. 安撫顧客情緒。 3. 顧客關懷技話術。	8	第二學期
(十一)顧客心理學		1. 了解顧客客訴心理。 2. 顧客到店客訴應對技巧。	8	第二學期
(十二)客訴應對技巧		1. 電話客訴事件應對技巧。 2. 網路郵件客訴回覆技巧。	8	第二學期
(十三)作業疏失		1. 作業疏失的原因與預防。 2. 作業疏失的處理與應對話術。	8	第二學期
(十四)危機處理		1. 天災事件的預防。 2. 天災事件的處理與應對話術。	8	第二學期
(十五)服務態度		1. 各行業應具備的服務態度。 2. 各行業應具備的服務禮儀。	8	第二學期

(十六)模擬情境話術練習	1. 各行業模擬情境話術示範。 2. 各行業模擬情境話術演練。	8	第二學期
(十七)門市與餐飲服務話術應用	1. 校內外門市服務實習服務話術實作。 2. 校內外餐飲服務實習服務話術實作。	8	第二學期
(十八)後勤與清潔服務話術應用	1. 校內外後勤服務實習服務話術實作。 2. 校內外清潔服務實習服務話術實作。	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	一、教材編選 (一) 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。(二) 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。(三) 將學生居家及社區生活經驗融入顧客服務實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。(四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。(五) 收集顧客服務工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、教學方法 (一) 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。(二) 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。(三) 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。(四) 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。(五) 設計增強系統，提升學生的學習動機。(六) 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、教學相關配合事項 (一) 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。(二) 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。(三) 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家活動結合，增進服務相關能力類化於其他領域。		

表 11-2-3-3 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	專題實作		
	英文名稱	Practice of Project Development		
師資來源	內聘			
科目屬性	必修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	4(000022)			
	第三學年			
建議先修科目	無			
教學目標 (教學重點)	一、認識電腦在商業上的功能。 二、培養處理簡易商業資料的能力。 三、能用電腦製作專題簡報或相關資料。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 生命 科技 資訊			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一) 認識門市電腦相關設備		1. 認識一般門市商業類使用電腦的設備 2. 認識一般門市商業類常運用的電腦周邊設備	8	第一學期
(二) 門市商業電腦應用現況		1. 了解電腦在門市商業類上扮演的角色 2. 了解電腦在門市商業中的影響	8	第一學期
(三) 商業資料輸入基本能力		1. 正確指法之訓練。 2. 正確打字姿勢之養成。	8	第一學期
(四) 中文資料輸入		1. 中文輸入練習。 2. 中文專題資料的文書繕打	8	第一學期
(五) 英文資料輸入		1. 英文輸入練習。 2. 英文專題資料的文書繕打	4	第一學期
(六) 商業資料處理		1. 文書軟體的編輯 2. 商業資料檔案的存取 3. 商業資料的列印	8	第二學期
(七)專題文件製作		1. 商業專題文件的製作 2. 商店POP的製作	8	第二學期
(八) 網際網路		1. 瀏覽器與搜尋引擎的介紹 2. 利用網際網路查詢商業資訊	8	第二學期
(九)線上表單		1. 線上google表單的功能操作 2. 能使用google表單進行調查	8	第二學期
(十)網路上的商業活動		1. 開設網路商店。 2. 經營網路粉絲專頁或社群。 3. 網路安全的基本認識	4	第二學期
合 計			72	
學習評量 (評量方式)	一、 採形成性評量及總結性評量，依照學生上課之態度、反應及操作等表現進行綜合評量。 二、 採多元評量方式，如情境實作、口頭問答、觀察、紙筆、作業報告等方式評量。 三、 教師依學生個別差異，採多層次教學，並調整課程內容及評量標準。			
教學資源	一、 配合職場實務的需求與現況，以工作職場相關教學媒體，如示意圖、投影片、影視光碟和電腦軟體等， 輔助教學之進行，以提高學生學習效率。 二、 教學相關的網站、書籍報章雜誌及教具。 三、 教學相關的實習職場。			
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 蒐集就業相關教材及資料，自編上課教材。(二) 採用實際物品，配搭工作現場案例進行說明。(三) 錄製或蒐集實地實景影片，運用			

多媒體進行課程。二、教學方法（一）本科目結合職場實習等課程經驗，建構學生對於職業生活的認知，並強化求職技巧。（二）教師於施教時先以示範及引導學生觀察實際工作現場之情形，並視需要加入實務範例補充說明，提高學生學習興趣，以投影片、光碟片及錄影帶等媒體作為輔助教學。三、教學相關配合事項（一）教師利用相關教學設備，引領學生參與實際作業，增加學生實務經驗。（二）進行相關職場、機構、政府機關之參訪，需學校行政相關資源配合。

