

(四) 高職部部定必修專業及實習科目

服務導論大要

高職階段:學分數: <u>2</u> (一上 <u>2</u> / 一下 <u>0</u>)
開課學年: 高一第一學期
課程總目標(階段能力指標): 本科目目標在於瞭解正確禮儀及消費者心理, 增進人際互動能力與服務基本知能。主要內容包含消費者心理、人際關係與溝通、禮儀、職業倫理、產品販售。

服務導論教學綱要

一、科目名稱: 服務導論			
二、科目屬性: 高職階段: <input type="checkbox"/> 一般科目專業及實習科目 <input type="checkbox"/> 校定必修科目 <input type="checkbox"/> 校定選修科目			
三、適用部/科(班)別: 高職部/清潔服務科			
四、適用年級: 高一			
五、本學年課程目標(本階段能力指標): (一) 具備服務之基本知識, 展現為人服務的熱忱與精神。 (二) 提高對職業倫理的敏感度, 培養職業道德及敬業精神。 (三) 增進批發與反思能力, 運用專業倫理觀念分析與解決工作問題。 (四) 瞭解人際溝通技巧, 建立良好人際關係。 (五) 瞭解禮儀的意義和重要性, 培養正確的禮儀觀念和態度。 (六) 瞭解消費者心理及產品販售之基本知識與技巧, 提升服務品質。			
六、教材大綱:			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	預備週	起點行為評估	
第二週	緒論	1. 服務的意義、範圍與功能 2. 專業服務的態度與價值	■ 消費者保護教育
第三週	消費者心理	1. 消費者心理與行為	■ 消費者保護教育

第四週		2. 消費者相關法令	■消費者保護教育
第五週	人際關係	1. 人際關係的意義、特性與功能	■消費者保護教育
第六週		2. 影響人際關係的因素	■消費者保護教育
第七週		3. 自我概念與人際關係 4. 人際衝突的處理	■消費者保護教育
第八週	人際溝通	1. 有效的溝通技巧（如：傾聽、同理心等）	
第九週		2. 職場溝通能力（如：口語表達、肢體語言等）	
第十週		3. 職場常用話術（如：招呼語、引導語等）	
第十一週	生活禮儀	1. 禮儀的意義與重要性	■法治教育
第十二週		2. 合宜的穿著打扮	
第十三週	職場禮儀	3. 合宜的姿勢 4. 合宜的肢體動作	■法治教育
第十四週		1. 接待禮儀 2. 交談禮儀	■法治教育
第十五週		3. 電話禮儀 4. 辦公室禮儀 顧客抱怨之應對禮儀	■性別平等教育 ■法治教育、■人權教育
第十六週	職業倫理	1. 職業倫理的意義與重要性	■法治教育、■人權教育
第十七週		2. 社會變遷中職業倫理的調適	
第十八週	產品販售	1. 產品的屬性及效益	■人權教育
第十九週		2. 經營顧客關係	■人權教育
第二十週		3. 產品促銷（如：廣告、文宣等）	
第二十週	評量復習	總結評量復習、彈性補救教學	

七、教材編選

(一)以自編相關教材為主。

(二)參考台北市松山工農「服務導論」線上教科書：

<http://cweb.saihs.edu.tw/mediafile/15650038/fdownload/27/17/2013-9-9-15-25-53-17-nf1.pdf>

(三)教材的編選以生活或工作中的實例為主，強調問題的認知、陳述與解決，以示範、多媒體教學、實際演練、角色扮演等方式進行教學，可透過觀察、討論、演練、反思學習單等方式來評量學習成效。並透過日常生活、企業、社會或職場中的實例講解及演練，增進學生對人際關係、人際溝通、禮儀及職業倫理等範疇的領悟。

八、教學方法

(一)以靈活、彈性的方式，運用社會資源或職場實地參觀與調查支援教學。

(二)教師以圖片、講解、問答、討論、鼓勵學生閱讀有關參考資料的方式來引導學生，以增加學習興趣，並利用資料研讀、觀察及演練的方式，在課堂上

交互實施，以收成效。

(三)學生除指定教材研讀外，尚需身體力行，確實將課堂上所學之各項禮儀類，

並在每日的生活中確實使用及施行。

(四)身教重於言教，教師的服儀應力求端莊，應對進退合宜，以為學生良好身教示範。

(五)教材宜多元而有彈性，以示範、多媒體教學、實際演練、角色扮演等方式進行。

九、教學評量

(一)針對學生各別差異，預先綜合考量，採多元評量的方法，運用紙筆測驗、口頭測試、觀察、課堂活動、任務完成度、實作評量、作業評定等方式評量，盡量確保評量能測出預期的學習結果。

(二)評量盡量兼顧認知、情意與技能面向，以利學習者能廣泛瞭解服務的相關知

識，並於教學過程中觀察學生學習情形，調整教材難易度，及彈性調整教學進度。

(三)評量過程中應該要加強與教和學之間的連貫，將評量融入到教學中，確保目

標和評量之間的聯繫，以利目標的實施和評量技能的增進。

十、教學資源

(一)宜加強與業界之交流，或邀請業界人士蒞校講演，廣為蒐集相關職場所面臨的困境與倫理問題，作實際分析討論。並應蒐集相關圖書、商品、多媒體教材、網路資訊、社區資源(校外參觀)等，進行與本科相關之各項活動。

(二)勞動部勞動力發展署的無礙e網職場職能相關線上課程

http://openstudy.wda.gov.tw/co_course_list.php?type=5

十一、教學相關配合事項

(一)行政支援:學校空間規畫及硬體設備之添購，應以全方位環境計設為原則，以符合特殊需求學生之學習。

(二)因應教學需求與學生程度，向學務處登記申請教師助理員、教育替代役男支援。

(三)因應學生聽說讀寫行動與操作上之特殊需求，與專業團隊人員共同討論調整

輔助科技上的介入策略與輔具運用或訓練方式。

十二、受限於教學地點、教師專業之調配措施。

- (一)配合課程規畫，教師於期初應向學校教務處與實輔處登記使用各職場與職教實習教室等專科教室或登記社區教學校外參觀，俾利能統籌調配各教學空間。
- (二)教師應隨時充實本領域相關專業知能，結合學校與社區資源，使理論與實務結合，便於教學過程中適時協助身心障礙學生學習，提昇學生學習成效。

環境服務概論(I、II)大要

高職階段:學分數：4（一上2 / 一下2）

課程總目標(階段能力指標)：

一、本科目目標在協助學生了解環境服務業的內涵與發展、認識相關職業，具備從業相關基礎知識與基本工作知能，並培養正確的工作習慣，正向工作價值觀與態度、職業倫理與道德，為從事環境服務相關行業做準備。

