高雄市小港區太平國小<<航行出狀元>>六下校訂課程教案

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

領域名稱（統整領域）	綜合、社會	**設計者**	六年級教學團隊
實施年級	六年級下學期	**總節數**	20 節，共 800 分鐘
單元名稱	旅遊趣(下)		

設計依據

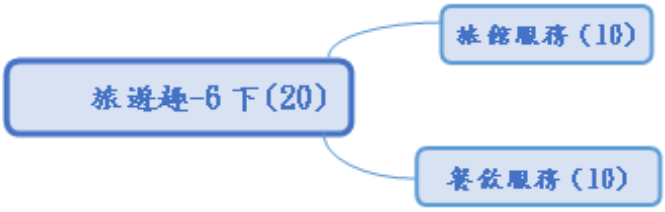
核心素養

總綱核心素養	領綱核心素養
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	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。

核心素養呼應說明

1.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。

2.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。

概念架構(跨領域用)	**導引問題**
	1. 有住過飯店嗎? 2. 有去餐廳吃過飯嗎?

學習重點	**學習表現**	綜合: 1b-III-1 規劃與執行學習計畫，培養自律與負責的態度。	**學習內容**	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

				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**	《性別平等》性 E3 覺察性別角色的刻板印象，了解家庭、學校與職業的分工，不應受性別的限制。		
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	6 節		口頭

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。 ❖性別平等教育補充：學習旅館管理相關知能，學會服務他人，也學會被服務。在旅館相關職業的選擇上，不應受性別限制，班上男生、女生都可以進行學習以及嘗試。 單元二：餐飲服務 【暖身活動】	4節 5節	電子白板 高雄餐旅大學	口頭 口頭

1.詢問學生是否有搭乘飛機或享用航空餐的經驗，請學生分享印象最深刻的內容。 2.與學生討論：「飛機上的餐點是如何準備的？空服員如何提供餐飲服務呢？」 3.說明本單元將實際參訪高雄餐旅大學，了解航空餐飲服務，並親自體驗航空餐的用餐情境。 【發展活動】 活動一：認識航空餐飲服務 ●介紹航空餐的特色與種類。 1.一般餐、兒童餐、素食餐及特殊餐。 2.航空餐的製作流程與衛生安全規範。 3.認識飛機上餐飲服務的工作內容。 ●介紹航空餐飲服務人員的工作。 1.空服員的餐飲服務流程。 2.餐點準備、推餐車及送餐服務。 3.餐後收餐及整理工作。 4.提供旅客舒適用餐環境的重要性。 活動二：實際參訪高雄餐旅大學 ●由餐旅大學專人導覽校園及相關教學場域。 ●參觀航空服務相關專業教室與設備。 ●認識航空餐飲服務課程及未來相關職業。	2節	電子白板 學習單 高雄餐旅大學	

活動三：體驗航空餐服務 ●模擬搭乘飛機情境，體驗航空餐的供餐流程。 ●實際品嚐航空餐，觀察餐點內容及擺盤方式。 ●體驗空服員提供餐點、飲料及收餐服務。 ●學習用餐禮儀及搭乘飛機時應注意的事項。 活動四：分享與交流 ●請學生分享自己最喜歡的航空餐內容。 ●討論航空餐與平時學校午餐或餐廳餐點的不同之處。 ●分享自己對航空服務工作的想法與感受。 【統整活動】 1.完成「高雄餐旅大學航空餐體驗學習單」，記錄參訪內容與心得。 2.分享參訪後最有趣或印象最深刻的活動。 3.說出航空餐飲服務人員的重要工作內容，以及自己學到的航空餐禮儀。	2節 1節	高雄餐旅大學	實作

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。	實作	口頭報告
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。	實作	口頭報告

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

<table>
<tr><td colspan="2">學習目標</td><td colspan="4">1.了解旅館部門有哪些。</td></tr>
<tr><td colspan="2">學習表現</td><td colspan="4">1.能根據部門特性講出是哪個旅館部門。</td></tr>
<tr><td colspan="6">評量標準</td></tr>
<tr><td>主題</td><td rowspan="2">表現描述</td><td>A
優秀</td><td>B
良好</td><td>C
基礎</td><td>D
不足</td></tr>
<tr><td>旅館服務</td><td>清楚說出是哪個旅館部門</td><td>透過提示說出是哪個旅館部門</td><td>透過協助說出是哪個旅館部門</td><td>未達C級</td></tr>
<tr><td colspan="2">評分指引</td><td>能清楚說出是哪個旅館部門，要說得出五個。</td><td>能透過提示說出是哪個旅館部門，要說得出四個。</td><td>能透過老師的協助說出是哪個旅館部門，要說得出三個。</td><td>未達C級</td></tr>
<tr><td colspan="2">評量工具</td><td colspan="4">口頭評量</td></tr>
</table>

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)。