表 11-2-3-4臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	門市銷售系統實作		
	英文名稱	Exercise of Store Sales system		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	8(004400)			
	第二學年			
建議先修科目	有，科目：服務導論			
教學目標 (教學重點)	(一)能操作門市銷售相關設備。(二)能具備門市銷售設備之基本維護職能。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一) 發票機安裝與操作		1.發票安裝作業 2.發票機簡易障礙排除	8	第一學期
(二) POS收銀設備基本操作		1. 認識POS收銀介面 2. 整理POS現金盒	8	第一學期
(三)POS簡易設備操作		1.簡易設備操作實作練習 2.在規定時間內完成簡易設備操作	8	第一學期
(四)影印設備的操作		1.操作影印設備列印功能 2.操作影印設備複印功能 3.影印機特殊功能設定	8	第一學期
(五)掃描設備的操作		1.操作影印設備掃描功能 2.操作掃描機具設備	8	第一學期
(六)傳真設備的操作		1.操作傳真機具設備 2.傳真設備簡單障礙排除	8	第一學期
(七)常規收銀結帳作業		1.收銀結帳處理作業 2.發票或收據開立作業	8	第一學期
(八)特殊收銀系統作業		1.非現金結帳(禮券、信用卡、手機支付)之收銀結帳處理作業 2.收銀系統之突發事故或障礙排除。	8	第一學期
(九)收銀結帳實作練習		1.收銀系統操作實作練習 2.在規定時間內完成收銀系統操作	8	第一學期
(十)退貨處理		1退貨作業處理流程。 2退貨作業處理之顧客服務禮儀。	8	第二學期
(十一)換貨處理		1.換貨作業處理流程。 2換貨作業處理之顧客服務禮儀。	8	第二學期
(十二)退換貨實作練習		1.退換貨處理實作練習 2.在規定時間內完成退換貨處理作業	8	第二學期
(十三)現金申報		1.現金申報流程。 2.現金申報注意事項。	8	第二學期
(十四)投庫作業		1.投庫作業流程。 2.投庫作業注意事項。	8	第二學期
(十五)離櫃作業		1. 交接班系統處理作業。 2. 日報表列印作業。	8	第二學期
(十六)門市銷售系統實作		1.完整門市銷售系統實作練習 2.在規定時間內完成門市銷售流程操	8	第二學期

	作		
(十七)認識整合型機台	1. ibon 2. Famiport 3. HI-Life 4. OK MART	8	第二學期
(十八)整合型機台的操作	1. 整合型機檯操作作業 2. 整合型機台簡單障礙排除	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等		
教學注意事項	(一)、教材編選 1. 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。 2. 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。 3. 將學生居家及社區生活經驗融入貨架實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。 4. 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。 5. 收集餐飲工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 (二)、教學方法 1. 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。 2. 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。 3. 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。 4. 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。 5. 設計增強系統，提升學生的學習動機。 6. 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 (三)、教學相關配合事項 1. 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。 2. 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。 3. 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進門市服務相關能力類化於其他領域。		

表 11-2-3-5臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	餐飲服務流程實作		
	英文名稱	Exercise of Food and Beverage Service Process		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	群科中心學校公告—校訂參考科目		
學生圖像	品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	8(004400)			
	第二學年			
建議先修科目	有，科目：食品衛生概論和基礎餐飲實務			
教學目標 (教學重點)	一、瞭解餐飲的基本概念。 二、瞭解餐飲人員的服務流程。 三、瞭解餐飲內、外場之工作內容。 四、提升餐飲服務基礎知能及興趣。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一) 認識餐飲服務		1. 餐飲服務的基本概念 2. 餐飲組織	8	第一學期
(二) 認識餐飲服務人員		1. 餐飲人員的職責及工作時間 2. 餐飲人員的基本條件 3. 緊急事件之處理	8	第一學期
(三) 餐飲服務人員的服儀練習		1. 練習穿半身圍裙 2. 學習包頭及瀏海的整理	8	第一學期
(四) 餐飲服務人員的托盤練習		1. 練習拿托盤 2. 練習托盤負重走路	8	第一學期
(五) 餐飲服務人員的迎賓技巧		1. 迎賓技巧 2. 練習倒水及倒飲料 3. 桌面整理技巧	8	第一學期
(六) 客訴的預防		1. 如何防止顧客抱怨 2. 面對客人的態度與禮貌	8	第一學期
(七) 客訴的處理		1. 處理抱怨的方法 2. 處理客訴的態度與原則	8	第一學期
(八) 電話禮儀		1. 接聽電話的禮儀與技巧 2. 令人產生好感的通話方法	8	第一學期
(九) 如何接訂位		1. 餐飲業要注意的電話禮儀 2. 迎賓及禮賓練習	8	第一學期
(十) 飲料認識及製備		1. 含酒精性飲料的認識及製備 2. 不含酒精性飲料的認識及製備	8	第二學期
(十一) 吧檯設備認識及實務練習		1. 吧檯清潔與準備作業 2. 認識吧檯機具設備	8	第二學期
(十二) 餐飲器皿認識		1. 玻璃器皿的認識 2. 金屬器皿的認識 3. 陶瓷器皿的認識	8	第二學期
(十三) 餐飲餐具及口布認識與管理		1. 餐具的擺設的認識 2. 餐具維護與管理 3. 口布用途與摺法的認識	8	第二學期
(十四) 認識服務流程		1. 服務前的準備工作 2. 了解服務流程	8	第二學期
(十五) 認識餐廳相關文件		認識實習餐廳相關文件(例如:菜單、回饋單…等)	8	第二學期