二、結合各項教學活動，引發學生工作動機，引導學生自我探索，並透過理論與實務的探討，反思個人投入環境服務相關工作的抱負與願景。

環境服務概論(I、II)教學綱要

一、領域(科目)屬性：

高職階段：一般科目 專業及實習科目 校定必修科目 校定選修科目

二、適用科/班/組別：高職部/清潔服務科

三、適用年級：高一

四、本學年課程目標：

(一)了解環境服務業的內涵、發展，並認識清潔服務、汽車美容、園藝管理與門市服務。

(二)具備從業相關基礎知識及基本工作知能。

(三)培養正確的工作習慣與態度、職業道德與倫理。

(四)結合生涯探索，了解自我性向、興趣、價值觀及優弱勢能力。

五-1、上學期教材大綱：

週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	教學準備	(一)本學期教學大綱簡介 (二)起點行為評估	
第二週	認識環境服務	(一)環境服務業的定義及屬性 (二)環境服務業的相關職業及工作性質 (三)環境服務業的現況	環境教育 海洋教育
第三週	從事環境服務業 (清潔服務、汽車美容、園藝)	(一)所需具備基本之從業條件	
第四週		(二)所需具備重要之工作	

第五週	(管理)、門市服	態度 (三)從業人員之職業道德	
第六週	環境清潔基本工具器材	(一) 環境清潔基本工具之使用	
第七週		(二) 環境清潔基本工具器	
第八週		材之維護	
第九週		(三) 環境清潔基本工具器 材之保養	
第十週	認識清潔服務	(一)清潔服務之工作性質與內容	
第十一週		(二)從事清潔服務之基本條件	
第十二週		(三)從事清潔服務之職場工作守則	
第十三週		(四)清潔服務之基本流程	
第十四週		(五)清潔服務之基本工具器材	
第十五週	認識汽車美容	(一)汽車美容之工作性質與內容	
第十六週		(二)從事汽車美容之基本條件	
第十七週		(三)從事汽車美容之職場工作守則	
第十八週		(四)汽車美容之基本流程	
第十九週		(五)汽車美容之基本工具器材	
第二十週	期末複習與評量	期末複習與評量	
五-2、下學期教材大綱：			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	上學期大綱提示	(一) 上學期教學內容複習與提示 (二) 本學期教學大綱簡介	

第二週	認識園藝(管理)	(一) 園藝之工作性質與內容	環境教育
第三週		(二) 從事園藝管理之基本條件	
第四週		(三) 從事園藝管理之職場工作守則	
第五週		(四) 園藝管理之基本工具器材	
第六週		(五) 植栽之基本技術與管理原則	
第七週	認識門市服務	(一) 門市服務之工作性質與內容	資訊教育
第八週		(二) 從事門市服務之基本條件	
第九週		(三) 從事門市服務之職場工作守則	
第十週		(四) 門市服務之基本工具器材	
第十一週			
第十二週	環境衛生與清潔	(一) 垃圾分類與整理處理	環境教育 海洋教育
第十三週		(二) 廢棄物分類與處理技巧	
第十四週		(三) 病媒的防治與消除	
第十五週	環境服務業之安全	(一) 使用器具之安全須知	性別平等教育 人權教育
第十六週		(二) 環境安全須知	
第十七週		(三) 職場衛生須知 (四) 工作意外事故處理 (五) 職業病防治	
第十八週	環境服務業與個人職涯	(一) 個人對環境服務業的認識(包括對清潔服務、汽車美容、園藝(管理)、門市服務的看法、性向與接受度等)	生涯發展教育
第十九週		(二) 個人勞動條件(含優弱勢能力)、工作氣質與態度、工作價值與環境服務業的媒合 (三) 從事環境服務業，個人職涯規劃與願景	

六、教材編選

1. 從學生生活經驗中取材，並結合當下社會與文化的現象及青少年文化的特徵，以激發其學習興趣。
2. 除認知相關教材外，教材內容應兼顧情意教育（例如自我接納與認同、生涯探索與自我決策、工作動機與態度建立、工作習慣養成）。
3. 教材結合清潔服務、汽車美容、園藝（管理）及門市服務之業界教育訓練內容，由教師依學生特殊需求自行編（改）寫，或選擇適宜之教科書。
4. 教材結合學生居家生活有關之環境清潔活動，以增加學習之機會。
5. 教材針對學生個人能力融入技術士技能檢定、專業證照等檢測內容，並結合實作演練。
6. 蒐集環境服務事業相關之圖片、表格、宣傳刊物等作為輔助教材。

七、教學方法

1. 依照教學目標之設定運用適當之教學方法，宜善用正向行為支持方案養成良好工作習慣與態度。
2. 教學策略參考清潔服務、汽車美容、園藝（管理）及門市服務之業界教育訓練方式，營造從業時可能之各種情境，以提高學生未來就業適應能力。
3. 教學時充分運用各項器材、善用各種實作情境（校園環境、實習場所、居家環境與社區環境等）及分組教學。
4. 教學時加入實務範例補充說明，提高學生學習興趣，並以科技資訊、多媒體教材以為輔助教學，增進學習效果。

八、教學評量

1. 採多元評量的方法，在教學過程中觀察學生學習情形，調整教材難易度，及彈性調整教學進度。
2. 以課堂活動、任務完成度、實作評量、作業評定等方式評量。
3. 評量方式可依學生個別能力不同做調整，採用紙筆、操作、觀察、口語等
方式，並訂定適切的提示方式及評量標準。
4. 評量內容必須要包括高低層的心智能力，而且範圍需兼顧認知、情意及
技能等面向，讓學習者能學習到更多環境服務的相關知識。
5. 評量過程中應該要加強與教和學之間的連貫，將評量融入到教學中。

6. 評量規劃的擬定要能確保目標和評量之間的聯繫，以利目標的實施和評量

技能的增進。

九、教學資源

1. 環境服務業之相關專業人力資源及社區資源。
2. 善用現有校園環境、實習場所、居家環境相關之場域與資源。
3. 參觀各類型環境服務職場
4. 環境服務相關之圖書資料、投影片、光碟片、掛圖、雜誌及網路資源。

十、教學相關配合事項。

1. 本教材各單元宜交互實施，融入理論於實作中，由淺入深，並注意依學生個別差異調整教材內容。
2. 積極開發校外環境服務相關業界之配合及學校行政之支援。
3. 教師宜鼓勵學生參加專業能力相關證照之檢定，藉以提升專業競爭力。

衛生與安全導論大要

高職階段:學分數：2 (一上 2)

課程總目標(階段能力指標)：

- 一、瞭解職業工作安全與環境衛生的內涵、重要性及必要性。
- 二、具備衛生安全基本知識與危機處理能力，並培養正確的從業概念、安全意識，為從事相關職業做準備。
- 三、教學時應運用工作分析法進行理論說明與實際操作，並以實務操作為主，理論教導為輔。
- 四、教材的編選應充分運用各項器材並善用各種實作情境，教學評量時除以紙筆測驗評量認知部分，宜以實作及情境評量評估技能及情意。

