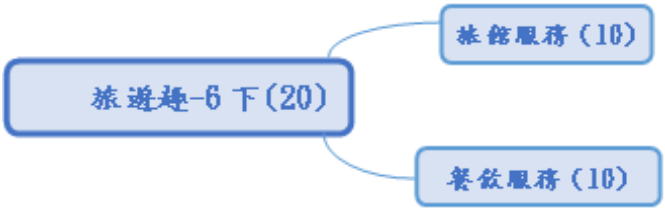
高雄市小港區太平國小<<航行出狀元>>六下校定課程教案

一、教學設計理念說明

現在國人越來越重視休閒生活，放假時就會安排休閒活動，到處旅行，放鬆身心。而和旅行息息相關的有交通工具、行程、住宿、飲食，藉由此單元，讓學生大概了解旅遊時我們吃的餐廳、住的飯店，他們需要做哪些事情，讓我們可以享受到好的服務，進而知道在提供我們服務時，他們做了很多努力，所以要保持感謝的心去享用這些服務。

二、教學活動設計

<table>
<tr><td>領域名稱
（統整領域）</td><td>綜合</td><td>設計者</td><td>六年級</td></tr>
<tr><td>實施年級</td><td>六年級</td><td>總節數</td><td>20</td></tr>
<tr><td>單元名稱</td><td colspan="3">旅遊趣</td></tr>
<tr><td colspan="4">設計依據</td></tr>
<tr><td colspan="4">核心素養</td></tr>
<tr><td colspan="2">總綱核心素養</td><td colspan="2">領綱核心素養</td></tr>
<tr><td colspan="2">A2 系統思考與解決問題
A3 規劃執行與創新應變
B2 科技資訊與媒體素養</td><td colspan="2">綜-E-A2
探索學習方法，培養思考能力與自律負責的態度，並透過體驗與實踐解決日常生活問題。
綜-E-A3
規劃、執行學習及生活計畫，運用資源或策略，預防危機、保護自己，並以創新思考方式，因應日常生活情境。
綜-E-B2
蒐集與應用資源，理解各類媒體內容的意義與影響，用以處理日常生活問題。</td></tr>
<tr><td colspan="4">核心素養呼應說明</td></tr>
<tr><td colspan="4">藉探索之方式進行學習，進而培養思考的能力，在探索過程中，運用規劃及執行計畫的能力，進行探索，與發展多元專業知能、充實生活經驗。
將科技及資訊，運用於探索的過程，並適當運用科技及資訊做為學習工具，進行資料蒐集及運用，以輔助學習。</td></tr>
<tr><td colspan="2">概念架構(跨領域用)</td><td colspan="2">導引問題</td></tr>
<tr><td colspan="2">
</td><td colspan="2">1. 有住過飯店嗎?
2. 有去餐廳吃過飯嗎?</td></tr>
<tr><td>學習
重點</td><td>學習表現</td><td>綜合:
1b-III-1 規劃與執行學習計畫，培養自律與負責的態度。</td><td>學習
內容</td><td>綜合:
Ab-III-1 學習計畫的規劃與執行。
Bc-III-1 各類資源的分析與</td></tr>
</table>

				判讀。 Bc-III-3 運用各類資源解決問題的規劃。
議題融入	**所融入之學習重點**			
教材來源		單元一資料參考來源 https://hotelier-magazine.blogspot.com/2012/12/blog-post_11.html 單元二資料參考來源 https://vtedu.k12ea.gov.tw/uploads/1683793711789DdRTG0f0.pdf		
教學資源				