(十六)下午茶成果展校內練習	對象：特教組老師 1. 實習餐廳清潔練習 2. 迎賓練習 3. 飲料製備練習 4. 點餐練習 5. 送餐練習 6. 客人桌面整理練習 7. 禮賓、送客練習	8	第二學期
(十七)下午茶成果展實務預演	對象：全校行政人員 1. 實習餐廳清潔練習 2. 迎賓練習 3. 飲料製備練習 4. 點餐練習 5. 送餐練習 6. 客人桌面整理練習 7. 禮賓、送客練習	8	第二學期
(十八)下午茶成果展	對象：普通班師生 1. 實習餐廳清潔練習 2. 迎賓練習 3. 飲料製備練習 4. 點餐練習 5. 送餐練習 6. 客人桌面整理練習 7. 禮賓、送客練習	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、採多元評量方式，如採情境實作、口頭問答、紙筆、報告等方式評量。 二、注意學生上課之精神及操作態度，施以觀察評量。 三、教師依學生個別差異，進行個別評量。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 蒐集餐飲相關教材及資料，自編上課教材。(二) 採用實際物品，配搭實習現場說明使用方法。(三) 錄製或蒐集實地實景影片，運用多媒體進行課程。 二、 教學方法 (一) 本科目為實務科目，學習實際器具、用品的使用，同時瞭解使用時機、物品清洗、器具保養及管理。(二) 教師於施教時先以示範及引導學生觀察實習職場工作人員之操作為主，並視需要加入實務範例補充說明，提高學生學習興趣，以投影片、光碟片及錄影帶等媒體作為輔助教學。 三、 教學相關配合事項 (一) 教師利用相關教學設備，引領學生參與實際作業，增加學生實務經驗。(二) 相關餐飲職場參訪之配合及學校行政支援。		

表 11-2-3-6 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	後勤服務實習		
	英文名稱	Logistics service internship		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	8(000044)			
	第三學年			
建議先修科目	無			
教學目標 (教學重點)	(一)、能增進職場服務之工作社會能力。(二)、能增進各項基本環境清潔技能。(三)、能依傳配送指令完成任務。(四)、能遵守現場工作SOP。(五)、培養良好的工作態度、習慣與安全。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一)基礎玻璃清潔維護		1. 複習玻璃清潔之步驟 2. 玻璃清潔安全原則 3. 玻璃清潔用具與用劑之使用	8	第一學期
(二)專業玻璃清潔維護		1. 不同用途之玻璃的處理方式 2. 玻璃清潔實習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	8	第一學期
(三)基礎地板清潔維護		1. 複習地板除塵與濕拖的處理方法 2. 地板除塵及濕拖實習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	8	第一學期
(四)洗地機之操作		1. 複習機器使用維護及故障判別 2. 洗地機操作實習	8	第一學期
(五) 基礎浴廁清潔維護		1. 複習浴廁的清潔步驟 2. 浴廁清潔安全原則 3. 浴廁清潔用具及用劑之使用	8	第一學期
(六)特殊場域浴廁清潔維護		1. 醫院浴廁清潔實習 2. 賣場廁所清潔實習 3. 飯店浴廁清潔實習	8	第一學期
(七)傳配送準備工作		1. 認清方位圖。 2. 學習閱讀派工表。 3. 偕同接受口頭指令並轉成記錄。	8	第一學期
(八) 傳配送工作實作		1. 認清方位圖，並到達指定地點。 2. 獨立閱讀派工表並正確完成任務。 3. 能接受口頭指令並獨立轉成記錄。	8	第一學期
(九) 居家清潔的基本原則		1. 居家清潔共同處理原則 2. 清潔工具材料之使用	8	第一學期
(十) 居家清潔實作		1. 居家清潔流程與步驟 2. 居家清潔之特殊清潔處理方式	8	第二學期
(十一)商辦賣場清潔的基本原則		1. 商辦、賣場之清潔處理原則 2. 商辦、賣場清潔使用之工具材料	8	第二學期
(十二)商辦、賣場清潔實作		1. 商辦、賣場清潔流程與步驟 2. 商辦、賣場之特殊清潔處理方式	8	第二學期