衛生與安全導論教學綱要

一、領域(科目)屬性：

高職階段：一般科目 專業及實習科目 校定必修科目 校定選修科目

二、適用科/班/組別：高職部清潔服務科

三、適用年級：高職部一年級

四、本學年課程目標：

- (一)瞭解職業工作安全與環境衛生的內涵及重要性。
- (二)具備衛生安全基本知識與危機處理能力。
- (三)培養良好的衛生習慣與職業道德。
- (四)培養正確的從業概念、安全意識。

五-1、上學期教材大綱：

週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	準備週	介紹教學大綱與進度	
第二週	一、個人衛生的重要性與要則	-1 認識個人衛生意義 -2 瞭解個人衛生重要性 -3 學習正確洗手 -4 良好的個人基本衛生習慣	<input type="checkbox"/> 性別平等教育 <input type="checkbox"/> 環境教育 <input type="checkbox"/> 生涯發展教育 <input type="checkbox"/> 資訊教育 <input type="checkbox"/> 海洋教育 <input type="checkbox"/> 人權教育 <input checked="" type="checkbox"/> 家政教育 <input type="checkbox"/> 其他:
第三週	二、安全防護項目	-1 了解安全防護意義 -2 認識安全防護重要性 -3 認識用電安全	<input type="checkbox"/> 性別平等教育 <input checked="" type="checkbox"/> 環境教育 <input type="checkbox"/> 生涯發展教育 <input type="checkbox"/> 資訊教育 <input type="checkbox"/> 海洋教育 <input type="checkbox"/> 人權教育 <input type="checkbox"/> 家政教育 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：安全教育 衛生教育
第四週		-2. 認識防震安全 -3 認識消防安全 -4 認識設備安全	
第五週		-5 認識危險物與有害物之危害與預防 -6 認識化學性及物理性之危害預防	
第六週	三、認識職場危險因素	-1 認識職場危險物品 -2 認識職場危險機具 -3 認識職場危險區域	
第七週	四、防範職場危險	-1 謹慎使用職場危險品 -2 正確使用職場機具 -3 辨認職場危險區域 -4 辨認緊急逃生路線 -5 正確使用逃生設備	
第八週	五、職場安全守則與標誌	-1 職場安全守則的介紹 -2 辨識職場安全標誌	
第九週		六、人身安全的維護	-1 工作場所中消防設備的使用
第十週			-2 安全配備的使用 -3 執行工作的正確流程

第十一週	七、工作意外事故	-1 認識職場較常發生的意外事故種類 -2 了解設備因素造成的意外事故 -3 了解人為因素造成的意外事故	
第十二週	八、意外事故的處理	-1 利用資源尋求協助 -2 運用簡易醫護用品的知識 -3 減除造成意外傷害的因素	
第十三週	九、職場衛生的重要	-1 認識環境衛生的意義 -2 認識維護環境衛生的要素	
第十四週	十、傳染病的防治	-1 認識常見傳染病 -2 了解傳染病與微生物防治要點 -3 遵守工作場所的衛生規定 -4 養成良好的衛生習慣	
第十五週	十一、常見職業病及其防治	-1 認識職場易得之職業病種類(包括中毒及其續發症中暑、熱衰竭、 重聽、皮膚或黏膜、結膜炎、恙蟲病等。 -2 了解造成職業病的原因 -3 了解職業病防治之重要性 -4 認識環境與職業病關係 -5 認識工作態度與職業病關係 -6 認識各種職業病的預防方法	
第十六週			
第十七週			

第十八週	十二、 認識職業災害保險	-1 認識職業災害保險之目的 -2 認識職業災害保險特色與重要性	<input type="checkbox"/> 性別平等教育 <input type="checkbox"/> 環境教育 <input checked="" type="checkbox"/> 生涯發展教育 <input type="checkbox"/> 資訊教育 <input type="checkbox"/> 海洋教育 <input checked="" type="checkbox"/> 人權教育 <input type="checkbox"/> 家政教育 <input type="checkbox"/> 其他：
第十九週	十三、 職業災害保險之給付	-1 職業災害保險之保障對象 -2 職業災害保險之給付種類(包括醫療、傷病、失能、死亡給付及失蹤津貼) -3 職業災害保險之給付方式	
第二十週	總檢討	複習、評量與討論	
<p>六、教材編選：自編教材、職業安全與衛生（第七版）（作者：鄭世岳 李金泉 蕭景祥 魏榮男）、職業安全衛生（第二版）（作者：陳泓文）、職業安全概論（作者：鄭世岳 李金泉 蕭景祥 魏榮男）、意外時刻 26. 電梯安全與斷肢處理（1版）（臺北市：廣電基金）、用電安全·防火安全（2版）（臺北市：光國）、學習生活中的安全（陸莉編譯）、食品營養與衛生教育科·第一冊·高職部（臺北啟智學校）、食品營養與衛生教學活動設計·第一冊·高職部（臺北啟智學校）</p> <p>七、教學方法：講述、示範、練習、分組、合作教學、編序教學、個別化教學與精熟學習法……等，依學生不同狀況彈性運用。</p> <p>八、教學評量：</p> <p>(一)針對學生各別差異，預先綜合考量，採多元評量的方法，運用紙筆測驗、口頭測試、觀察、課堂活動、任務完成度、實作評量、作業評定等方式評量，盡量確保評量能測出預期的學習結果。</p> <p>(二)評量盡量兼顧認知、情意與技能面向，整體瞭解學習者對於職業工作安全與環境衛生基本知識的學習狀況，以利於教學過程中調整教材難易度，及彈性調整教學進度。</p> <p>(三)評量過程中應該要加強與教和學之間的連貫，將評量融入到教學中，確保目</p>			

標和評量之間的聯繫，以利目標的實施和評量技能的增進。

九、教學資源：

- (一) 高職教育階段特殊教育課程綱要總綱
- (二) 錄影帶、多媒體教學及實習商店實作
- (三) 參觀各類型賣場及工廠
- (四) 職業安全與職業衛生相關書籍

http://www.wun-ching.com.tw/book_list.asp?mid_seq=83

十、教學相關配合事項。(行政支援、專業團隊人員、職業輔導員、教師助理員、教育替代役男等)

- (一)行政支援:學校空間規畫及硬體設備之添購，應以全方位環境計設為原則，以符合特殊需求學生之學習。
- (二)因應教學需求與學生程度，向學務處登記申請教師助理員、教育替代役男支援。
- (三)因應學生聽說讀寫行動與操作上之特殊需求，與專業團隊人員共同討論調整輔助科技上的介入策略與輔具運用或訓練方式。