學習目標
1.了解旅館服務的內容。 2.了解餐飲服務的內容。

教學活動設計			
教學活動內容及實施方式	**時間**	**教學資源**	**評量**
單元一：旅館服務 【暖身活動】 1. 詢問學生有沒有住過飯店的經驗，請學生分享。 【發展活動】 活動一:認識旅館的組織 ●外務部門:外務部又稱「營收中心」，是旅館直接透過旅客出售產品與服務，而得到旅館的營收。外務部又有一稱為「前場」，在前場工作的人會直接面對旅客，服務的對象是來旅館消費的顧客。 這些部門包括客務部、房務部、餐飲部、業務行銷部、公關部和其他營業部門等。 ●內務部門: 內務部被稱為「支援中心」或「成本中心」，也由於在內務部工作的人不會直接面對旅客，所以又稱之為「後場」。在後場所屬部門工作的人，服務的對象是旅館工作人員和其他相關事宜，給予旅館營收中心最大的支援，像是人事部、管理部和工務部等。不過，有些後場的工作人員是屬於被動式的服務旅客，比如住客水龍頭壞了需要修理，透過櫃台通知工務部派員前去客房修水龍頭。這樣的服務人員常會與住客直接單獨面	6節		口頭

對面接觸，提供非常必要的服務，因此他們又被稱之為「旅館的心臟」！ 活動二:認識旅館各部門的工作內容 1.內務部門 ●客務部 (1)服務中心:安排住店旅客的接送機服務、安排住店旅店行李各項事宜與代客泊車等。 (2)櫃台接待：根據當日住宿旅客排房、協助旅客住宿登記、管理住客鑰匙、旅客留言服務、觀光諮詢、接訂房等。 (3)郵電組: 旅客郵寄信件、名信片、包裹或傳真服務。 (4)訂房組：負責國內外旅客或旅行社訂房事宜。 (5)總機：接聽與轉接來電、訪客電話，以及留言服務。 (6)前檯出納：旅客住宿期間所需兌換外幣服務、退宿的付款服務或重要財物與物品保管（保險箱）保管服務——基本上此部門直屬於財務部，但因位於前檯，若有客戶糾紛或抱怨時，客務經理也需立即處理。 ●房務部: 房務部基本上分為客房服務中心、客房樓層、公共區域、制服與巾房和洗衣房等。 (1)客房服務中心：負責統一調度客務工作，與各部門連繫與協調，正確顯示客房狀態、發放客房用品、管理樓層鑰匙、負責常物招領等。 (2)客房樓層：負責全部客房與樓層的清潔與保養。 (3)公共區域：旅館負責旅館各部門辦公室、餐廳、公共洗手間、衣帽間、大廳、電梯前廳、各通道、樓梯、環境和門窗等的清潔衛生工作。 (4)制服與巾房：旅館服務人員的制服清潔與修改，餐廳和客房所有布巾的收發、分類和保管，儲備足夠的制服與布巾的量供周轉使用。 (5)洗衣房：負責洗收住客的衣服和員工的制服，洗收客房與餐飲部所使用過的布巾。 ●餐飲部 餐飲部有酒吧、餐廳、咖啡廳、宴會廳、會議廳、外燴服務，以及「Room Service」服務……等等，以及負責食物與點心烹調的廚房工作人員與設備，菜單擬定等等。 ●業務行銷部:提升旅館營業收入為終極目標，負責旅館的客房與餐飲部的業務推廣，與各大企業和旅行社等簽約，維持良好客戶關係，細心照顧所簽約客戶來住宿的			

客人。 ●公關部:與各大媒體或旅遊美食類知名部落客維持良好關係，以推廣旅館所有商品與活動為目的，以及旅館的危機處理。 活動三:播放前台服務與房務整理影片。 1.客房整理 -客房整理準備 https://www.youtube.com/watch?v=3VnNaLqU97U 2.客房整理 -房間清潔打掃步驟 https://www.youtube.com/watch?v=iiNFrFiPepg 3.客房整理-拆除床鋪、布巾 https://www.youtube.com/watch?v=K3-kkCUdCRk 4. 客房整理-鋪床 https://www.youtube.com/watch?v=VcQ41cub2Wg 5. 客房整理-浴室清潔 https://www.youtube.com/watch?v=wd9ESyVB-WY 6.前檯服務篇：訂房作業-接受訂房 https://www.youtube.com/watch?v=wZnE2FNfx1M 7. 前檯服務篇：散客入住 https://www.youtube.com/watch?v=tVTIVZewmRc 8. 前檯服務篇：行李員-行李運送 https://www.youtube.com/watch?v=JqxZ-gPLsiA 【統整活動】 1. 實際參訪餐旅大學旅館管理系。 2. 分享參訪後的心得。	4節	電子白板	口頭
單元二:餐飲服務 【暖身活動】 1. 詢問學生有沒有去餐廳用餐的經驗，請學生分享。 2. 說明去餐廳用餐時，會和我們接觸的是外場服務人員，所以本單元要讓學生認識外場人員。 【發展活動】 活動一: 餐廳服務人員的工作內容介紹 ●餐廳經理：餐廳營運成敗與否的指標人物 1.負責餐廳內部營運及管理相關事項及工作區域之管理。 2.制訂餐廳服務方式與作業標準流程等事宜。 3.監督食物之製作流程、份量及擺盤等事務。	6節		口頭