(十三)醫院病房清潔的基本原則	1. 醫院病房之清潔處理原則 2. 醫院病房清潔之工具材料	8	第二學期
(十四)醫院病房清潔實作	1. 醫院病房清潔流程與步驟 2. 醫院病房之特殊清潔處理方式	8	第二學期
(十五)醫院公共區域清潔基本原則	1. 醫院公區之清潔處理原則 2. 醫院公區清潔之工具材料	8	第二學期
(十六)醫院公共區域清潔實作	1. 醫院公區清潔流程與步驟 2. 醫院公區之特殊清潔處理方式	8	第二學期
(十七)垃圾分類	1. 複習垃圾與廢棄物分類 2. 垃圾分類之安全原則	8	第二學期
(十八)醫療廢棄物處理	1. 醫療廢棄物處理流程 2. 醫療廢棄物處理之安全原則	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 蒐集清潔相關教材及資料，自編上課教材。(二) 採用實際物品，配搭實習現場說明使用方法。(三) 錄製或蒐集實地實景影片，運用多媒體進行課程。 二、 教學方法 (一) 本科目為實務科目，學習實際器具、用品的使用，同時瞭解使用時機、物品清洗、器具保養及管理。(二) 教師於施教時先以示範及引導學生觀察實習職場工作人員之操作為主，並視需要加入實務範例補充說明，提高學生學習興趣，以投影片、光碟片及錄影帶等媒體作為輔助教學。 三、 教學相關配合事項 (一) 教師利用相關教學設備，引領學生參與實際作業，增加學生實務經驗。(二) 相關清潔、門市等職場參訪之配合及學校行政支援。		

表 11-2-3-7 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	門市技能實習			
	英文名稱	Store Skills Internship			
師資來源	內聘				
科目屬性	選修				
	實習科目				
	科目來源	學校自行規劃			
學生圖像	品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力				
適用科別	門市服務科				
	8(000044)				
	第三學年				
建議先修科目	有，科目：門市技能領域				
教學目標 (教學重點)	一、瞭解門市服務業的內涵與發展。 二、學習門市服務業相關工作技能。 三、涵養學生建立正確的職業態度。 四、培養職業生活適應能力。				
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德				
教學內容					
主要單元(進度)		內容細項		分配節數	備註
(一)職場實習基本介紹		1. 行為常規的要求。 2. 實習成績考核與請假辦法。 3. 介紹實習地點。		8	第一學期
(二)職場行前教育		1. 知道實習工作的主要內容。 2. 說明職場規定。 3. 認識自己實習的角色與任務。		8	第一學期
(三)認識實習職場		1. 和職場負責帶領人員的認識與互動。 2. 工作內容的說明。		8	第一學期
(四)實習日誌的撰寫		1. 遵守職場工作的相關規定，如準時上下班、服從命令等。 2. 訓練良好之工作態度。 3. 填寫職場實習日誌。		8	第一學期
(五)門市地板清潔		1. 門市地板清潔技能與注意事項。 2. 操作門市地板清潔。		8	第一學期
(六)門市玻璃清潔		1. 門市玻璃清潔技能與注意事項。 2. 操作門市玻璃清潔。		8	第一學期
(七)貨架整理		1. 補貨上架技能。 2. 商品排面整理技能。		8	第一學期
(八) 商品檢查與盤點		1. 過期、報廢商品檢查。 2. 基礎貨架盤點技能。		8	第一學期
(九)櫃檯收銀結帳		1. 櫃台周邊器材整理與清點。 2. 收銀結帳技能。		8	第一學期
(十)顧客服務		1. 退換貨處理與顧客服務。 2. 客訴應對與注意事項。		8	第二學期
(十一)廁所清潔		1. 馬桶清潔技能。 2. 廁所地板清潔。		8	第二學期
(十二)洗手台清潔		1. 洗手台清潔技能。 2. 廁所備品補充。 3. 廁所清潔紀錄。		8	第二學期
(十三)資源回收與分類		1. 資源回收技巧。 2. 垃圾分類處理。		8	第二學期
(十四)特殊垃圾處理		1. 廚餘回收處理。 2. 大型廢棄物處理與注意事項。		8	第二學期