十一、受限於教學地點、教師專業之調配措施。

- (一)配合課程規畫，教師於期初應向學校教務處與實輔處登記使用各職場與職教實習教室等專科教室或登記社區教學校外參觀，俾利能統籌調配各教學空間。
- (二)教師應隨時充實本領域相關專業知能，結合學校與社區資源，使理論與實務結合，便於教學過程中適時協助身心障礙學生學習，提昇學生學習成效。

事務機器與電腦應用 I-II 大要

高職階段:學分數: <u>4</u> (一上 <u>2</u> / 一下 <u>2</u>)
開課學年: 高一上、下學期
課程總目標: 本科目目標在培養學生使用電腦與各種辦公室事務機器的能力。 主要內容包含影印機的操作與保養、傳真機的操作與保養、其他事務機器的操作與保養、收銀機的操作、其它商店用事務機器的操作; 在電腦操作上, 主要內容包含電腦的認識、全球資訊網、電子郵件、電腦文書處理、海報圖像製作、影像處理、電腦與網路安全及列印教材的編選以運用電腦作簡單的文書處理及應用。

事務機器與電腦應用 I-II 教學綱要

一、科目名稱: 事務機器與電腦應用 I、II			
二、科目屬性: 高職階段: <input type="checkbox"/> 一般科目專業及實習科目 <input type="checkbox"/> 校定必修科目 <input type="checkbox"/> 校定選修科目			
三、適用部/科(班)別: 高職部/清潔服務科			
四、適用年級: 高一			
五、本學年課程目標: (一) 培養學生使用各種辦公室事務機器的能力 (二) 培養維護及保養各種辦公室事務機器的能力 (三) 培養學生運用電腦製作簡單的文書處理及應用 (四) 培養學生運用網路科技蒐集與解決生活問題能力 (五) 培養學生在公民社會中具備應有的資訊素養與倫理			
六-1、上學期教材大綱:			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	預備週	起點行為評估	
第二週	事務機器簡介	1 辦公室的物品配置 2 辦公室常見的事務機器	
第三週	影印機的操作	1. 影印機的功能與種類 2. 操作面版	■多元文化教育
第四週		3. 紙張規格 4. 基本功能操作	
第五週	影印機的故障排除與保養	1. 夾紙的排除方法 2. 各部的清潔與保養	■永續發展 ■消費者保護教育

		3. 基本保養方法	
第六週	傳真機的操作	1. 操作面版認識 2. 傳真資料的收和傳 3. 影印功能 4. 耗材的更換	■消費者保護教育
第七週	多功能事務機的操作運用與保養	1. 事務機故障排除 2. 基本保養與耗材補充	■永續發展 ■消費者保護教育
第八週		1. 掃瞄與列印面版操作 2. 傳真與存檔面版操作	
第九週	其他事務機器的操作與保養	1. 護貝機的認識與操作 2. 裁紙機的認識與操作 3. 碎紙機的認識與操作 4. 電話機的認識與操作	■消費者保護教育
第十週		1. 多媒體播放設備操作 2. 期中綜合復習與評量	
第十一週	收銀機的操作	1. 操作面版的認識 2. 認識條碼與掃瞄器	■消費者保護教育
第十二週		3. 紙張安裝與故障排除 4. 交易操作	
第十三週		5. 查帳與結帳	
第十四週	電腦的認識	1. 各類型電腦硬體介紹 2. 作業系統的認識 3. 簡易故障排除	■資訊教育 ■消費者保護教育
第十五週	電腦文書處理	文書軟體的操作	■資訊教育 ■多元文化教育
第十六週		中文打字練習	
第十七週		檔案管理與備份	
第十八週		英文打字練習	
第十九週		文書版面設計	
第二十週	評量復習	總結評量復習、補救教學	
六-2、下學期教材大綱：			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	電腦文書處理	中文打字練習復習	■資訊教育
第二週		簡報軟體應用與設計	

第三週	全球資訊網	網路查詢生活資訊	■資訊教育
第四週		通訊用軟體程式及相關網站	■多元文化教育
第五週	電子郵件	電子郵件的申請與設定	■資訊教育
第六週		1. 電子郵件的收發信 2. 電子郵件的附檔與轉信	■永續發展 ■環境教育
第七週	影像處理	相片編修軟體介紹	■資訊教育
第八週		數位相機的操作	■永續發展
第九週		相片後製與特效	
第十週		光碟燒錄實作	
第十一週	海報圖像製作	海報製作軟體介紹	■資訊教育
第十二週		簡易繪圖軟體的應用	■消費者保護教育
第十三週		海報、傳單製作	
第十四週		卡片、名片、CD標籤製作	
第十五週	印表機的操作	1. 一般文書列印 2. 相片列印 3. 印表機墨水碳粉裝填 4. 印表機故障排除	■資訊教育 ■永續發展
第十六週	部落格管理	部落格簡介與申請	■資訊教育
第十七週		1. 文章、相片與留言管理 2. 版面設計與更新管理	■法治教育
第十八週	電腦與網路安全	1. 認識電腦病毒與防治 2. 網路犯罪的防範 3. 網路素養與認知	■資訊教育■法治教育 ■消費者保護教育
第十九週	網路科技的應用	1. 未來轉銜單位查詢 2. 考照與職訓輔助學習 3. 攜帶型通訊設備操作	■資訊教育 ■生涯發展教育
第二十週	評量復習	總結評量復習、補救教學	

七、教材編選

教材的編選以辦公室、生活中常用的事務機器為主；教學時應著重實際的操作，強調故障排除等問題解決能力。應編選生動、實用的教材，啟發學生的興趣及創造力。授課時應多以投影片、影片等多媒體教材呈現，並印製教科書或講義，如事務機器使用說明書，以利學生參照學習。各類事務機器上面板操作上按鍵上的符號可結合語文課，讓學生精熟其功能與運用。

1. 各類事務機使用說明書。
2. 高職計算機概論(教師手冊含DVD)，龍騰文化出版。
3. 9-99歲電腦我也會，作者:施威銘研究室，旗標出版社。
4. 中老年人快樂學電腦(Windows8+Office2013)，作者:鄧文淵，碁峰出版社。
5. 嘉義市世賢國小線上電腦課程教材
<http://www.shes.cy.edu.tw/computer/book/book.htm>

八、教學方法

- 1 教學時應提供學生大量練習的機會，並注重個別學生的差異；以實作評量、觀察、作業評定等方式評量。
2. 提供學生大量上機練習的機會，若事務機器數量有限，應以輪流教學方式施行，並注重個別學生的學習差異。
3. 學科間應跨科合作，例如以本科結合語文、職教專科或美術等科目，以及校外教學等學校活動，鼓勵學生以電腦輸出作業或成品。