4.有效統籌餐廳服務、內場廚房之規劃、管理與訓練。 ●主任：協助經理督導餐廳管理工作。 ●領班：外場的基層幹部。 1.負責服務員的工作分配，稽核出勤狀況及編排工作班表。 2.督導人員的服裝儀容、服務態度，禮貌及衛生安全等觀念。 3.營業前巡視餐廳清潔、擺設、備品、用具和設施是否完善。 4.為顧客安排訂席及舉辦宴會事宜。 5.負責相關訂餐單據的傳遞、與廚房溝通了解當日菜餚。 6.負責意外事件及顧客抱怨的處理，並向主管報告。 7.員工之教育訓練。 8.協助主管推展餐廳業務。 ●接待員：與顧客面對面接觸的第一位服務人員。 1.負責接待處工作，包括迎賓、接聽來電及解答問題。 2.處理顧客查詢及預約訂座。 3.編排並安排顧客入座。 4.協助維持餐廳日常運作。 ●服務員：第一線的服務人員，也是餐飲服務的靈魂人物 1.接待顧客並提供菜單諮詢。 2.接受並準確傳達顧客點餐要求。 3.上菜及確保餐點按時送達。 4.處理顧客的結帳需求，包括現金和信用卡交易。 5.清潔與整理桌面及用餐區域。 6.與廚房人員保持良好溝通，確保餐點準確無誤。 7.解答顧客問題並提供專業建議。 8.在忙碌的環境中高效工作，確保所有顧客需求及時得到滿足。 ●服務生/助理服務員：剛入行的基層服務人員。 ●傳菜生：餐飲服務工作最基層的人力 1.按酒店規定着裝，守時、快捷、服務指揮。 2.開餐前整理好區域衛生，做好餐前準備。			

3.保證對號上菜，熟知酒店菜品的特色及製作原理和配料搭配。 4.負責點菜單的傳菜準確無誤，按上菜程序準確無誤，迅速送到服務員手裏。 ●葡萄酒侍酒師：專職的侍酒師，象徵飲酒文化精緻化。主要的工作是酒與餐點的搭配、酒的採購、貯藏和看管酒窖。他們也負責酒單的安排、酒的遞送、服務、訓練餐廳的其他服務人員。 侍酒師一般和餐廳的烹飪團隊一同工作，搭配最適合各式不同餐點及其特性的酒。 ●吧檯人員/調酒員：在吧台調配各種含酒精與不含酒精的飲料與服務。 1.了解各種酒類的特性以及口味。 2.酒吧的清潔擺設。 3.提供顧客諮詢，推薦或者推銷各種飲料。 4.進行酒水、飲料的調製、水果擺盤、酒水控管。 5.研發新式的調酒、飲品。 活動二:播放服務人員服務的影片。 1.餐飲服務篇：帶位入座 https://www.youtube.com/watch?v=B30QbzGQ4ek&t=24s 2.餐飲服務篇：茶水服務 https://www.youtube.com/watch?v=dMChc000c0Q 3.餐飲服務篇：遞送菜單 https://www.youtube.com/watch?v=1jCS09nK8nc 4.餐飲服務篇：接受點餐 https://www.youtube.com/watch?v=FnncmSPHW1o 5.餐飲服務篇：菜餚服務 https://www.youtube.com/watch?v=0iUtX7y6BNs 6.餐飲服務篇：清理桌面 https://www.youtube.com/watch?v=Tos18D0Tm3E 7.餐飲服務篇：結帳 https://www.youtube.com/watch?v=07NWsPsI8UI 8.餐飲服務篇：送客 https://www.youtube.com/watch?v=P2McW-MBL6o 9.最感人工作【餐廳服務員】 邱寅芮 融化人心的親切讓你像在家吃飯 https://www.youtube.com/watch?v=6v2PQ1X3PmQ	4節	電子白板	口頭