(十五)門市工作禮儀	1. 門市服務人員之應對禮儀。 2. 理解工作指示。 3. 回答工作相關問題。	8	第二學期
(十六)職場社會技能	1. 表達需求及尋求協助。 2. 展現與同事相處的禮儀。 3. 主動問候並以微笑待人。	8	第二學期
(十七)職場檢討	1. 立定職場目標。 2. 自我評量職場表現。	8	第二學期
(十八)問題解決	1. 分享自我職場表現優缺點。 2. 找到解決職場內困難的方法。	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。(二) 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。(三) 將學生居家及社區生活經驗融入門市實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。(四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。(五) 收集門市工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、 教學方法 (一) 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。(二) 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。(三) 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。(四) 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。(五) 設計增強系統，提升學生的學習動機。(六) 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、 教學相關配合事項 (一) 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。(二) 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。(三) 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進門市服務相關能力類化於其他領域。		

表 11-2-3-8臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	顧客服務實習			
	英文名稱	Customer service internship			
師資來源	內聘				
科目屬性	選修				
	實習科目				
	科目來源	群科中心學校公告—校訂參考科目			
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力				
適用科別	門市服務科				
	8(000044)				
	第三學年				
建議先修科目	有，科目：顧客服務實務				
教學目標 (教學重點)	一、認識服務話術 二、熟悉不同服務類別、行業別的服務話術 三、增進服務話術的應用能力				
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德				
教學內容					
主要單元(進度)		內容細項		分配節數	備註
(一) 門市服裝儀容		1. 能認識門市服裝種類 2. 能認識門市服裝儀容要求。		8	第一學期
(二) 個人儀容與衛生		1. 能正確依職場要求整理個人服裝儀容。 2. 依職場要求穿著整齊清潔。		8	第一學期
(三) 顧客問候語		1. 能運用招呼顧客的手法。 2. 主動向顧客問候。		8	第一學期
(四) 面對面服務		1. 能以口語指引物品擺放區塊，並用手勢輔助。 2. 能主動關懷顧客。		8	第一學期
(五) 顧客服務心理		1. 服務一致性。 2. 滿足顧客需求。		8	第一學期
(六)良好顧客互動		1. 耐心聆聽顧客需求。 2. 敏捷快速的服務。 3. 服務誠意與笑容		8	第一學期
(七)門市常用應對話術		1. 能認識門市常用應對話術。 2. 能使用季節性促銷商品話術。 3. 能依演練情境不同，選擇應對話術。		8	第一學期
(八)其他管道之顧客服務		1. 能以電話進行顧客服務。 2. 能以網路互動進行顧客服務。		8	第一學期
(九)問題解決		1. 針對顧客服務面向了解問題發生的核心點。 2. 協助顧客問題解決問題，並避免再發生。		8	第一學期
(十)尋求協助		1. 認識門市常用尋求協助對象與話術。 2. 能依演練情境不同，選擇尋求協助對象與話術。		8	第二學期
(十一)客訴事件處理		1. 客訴處理流程。 2. 克速處理五大原則。		8	第二學期
(十二)客訴溝通技巧		1. 客訴溝通三要素 2. 客訴處理實際演練。		8	第二學期
(十三)人為危機事件處理		1. 認識處理人為危機事件的方法(停電、火災、搶劫)		8	第二學期

	2. 演練處理人為危機事件(停電、火災、搶劫)		
(十四)天災危機事件處理	1. 認識處理天災事件的方法(颱風、地震)。 2. 演練處理天災事件(颱風、地震)。	8	第二學期
(十五)顧客服務心態	1. 服務的價值。 2. 肢體語言的重要性。 3. 能調整自我服務心態。	8	第二學期
(十六)顧客至上	1. 誠心為顧客解決問題。 2. 設身處地為顧客設想。 3. 了解顧客需求。	8	第二學期
(十七)售後服務	1. 認識門市常見售後服務類型。 2. 學習售後服務流程(退換貨、配送、諮詢等)。	8	第二學期
(十八)售後服務技巧	1. 耐心聆聽，實際行動。 2. 為顧客提供有用的信息。 3. 主動告知相關服務或保固內容。	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	(一)、教材編選 1. 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。 2. 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。 3. 將學生居家及社區生活經驗融入顧客服務實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。 4. 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。 5. 收集顧客服務工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。(二)、教學方法 1. 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。 2. 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。 3. 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。 4. 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。 5. 設計增強系統，提升學生的學習動機。 6. 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。(三)、教學相關配合事項 1. 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。 2. 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。 3. 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家活動結合，增進服務相關能力類化於其他領域。		