九、教學評量

1. 採多元評量的方法，在教學過程中觀察學生學習情形，調整教材難易度，及彈性調整教學進度。
2. 以課堂活動、任務完成度、實作評量、作業評定等方式評量。
3. 應儘量複習及運用學生已學過的相關電腦技能，例如電腦打字作業如個人履歷以EMAIL方式寄送給老師；或將製作好的海報、相片電子檔能上傳至學生自己的部落格，也可配合節慶活動（如母親節、新年、校慶、運動會等）安排相關課程，製作卡片與海報等。在網際網路資料搜尋應用上，以學生能蒐集未來轉銜所需的資訊為主。

十、教學資源

1. 透過參訪實際的辦公室及職場，使學生瞭解電腦與各類事務機器實際之使用需求。

2. 學校應提供完善的電腦軟硬體、網路及各類事務機器設備，供學生實際學習使用。
3. 教學時應優先介紹免費及共享軟體資源，避免單一軟體或硬體的教學，以利學生學習遷移。
4. 結合學校各處室或實習商店之現有資源，使學生有實際操作、實習及服務的
機會。
5. 新營國小資訊教學 wiki
<http://sypswiki.dcs.tn.edu.tw/wiki/index.php?title=資訊教學>
6. 電腦入門教學 鍵盤說明
<http://www.youtube.com/watch?v=cLI03nceMKA>
7. 打字/滑鼠操作練習專區 <http://www.go2pc.tw/download.htm>
8. 歐嘉展老師線上教學
http://163.20.160.21/xoops22/online_computer_tutors.php
9. 教育部校園自由軟體數位資源推廣服務中心
<http://ossacc.moe.edu.tw/>
10. 新北市免費電腦課程(有智慧型手機與平板電腦操作等各種教材)
<http://freecourse.ntpc.gov.tw/signup/p02.aspx>
11. 新北市免費電腦課程影音版，連上 www.youtube.com
輸入”新北市免費電腦課程”搜尋相關系列教學影片。
12. 嘉義市教育處網站軟體影音教學 soft.cy.edu.tw
13. 無礙e網 <http://openstudy.wda.gov.tw/>
14. 新北市勞工局職訓中心數位學習
<http://www.vtc.ntpc.gov.tw/file/2993/SG/46091/D.html>
15. 網路素養與認知 <http://eteacher.edu.tw/>
16. 嘉義市國中小學學生上網輔導管理資源網
<http://case.cy.edu.tw/web/OKNet/default.asp>
17. 台灣優良兒少網站 <http://www.goodkidsweb.org.tw/>
18. 安安免費教學網 <http://www.anan1.webnow.biz/main.htm>
19. 勞動力發展數位平台勞動力 <http://www.vtu.nat.gov.tw/>
20. 微軟公司 win8 入門教學
<http://windows.microsoft.com/zh-tw/windows/how-to>
21. 士林高商乙丙級証照學科線上測驗
<http://onlinetest.slhs.tp.edu.tw/>
22. 交通部公路總局汽機車線上隨機模擬考系統
<http://driversimtest.thb.gov.tw/DriverSimTest/mocks/index.do>

十一、教學相關配合事項

1. 行政支援:學校空間規畫及硬體設備之添購，應以全方位環境計設為原則，以符合特殊需求學生之學習。
2. 因應教學需求與學生程度，向學務處登記申請教師助理員、教育替代役男支援。
3. 因應學生聽說讀寫行動與操作上之特殊需求，與專業團隊人員共同討論調整

輔助科技上的介入策略與輔具運用或訓練方式。

十二、受限於教學地點、教師專業之調配措施。

1. 配合課程規畫，教師於期初應向學校教務處與實輔處登記使用各職場與職教實習教室等專科教室或登記社區教學校外參觀，俾利能統籌調配各教學空間。
2. 教師應隨時充實本領域相關專業知能，結合學校與社區資源，使理論與實務結合，便於教學過程中適時協助身障學生學習，提昇學生學習成效。

環境服務實務(I、II)大要

高職階段:學分數: 6 (二上3 / 二下3)

課程總目標(階段能力指標):

- 一、本科目目標在協助學生了解環境服務業的內涵與發展、認識相關職業，具備從業相關基礎知識與基本工作知能，並培養正確的工作習慣，正向工作價值觀與態度、職業倫理與道德，為從事環境服務相關行業做準備。
- 二、結合各項教學活動，引發學生工作動機，引導學生自我探索，並透過理論與實務的探討，反思個人投入環境服務相關工作的抱負與願景。

環境服務實務(I、II)教學綱要

一、領域(科目)屬性:

高職階段:一般科目 專業及實習科目 校定必修科目 校定選修科目

二、適用科/班/組別:清潔服務科

三、適用年級:高二

四、本學年課程目標:

- (一)培養職場服務之工作社會能力。
- (二)培養基本的環境服務器具設備使用及維護技巧。
- (三)能熟悉各項基本環境清潔技能技巧。
- (四)強化環境服務基礎知能及興趣。
- (五)培養良好的清潔工作態度、習慣與安全。

五-1、上學期教材大綱:

週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	教學準備	(一)本學期教學大綱簡介 (二)起點行為評估	
第二週	顧客服務	(一)瞭解職場服務儀容規定及服務禮儀	性別平等教育 安全教育
第三週		(二)認識顧客抱怨處理原則及緊急事件處理原則	

第四週	環境服務器具 使用安全	(一)認識環境服務常見的器具	環境教育 安全教育
第五週		(二)使用器具應注意之共同安全事項	
第六週		(三)機器使用維護及故障判別	
第七週		(四)職場環境安全(如:用電、消防、逃生等)緊急事件應變處理	
第八週	環境服務器材 之運用與維護 保養	(一)認識常用清潔器具與種類及運用時機	
第九週		(二)認識常用清潔材料及藥劑及使用時機與方法	
第十週		(三)瞭解清潔器具材料之保養	
第十一週	基本環境服務 清潔技能	(一)抹布、刮刀、菜瓜布、雞毛撻、清潔劑等使用方法及技巧	環境教育
第十二週		(二)掃帚、拖把、除塵器、擰乾器、長柄刷等使用方法及技巧	
第十三週		(三)正確操作清潔作業流程(高處除塵、平面去汙、浴廁清潔、地板除塵與濕拖、垃圾桶清潔、自我檢查等)	
第十四週		(四)清潔工作操作實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)	
第十五週		(五)清潔作業流程實作練習	
第十六週	環境服務中常見 垃圾處理	(一)複習垃圾種類及分類	環境教育 法治教育
第十七週		(二)垃圾處理之安全守則	
第十八週		(三)一般垃圾分類實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我	