【統整活動】 1.實際參訪餐旅大學餐飲管理系。 2.分享參訪後的心得。			

附錄(一)教學重點、學習紀錄與評量方式對照表

單元名稱	學習目標	表現任務	評量方式	學習紀錄/評量工具
單元一:旅館服務	1.了解旅館部門有哪些。	1.能根據部門特性講出大是哪個旅館部門。	口頭	口頭評量
單元二:餐飲服務	1.了解餐飲服務人員的工作內容。	1.能根據工作內容講出是哪位服務人員的工作。	口頭	口頭評量

國民小學及國民中學學生成績評量準則

第 五 條

國民中小學學生成績評量，應依第三條規定，並視學生身心發展、個別差異、文化差異及核心素養內涵，採取下列適當之多元評量方式：

一、**紙筆測驗及表單**：依重要知識與概念性目標，及學習興趣、動機與態度等情意目標，採用學習單、習作作業、紙筆測驗、問卷、檢核表、評定量表或其他方式。

二、**實作評量**：依問題解決、技能、參與實踐及言行表現目標，採書面報告、口頭報告、聽力與口語溝通、實際操作、作品製作、展演、鑑賞、行為觀察或其他方式。

三、**檔案評量**：依學習目標，指導學生本於目的導向系統性彙整之表單、測驗、表現評量與其他資料及相關紀錄，製成檔案，展現其學習歷程及成果。

特殊教育學生之成績評量方式，由學校依特殊教育法及其相關規定，衡酌學生學習需求及優勢管道，彈性調整之。

附錄(二) 評量標準與評分指引

學習目標	1.了解旅館部門有哪些。				
學習表現	1.能根據部門特性講出是哪個旅館部門。				
評量標準					
主題	**表現描述**	A **優秀**	B **良好**	C **基礎**	D **不足**
旅館服務		清楚說出是哪個旅館部門	透過提示說出是哪個旅館部門	透過協助說出是哪個旅館部門	未達C級
評分指引		能清楚說出是哪個旅館部門，要說得出五個。	能透過提示說出是哪個旅館部門，要說得出四個。	能透過老師的協助說出是哪個旅館部門，要說得出三個。	未達C級
評量工具		口頭評量			
分數轉換		90-100	80-89	70-79	69以下

分數轉換：可由授課教師達成共識轉化自訂分數(級距可調整)。

附錄(二) 評量標準與評分指引

學習目標	1.了解餐飲服務人員的工作內容。				
學習表現	1.能根據工作內容講出是哪位餐飲服務人員的工作。				
評量標準					
主題	**表現描述**	**A 優秀**	**B 良好**	**C 基礎**	**D 不足**
餐飲服務		清楚說出是哪位餐飲服務人員的工作	透過提示說出是哪位餐飲服務人員的工作	透過協助說出是哪位餐飲服務人員的工作	未達C級
評分指引		能清楚說出是哪位餐飲服務人員的工作，至少能回答出7位。	能透過提示說出是哪位餐飲服務人員的工作，至少能回答出6位。	能透過老師的協助說出是哪位餐飲服務人員的工作，至少能回答出5位。	未達C級
評量工具		口頭評量			
分數轉換		90-100	80-89	70-79	69以下

分數轉換：可由授課教師達成共識轉化自訂分數(級距可調整)。