表 11-2-3-9 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	門市清潔實習		
	英文名稱	Store cleaning internship		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	6(000033)			
	第三學年			
建議先修科目	無			
教學目標 (教學重點)	一、能熟悉各項清潔實務工作的清潔要點及操作技巧。 二、提升清潔服務人員基礎知能及興趣。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一)賣場與餐飲職場環境		1. 認識賣場實習職場工作環境 2. 認識餐飲實習職場工作環境	9	第一學期
(二)房務與戶外職場環境		1. 認識房務實習職場工作環境 2. 認識戶外實習職場工作環境	9	第一學期
(三)基礎清潔工作內涵		1. 基礎清潔工作-掃地 2. 基礎清潔工作-拖地 3. 基礎清潔工作-玻璃擦拭	9	第一學期
(四)專業清潔工作內涵		1. 專業清潔工作-除塵與吸塵 2. 專業清潔工作-髒汙處理 3. 專業清潔工作-垃圾清理等	9	第一學期
(五)清潔工作的安全與器具保養		1. 清潔用具及用品的使用與安全維護 2. 清潔用具的清理與保養	9	第一學期
(六) 基礎清潔工作實作		1. 地板清潔-掃地 2. 地板清潔-拖地 3. 玻璃清潔	9	第一學期
(七) 專業清潔工作實作		1. 貨架除塵與清潔 2. 地板特殊髒汙清潔 3. 垃圾分類與處理	9	第二學期
(八)房務基本清潔實作		1. 拆枕頭被套 2. 房間環境清潔	9	第二學期
(九)房務專業清潔實作		1. 鋪床與備品更換 2. 廁所清潔	9	第二學期
(十)人際互動		1. 與職場人員建立適當的人際關係 2. 面帶微笑，主動打招呼	9	第二學期
(十一)溝通技巧		1. 學習適切的溝通技巧 2. 合宜的溝通態度	9	第二學期
(十二)良好工作態度與習慣		1. 養成良好的工作意願 2. 保持謹慎的工作態度 3. 訓練獨立完成工作	9	第二學期
合 計			108	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。			

教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。
教學注意事項	一、 教材編選（一）配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。（二）考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。（三）將學生居家及社區生活經驗融入環境清潔實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。（四）利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。（五）收集環境清潔工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、教學方法（一）強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。（二）應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。（三）可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。（四）課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。（五）設計增強系統，提升學生的學習動機。（六）可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、教學相關配合事項（一）實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。（二）鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。（三）與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進門市服務相關能力類化於其他領域。

表 11-2-3-10 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	餐飲操作實習		
	英文名稱	Food and Beverage operating internship		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、創造力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	6(000033)			
	第三學年			
建議先修科目	有，科目：基礎餐飲實務、食品衛生概論、餐飲服務流程實作			
教學目標 (教學重點)	一、從實作中學習餐飲服務的工作技巧。 二、學習餐飲服務業器具與設備的使用與維護。 三、涵養學生建立正確的餐飲相關職業態度。 四、提升餐飲服務基礎知能及興趣。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德 安全 防災			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一) 餐飲類職場行前教育		1. 行為常規的要求 2. 了解實習成績考核辦法 3. 了解實習請假辦法 4. 熟悉所搭乘的交通工具 5. 乘車安全須知 6. 認識職場實習地點 7. 了解職場的組織架構 8. 辨識各單位的名稱 9. 辨識各單位的功能 10. 認識所安置實習的部門 11. 了解實習工作的主要內容 12. 了解職場的規定 13. 認識實習的角色與任務	9	第一學期
(二) 認識中餐餐飲職場		職場性質：中餐餐飲職場 1. 認識中餐識職場特殊性 2. 認識職場週邊環境 3. 介紹安全注意事項 4. 認識中餐餐飲職場各部門名稱 5. 參觀各部門環境 6. 認識職場各部門主要工作 7. 介紹實習部門的硬體設備	9	第一學期
(三) 認識烘焙餐飲職場		職場性質：烘焙餐飲職場 1. 認識烘焙識職場特殊性 2. 認識職場週邊環境 3. 介紹安全注意事項 4. 認識烘焙餐飲職場各部門名稱 5. 參觀各部門環境 6. 認識職場各部門主要工作 7. 介紹實習部門的硬體設備	9	第一學期
(四) 餐飲類職場顧客服務認識		1. 瞭解職場服裝儀容規定 2. 瞭解職場服務禮儀	9	第一學期
(五) 餐飲類職場顧客服務實務		1. 認識顧客抱怨處理原則及實際案例演練 2. 認識緊急事件處理原則及實際案例演練	9	第一學期