第十九週		檢查) (四)一般垃圾分類流程實作練習	
第二十週	期末複習與評量	期末複習與評量	
五-2、下學期教材大綱：			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	上學期大綱提示	(一)上學期教學內容複習與提示 (二)本學期教學大綱簡介	
第二週	玻璃之維護	(一)玻璃之清潔步驟、安全原則及使用之工具	環境教育
第三週		(二)不同用途之玻璃的處理方式	
第四週		(三)玻璃清潔實作練習	
第五週	地板之維護	(一)地板除塵與濕拖的清潔步驟、安全原則及使用之工具	環境教育
第六週		(二)地板除塵的處理方法	
第七週		(三)地板濕拖的處理方法	
第八週		(四)機器使用維護及故障判別	
第九週		(五)地板除塵及濕拖實作練習	
第十週	浴廁之維護	(一)浴廁的清潔步驟、安全原則及使用之工具	環境教育 性別平等教育
第十一週		(二)常見材質之浴廁及用品設備的處理方式	
第十二週		(三)浴廁清潔實作練習	
第十三週	茶水間之清潔	(一)茶水間的清潔步驟、安全原則及使用之工具	環境教育
第十四週		(二)茶水間清潔實作練習	
第十五週	公共區間之維護	(一)公共廁所的清潔步驟、安全原則及使用之工具	環境教育

第十六週		(含實作練習)	
第十七週		(二) 電梯的清潔步驟、安全原則及使用之工具(含實作練習)	
第十八週		(三) 樓梯的清潔步驟、安全原則及使用之工具(含實作練習)	
第十九週		(四) 溝渠的清潔步驟、安全原則及使用之工具(含實作練習)	
第二十週	期末複習與評量	期末複習與評量	

六、教材編選

- (一) 配合環境服務職場之現況與需求，再配合學生的能力，編選合適之教材。
- (二) 考量學生需求，編選簡單扼要與深入淺出之教材。
- (三) 將學生居家及社區生活經驗融入環境服務實務課程中，以逐漸類化到實際職場的演練與操作。
- (四) 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作及演練。
- (五) 蒐集環境服務職場之相關教育訓練影片、圖片、表格或工作檢核表。

七、教學方法

- (一) 教學外，應強調工作技能之演練，以提高學生實作類化的能力。
- (二) 應瞭解學生之優弱勢能力，並加強學生優勢管道的學習。
- (三) 教學時儘量利用多媒體，並強調觀察、示範、模仿、提示及演練或操作，以提高學生實作的能力。
- (四) 依據學生能力，安排學生分組練習活動，藉由小組之同儕合作學習，強化個別學生之優勢能力及團隊合作的學習。
- (五) 鼓勵學生相互觀摩學習，以培養合作及與人相處的能力。

八、教學評量

- (一) 採多元評量的方法，在教學過程中觀察學生學習情形，調整教材難易度，及彈性調整教學進度。
- (二) 以課堂活動、任務完成度、實作評量、作業評定等方式評量。

(三)評量內容應盡量與職場的工作標準一致。

(四)評量方式可依學生個別能力不同做調整，採用操作、觀察、口語等方式，並

訂定適切的提示方式及評量標準。

(五)評量內容必須要包括高低層的心智能力，而且範圍需兼顧認知、情意及技能等面向，讓學習者能學習到更多環境服務的相關知識。

(六)評量過程中應該要加強與教和學之間的連貫，將評量融入到教學中。

(七)評量規劃的擬定要能確保目標和評量之間的聯繫，以利目標的實施和評量技能的增進。

九、教學資源

(一)相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊、雜誌等。

(二)利用專業教室、學校室內外各種場所及社區場所供學生實作練習。

十、教學相關配合事項。

(一)結合社區及校內資源，提供學生練習機會。

(二)與其他相關課程、學校活動或家事處理及居家清潔結合，提供學生環境服務類化的能力。

(三)實作場所盡量多元化，以利未來就業轉銜。

(四)因應教學需求與學生程度，向學務處登記申請教師助理員、教育替代役男支援。

(五)因應學生聽說讀寫行動與操作上之特殊需求，與專業團隊人員共同討論調整

輔助科技上的介入策略與輔具運用或訓練方式。

汽車美容實務 I、II 大要

高職階段:學分數: 6 (三上 3 / 三下 3)

課程總目標(階段能力指標):

- 一、認識汽車各部位名稱。
- 二、認識汽車美容工場的配置及操作安全。
- 三、培養學生具備汽車內外部清潔美容的基本能力。
- 四、勝任擔任汽車美容助手的工作。

汽車美容實務 I、II 教學綱要

一、領域(科目)屬性:

高職階段:一般科目專業及實習科目校定必修科目校定選修科目

二、適用科/班/組別:高職部/清潔服務科

三、適用年級:高三

四、本學年課程目標:

- (一)使學生認識汽車各部位名稱及功用。
- (二)使學生瞭解汽車美容工場的配置及安全操作方式。
- (三)使學生瞭解汽車美容基礎工作原理。
- (四)使學生認識汽車美容材料之特性及其應用。
- (五)培養學生操作汽車美容相關工具及設備之能力。
- (六)培養學生具備清潔汽車外部及內部的的基本能力。
- (七)培養學生具備判斷車身漆面損傷與打蠟之技能。

五-1、上學期教材大綱:

週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	教學準備	1. 本學期教學大綱簡介 2. 起點行為評估	
第二週	汽車簡介	1. 車輛種類與規格介紹。 2. 車身、車架種類與構造介紹。 3. 汽車玻璃種類及保險桿種類介紹。	
第三週		4. 車身內部機件、儀表板功能介紹及座椅拆裝介紹。 5. 車輛各部位名稱與功用介紹。	
第四週	工場安全與衛生	1. 工場安全及環境衛生概要介紹。 2. 化學清潔藥劑安全使用介紹。	環境教育 安全教育
第五週			

第六週		3. 工場機具設備操作使用說明。 4. 工場用電安全講解。	
第七週	基礎原理	1. 瞭解汽車塗料種類與特性。 2. 瞭解汽車塗裝施工方法與流程。 3. 瞭解汽車方法與打蠟原理。 4. 認識汽車美容材料及其特性。	
第八週			
第九週			
第十週	汽車美容材料	1. 清潔劑的種類與認識(酸性、鹼性及油性) 2. 清潔劑的調製及使用方法。	
第十一週			
第十二週	汽車美容工具的使用	1. 高壓洗車機的使用 2. 吸塵器的使用。 3. 泡沫機的使用。	
第十三週			
第十四週			
第十五週	車輛外部清潔維護	1. 車輛外部清潔與保養。 2. 車身外表清潔(含前後保險桿)。 3. 車身飾件及塑件清潔與保養。 4. 輪弧內之泥土清洗。 5. 車輛擦乾、門邊擦拭。 6. 電鍍飾品清潔與保養。	
第十六週			
第十七週			
第十八週			
第十九週			
第二十週	總復習與評量	總復習與評量	

五-2、下學期教材大綱：			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	車輛外部清潔維護	1. 輪胎清洗與保養(擦輪胎油)。 2. 鋼圈清洗與保養。 3. 全車玻璃清潔。 4. 玻璃油膜處理。	
第二週			
第三週			
第四週			
第五週	車輛內部清潔與保養(一)	1. 門飾板及儀表板清潔上蠟。 2. 絨布椅清潔與保養。 3. 皮椅清潔與上蠟保養。 4. 椅套拆裝及更換。 5. 內裝污垢處及冷氣口蒸氣處理。 6. 車內空氣清淨處理(臭氧殺菌處理)。	
第六週			
第七週			
第八週	車輛內部清潔	1. 頂蓬清潔與保養。	

第九週	與保養(二)	2. 後車箱蒸氣清洗處理。	
第十週		3. 車廂內裝皮革清潔保養。 4. 地毯吸塵與清潔及除臭。 5. 腳踏墊清潔。 6. 引擎室清潔與電器絕緣保護(進氣口遮蔽、分電盤遮蔽、發電機遮蔽等)。	
第十一週	汽車美容工具的使用	1. 氣動震動盤的使用(上、去蠟)。	
第十二週		2. 電動打蠟機的使用。 3. 羊毛輪的使用。 4. 海綿輪的使用。	
第十三週	手工打蠟	1. 汽車蠟的種類(清潔性蠟品、研磨性蠟品及保護性蠟品)及使用。	
第十四週		2. 研磨劑種類與使用方法。 3. 打蠟棉球的使用方法。 4. 打蠟海綿的使用方法。	
第十五週		5. 引擎蓋打蠟。 6. 車頂打蠟。 7. 後箱蓋打蠟。 8. 左側葉子板及車門打蠟。 9. 右側葉子板及車門打蠟。 10. 前後保險桿打蠟。 11. 清理漆面髒物與污點及上蠟等技巧。	
第十六週	機器打蠟	1. 氣動上蠟保護層處理。	
第十七週		2. 去污拋光研磨處理。 3. 鏡面拋光處理。	
第十八週		4. 螺旋紋修復處理。 5. 刮傷、附著物處理。	

六、教材編選

1. 編選適合學生能力與程度之教材，盡可能從學生生活經驗中取材，且結合實習場所及業界現有設備，以紙本或數位化內容呈現教材內容，盼以激發其學習興趣。
2. 教材由教師依學生特殊需求自行編寫或選擇適宜之教科書。
3. 蒐集汽車及汽車美容業之相關圖片、表格、宣傳刊物等作為輔助教材。

七、教學方法

1. 可依照學生的特殊需求、能力及學校設備，彈性調整上課內容及進度。

2. 教法宜多元化而有彈性，以示範、多媒體教學、實際演練、角色扮演等方式進行討論分析。教學著重觀念的啟發、實務分析及良好服務態度的養成。
3. 教學時儘利用多媒體，並強調觀察、示範、模仿及演練或操作，以提高學生實作的能力。
4. 依課程安排學生分組進行實作練習，並藉由小組與同儕間之活動，強化學生個別之優勢能力及團隊合作能力。
5. 課程進行中應隨時留意學生學習狀況，給予適當引導與增強，以提升學生之學習動機。

八、教學評量

1. 依學生能力及需求，彈性運用多元評量方式，並強調以學生優勢管道進行評量。
 - 甲、在認知方面的評量，可彈性運用筆試或口述。
 - 乙、在技能方面的評量，內部及外部清潔技能則同時兼顧操作正確性與速度，並視情況斟酌加重技能分數的比例。
 - 丙、在情意方面的評量，應強調操作器具之安全及良好工作態度的養成，並培養良好之清潔工作態度。
2. 應兼顧形成性及總結性評量，以確認學生熟練汽車美容專業能力，進而彈性靈活運用之。
3. 評量標準應與職場一致，以強化學生將汽車美容技能類化到職場的能力。

九、教學資源

1. 宜加強與業界之交流，或邀請業界專業人士協同教學，並可安排至各種汽車美容場所參觀見習，以實際瞭解產業發展，進而增加就業機會。
2. 廣為蒐集相關職場所面臨的困境與倫理問題，作實際分析討論。並應蒐集相關圖書、商品、多媒體教材、網路資訊、社區資源等，進行與本科相關之各項活動。

十、教學相關配合事項。

1. 以靈活、彈性的方式，運用社會資源或職場實地參觀與調查支援教學。
2. 結合社區及校內資源，提供學生查詢並能利用網路查詢汽車美容相關資訊。
3. 安排分組活動使學生相互觀摩討論學習，以培養合作及與人相處的能力。
4. 與其他服務類群課程或學校活動結合，提供學生服務類群類化的能力。

清潔專業實務 I、II 大要

高職階段:學分數：6 (三上3 / 三下3)

課程總目標(階段能力指標)：

- 一、培養清潔專業實務能力。
- 二、清潔專業之操作技巧及各種材質地板之特殊清潔與維護。
- 三、以環境服務實務為基礎，學習進階之清潔專業技能。
- 四、養成專業職業之地板清潔與維護技。
- 五、建立良好的清潔工作態度與習慣。

清潔專業實務 I、II 教學綱要

一、領域(科目)屬性：

高職階段：一般科目專業及實習科目 校定必修科目 校定選修科目

二、適用科/班/組別：高職部/清潔服務科

三、適用年級：高三

四、本學年課程目標：

- (一)熟悉各項污垢處理的清潔技能。
- (二)熟悉地板機具設備的使用、維護與安全。
- (三)培養各項地板材質的清潔專業能力。
- (四)熟悉各種不同場域的清潔維護。
- (五)熟悉廢棄物處理及水塔清潔技能。
- (六)熟悉環境衛生消毒與病媒防治工作。
- (七)培養良好的清潔工作態度、習慣與安全。

五-1、上學期教材大綱：

週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	教學準備	1. 本學期教學大綱簡介 2. 起點行為評估	
第二週	污垢處理	1. 玻璃上貼膠痕跡之清潔操作。	環境教育 家政教育
第三週		2. 窗戶軌道或門檻溝槽之清潔操作。 3. 口香糖沾黏處之清潔操作。 4. 浴室磁磚縫隙之清潔操作。 5. 水泥痕跡之清潔操作。 6. 特殊污垢處理的實際操作(準備器	