(六) 職場餐飲器具使用安全認識	1. 介紹職場常見的餐飲器具 2. 瞭解餐飲器具之運用時機 3. 使用器具應注意之共同安全事項 4. 使用特定器具之安全注意事項	9	第一學期
(七) 職場餐飲器具使用安全實務	1. 機器使用維護及故障判別 2. 職場環境安全(如：用電、消防、逃生等)緊急事件應變處理 3. 器具操作實作練習	9	第二學期
(八) 餐飲類職場職業技能	1. 迎賓。 2. 帶位與點餐。 3. 餐飲製作技能。 4. 餐飲器具清洗與分類。 5. 環境整理。	9	第二學期
(九) 餐飲類職場社會技能	1. 穿著合宜服飾與裝扮 2. 展現與顧客相處禮儀 3. 展現接聽電話禮儀 4. 展現與同事相處禮儀 5. 理解工作指示 6. 描述個人工作狀況 7. 表達需求 8. 閱讀與工作有關文件 9. 填寫工作表格	9	第二學期
(十) 餐飲類職場工作紀律	1. 準時到工作場所 2. 準時返回工作崗位 3. 接受所安排的工作 4. 完成所規定的工作 5. 與他人合作完成工作 6. 記住所安排的工作項目 7. 工作遇困難時請求協助 8. 工作未完成時有所交代 9. 對承諾的工作如期完成 10. 檢核成品 11. 工作後用具歸定位	9	第二學期
(十一) 餐飲類職場工作安全	1. 安全守則 2. 意外事故處理 3. 職業病防治 4. 衛生與安全	9	第二學期
(十二) 餐飲類職場工作調適	1. 工作困難的克服 2. 作息時間的調適	9	第二學期
合 計		108	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。(二) 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。(三) 將學生居家及社區生活經驗融入餐飲操作實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。(四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。(五) 收集餐飲工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、 教學方法 (一) 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。(二) 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。(三) 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。(四) 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。(五) 設計增強系統，提升學生的學習動機。(六) 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、 教學相關配合事項 (一) 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。(二) 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。(三) 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進門市服務相關能力類化於其他領域。		

表 11-2-3-11 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	包裝作業實習		
	英文名稱	Packaging practice		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	6(000033)			
	第三學年			
建議先修科目	有，科目：物品整理領域			
教學目標 (教學重點)	一、認識透過示範、演練及實際操作，養成相關之專業能力。 二、建立良好的工作態度與習慣。 三、培養積極的就業態度。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德			
教學內容				
主要單元(進度)	內容細項		分配節數	備註
(一) 包裝作業職前準備	1. 認識包裝作業相關職場 2. 了解包裝作業職場相關規定		9	第一學期
(二)認識包裝作業	1. 了解實習的角色與任務 2. 了解包裝作業主要工作內容與注意事項		9	第一學期
(三) 認識職場環境	1. 認識實習部門主管 2. 認識職場內部與週邊環境		9	第一學期
(四)職場安全	1. 介紹包裝作業安全守則 2. 認識包裝作業衛生安全 3. 學習處理工作意外事故		9	第一學期
(五)分類的技巧	1. 包裝標籤分類實作 2. 物品大小與型態分類實作		9	第一學期
(六)包裝的技巧	1. 能依商品型態進行包裝 2. 包裝流程與動作示範。 2. 包裝流程注意事項 4. 獨立完成包裝作業。		9	第一學期
(七)打結的技巧	1. 打平結的技巧。 2. 打活結的技巧。 3. 獨立完成打結的動作。		9	第二學期
(八)包裝用具的使用	1. 能操作剪刀、膠帶等簡易包裝工具。 2. 能運用適當的技巧加快工作速度。		9	第二學期
(九)包裝設備的使用	1. 能獨立操作包裝束口機。 2. 能獨立操作真空包裝機。 3. 能獨立操作熱封機。 4. 能獨立操作標籤機。		9	第二學期
(十)裝箱與陳列技巧	1. 包裝商品的裝箱技巧與實作。 2. 包裝商品的陳列技巧與實作。		9	第二學期
(十一)職場社交技能	1. 學習職場溝通技能 2. 學習職場社交禮儀		9	第二學期
(十二)良好工作態度與習慣	1. 培養良好工作動機 2. 建立正確工作態度 3. 訓練獨立完成工作		9	第二學期
合 計			108	

學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。
教學注意事項	一、 教材編選 (一) 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。(二) 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。(三) 將學生居家及社區生活經驗融入貨架實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。(四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。(五) 收集餐飲工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、 教學方法 (一) 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。(二) 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。(三) 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。(四) 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。(五) 設計增強系統，提升學生的學習動機。(六) 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、 教學相關配合事項 (一) 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。(二) 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。(三) 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進門市服務相關能力類化於其他領域。

表 11-2-3-12 臺北市立士林高級商業職業學校 校訂科目教學大綱

科目名稱	中文名稱	貨架整理實習		
	英文名稱	Shelves Sorting internship		
師資來源	內聘			
科目屬性	選修			
	實習科目			
	科目來源	學校自行規劃		
學生圖像	品格力、生命力、競爭力、移動力、思辨力			
適用科別	門市服務科			
	8(000044)			
	第三學年			
建議先修科目	有，科目：物品整理領域			
教學目標 (教學重點)	一、能正確將商品上架。 二、能將商品及貨架整理整齊。 三、能挑出過期品。			
議題融入	門市服務科：性別平等 環境 品德			
教學內容				
主要單元(進度)		內容細項	分配節數	備註
(一)商品的分類		1. 商品分類的方式 2. 商品特性介紹 3. 商品分類與整理	8	第一學期
(二)商品的展示		1. 貨架商品的展示技巧 2. 櫥窗商品展示技巧	8	第一學期
(三)貨架與商品的整理		1. 各類商品分類整理實作練習 2. 貨架商品管理與衛生安全	8	第一學期
(四)貨架種類的介紹		1. 陳列架的介紹及擺放方式。 2. 展示架的介紹及擺放方式。 3. 倉儲架的介紹及擺放方式。 4. 冷飲架的介紹及擺放方式。	8	第一學期
(五)商品陳列的目的		1. 刺激消費者購買欲望。 2. 提高商品銷售量。 3. 方便顧客購買	8	第一學期
(六)商品陳列的方式		1. 顯明陳列的方法。 2. 常見賣場物品陳列方式。	8	第一學期
(七)商品陳列原則		1. 商品陳列先進先出原則。 2. 商品陳列視線黃金區域。	8	第一學期
(八)商品陳列技巧		1. 如何增加商品的週轉率。 2. 促銷商品的陳列。 3. 提高商品價值的陳列。	8	第一學期
(九)刺激消費的陳列		1. 關聯性商品陳列。 2. 應景的佈置與擺設。	8	第一學期
(十)賣場貨架整理實習		1. 了解賣場貨架的類型。 2. 獨立完成補貨、上架、拉排面。	8	第二學期
(十一)超商貨架整理實習		1. 了解超商貨架的類型。 2. 獨立完成補貨、上架、拉排面。	8	第二學期
(十二)貨架清潔先備知能		1. 清潔工具的選用與擺放。 2. 門市與賣場貨架清潔時機的掌握。	8	第二學期
(十三)貨架整理清潔實作		1. 貨架清潔的流程與步驟。 2. 貨架清潔實作練習。 3. 清潔後商品的歸位與擺放。	8	第二學期

(十四)其他貨架整理事項	1. 貨架標籤整理實作練習。 2. 櫥窗整理實作練習。 3. 商品報廢處理作業。	8	第二學期
(十五)貨架整理工作態度	1. 學習職場遇到問題如何尋求協助。 2. 展現認真負責的工作態度。	8	第二學期
(十六)貨架整理人際互動	1. 學習整理物品時能維持職場人際互動關係。 2. 留意客人動態，適時招呼客人。	8	第二學期
(十七)貨架整理的習慣	1. 學習各類商品整理的方式。 2. 隨時保持貨架的乾淨及物品的整齊。	8	第二學期
(十八)貨架清潔的注意事項	1. 能定期進行貨架清潔工作。 2. 主動發現需要清潔的貨架。 3. 能自我檢視在貨架清潔的工作是否完成。	8	第二學期
合 計		144	
學習評量 (評量方式)	一、評量內容應盡可能和工作職場的評量內容與標準一致。 二、兼顧形成性與總結性評量，以確認學生熟悉各項技能，進而統整運用各項能力。		
教學資源	一、利用實習的場所供學生實作練習。 二、相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊及雜誌等。		
教學注意事項	一、教材編選 (一) 配合職場實務的需求與現況，再配合學生的能力，編選合適的教材。(二) 考量學生能力及需求，編選簡單扼要與生活結合之實用的教材。(三) 將學生居家及社區生活經驗融入貨架實務課程中，以逐漸類化到實際職場的操作。(四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作與練習。(五) 收集餐飲工作的相關影片、圖片、表格及工作檢核表。 二、教學方法 (一) 強調工作技能的演練，以提高學生實做類化的能力。(二) 應了解學生的優弱勢能力，並加強學生的優弱勢能力。(三) 可安排學生分組練習的活動，藉由小組之同儕合作學習，強化學生的優勢能力。(四) 課程進行中隨時留意學生的學習狀況，給予必要的引導與增強。(五) 設計增強系統，提升學生的學習動機。(六) 可利用自我檢核或自我記錄的方式，提升學生自我管理的能力。 三、教學相關配合事項 (一) 實習場所應和社區職場結合，以利未來就業轉銜。(二) 鼓勵學生相互觀摩與學習，以培養合作及人際相處的能力。(三) 與其他相關課程、學校活動、家事處理或居家清潔技能結合，增進門市服務相關能力類化於其他領域。		

(四) 彈性學習時間之充實(增廣)/補強性課程 (全學期授課)