		材、清潔步驟、收拾器材及歸位、	
第四週	地板清潔機 具的維護與 操作	1. 自我檢查)。 2. 洗地機、吸水機、打蠟機的保養與維護。 3. 機器使用安全、維護及故障判別。 4. 洗地機、吸水機、打蠟機的實際操作(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	環境教育 家政教育
第五週			
第六週			
第七週	塑膠、木質 及PU地板清 潔維護	1. 塑膠、木質及PU地板材質的處理方法： 甲、清潔與保養步驟。 乙、清潔與保養原則及使用工具。 丙、處理方式：除塵、除蠟、安全原則及使用之工具。 2. 處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	環境教育 家政教育
第八週	塑膠、木質 及PU地板清 潔維護	1. 塑膠、木質及PU地板材質的處理方法： 甲、清潔與保養步驟。 乙、清潔與保養原則及使用工具。 丙、處理方式：除塵、除蠟、安全原則及使用之工具。 2. 處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	環境教育 家政教育
第九週			
第十週	石材地板清 潔維護	1. 石材地板材質的處理方法： 甲、清潔與保養步驟。 乙、清潔與保養原則及使用工具。 丙、處理方式：除塵、除蠟、安全原則及使用之工具。 2. 處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢 	環境教育 家政教育
第十一週			
第十二週			

		查)。	
第十三週	地板清潔維護	1. 認識各類地板材質清潔步驟、安全原則及使用之工具。 2. 認識各類地板材質保養步驟、安全原則及使用之工具。 3. 不同地板材質的處理方法： 甲、塑膠地板：除塵、除蠟、清洗、上蠟、拋光。 乙、木質地板：除塵、擦拭、保養。 丙、石材地板：除塵、擦拭、保養。 丁、PU地板：除塵、擦拭。 4. 機器使用維護及故障判別。 5. 不同材質地板處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。	環境教育 家政教育
第十四週			
第十五週			
第十六週	地毯保養與防護	1. 認識各類地毯材質清潔步驟、安全原則及使用之工具。 2. 認識各類地毯材質保養步驟、安全原則及使用之工具。 3. 不同地毯材質的處理方法：除塵、擦拭、清洗。 4. 機器使用維護及故障判別。 5. 不同材質地毯處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。	環境教育 家政教育
第十七週			
第十八週			
第十九週			
第二十週	總復習與評量	總復習與評量	
五-2、下學期教材大綱：			
週次	單元主題	內容綱要	備註(重要議題融入)
第一週	教學準備	1. 上學期教學內容複習與提示 2. 本學期教學大綱簡介	
第二週	居家之清潔	1. 居家清潔共同處理原則、清潔步驟及使用工具材料。	環境教育 家政教育

		<ol style="list-style-type: none"> 2. 居家之特殊處理方式。 3. 機器使用維護及故障判別。 4. 居家清潔之處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	
第三週	商辦、賣場(百貨公司)之清潔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商辦、賣場(百貨公司)清潔處理原則、清潔步驟及使用工類材料。 2. 商辦、賣場(百貨公司)之特殊處理方式，機器使用維護及故障判別。 3. 商辦、賣場(百貨公司)清潔之處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	環境教育 安全教育
第四週			
第五週			
第六週	大眾運輸、遊樂場之清潔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大眾運輸、遊樂場清潔處理原則、清潔步驟及使用工具材料。 2. 大眾運輸、遊樂場之特殊處理方式。 3. 機器使用維護及故障判別。 4. 大眾運輸、遊樂場清潔之處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	環境教育 安全教育
第七週			
第八週			
第九週	飯店(餐飲、客房及共同區域)之清潔	<ol style="list-style-type: none"> 1. 飯店(餐飲、客房及共同區域)清潔處理原則、清潔步驟及使用工具材料。 2. 飯店(餐飲、客房及共同區域)特殊處理方式。 3. 機器使用維護及故障判別。 4. 飯店(餐飲、客房及共同區域)清潔之處理方式實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 	環境教育 安全教育
第十週			
第十一週			
第十二週			
第十三週	廢棄物處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 復習垃圾分類。 2. 復習垃圾場的種類。 3. 復習廢棄物及其分類。 4. 廢棄物及垃圾處理之安全守則。 5. 一般垃圾分類之實作練習。 6. 廢棄物及垃圾處理之實作練習。 	環境教育 安全教育

第十四週	水塔與蓄水池清洗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識水塔種類。 2. 認識蓄水池種類。 3. 認識水塔及蓄水池處理之安全守則。 4. 常見水塔之處理方式： <ul style="list-style-type: none"> 甲、處理方式及原則。 乙、水塔清理之實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 5. 常見蓄水池之處理方式： <ul style="list-style-type: none"> 甲、處理方式及原則。 乙、蓄水池清理之實作練習(準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)。 6. 機器使用維護及故障判別。 	環境教育 安全教育
第十五週			
第十六週	環境衛生消毒、病媒防治	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識病媒蚊及其傳播途徑。 2. 認識各種環境污染。 3. 認識環境消毒及病媒蚊防治之相關設備。 4. 認識各種消毒劑及殺蟲劑。 5. 使用消毒劑及殺蟲劑之安全守則。 6. 常見病媒蚊防治之處理方式： <ul style="list-style-type: none"> 甲、處理方式及原則。 乙、實作練習：準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查。 7. 常見環境消毒與防治之處理方式： <ul style="list-style-type: none"> 甲、處理方式及原則。 乙、實作練習：準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查。 8. 機器使用維護及故障判別。 	環境教育 安全教育
第十七週			
第十八週			
六、教材編選 <ol style="list-style-type: none"> 4. 應編選適合學生能力與需求之教材，充分運用實習場所及業界現有設備，以紙本或數位化內容呈現教材內容。 5. 利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作及演練。 6. 將學生居家及社區生活經驗融入環境清潔專業實作中，以逐漸類化到實際職場的演練 			

與操作。

7. 結合公共安全議題(包括環保、工安等)，融入課程內容。
8. 蒐集環境服務職場之相關教育訓練影片、圖片、表格或工作檢核表。

七、教學方法

6. 除兼顧認知、技能與情意之教學外，應強調工作技能之演練，以提高學生實作類化的能力。
7. 應加強運用學校各環境區間的相關設備，提供學生實作練習的機會。
8. 教學時儘量利用多媒體，並強調觀察、示範、模仿、提示及演練或操作，以提高學生實作的能力。
9. 應安排學生分組練習活動，藉由小組之同儕合作學習，強化個別學生之優勢能力及團隊合作的學習。
10. 可利用工作分析法分析教材內容，並運用口訣策略，加強學生對操作步驟的記憶。
11. 課程進行中應隨時留意學生學習狀況，給予必要之引導與增強。
12. 設計增強系統，以提升學生之學習動機。
13. 應瞭解學生之優弱勢能力，並加強學生優勢管道的學習。
14. 檢核或自我記錄方式，提升學生自我管理的能力。

八、教學評量

1. 依學生能力及需求，彈性運用多元評量方式，並強調以學生優勢管道進行評量。
 - 甲、在認知方面的評量，可彈性運用筆試或口述。
 - 乙、在技能方面的評量，清潔技能則同時兼顧操作正確性與速度，並視情況斟酌加重技能分數的比例。
 - 丙、在情意方面的評量，應強調操作器具之安全及良好工作態度的養成，並培養良好之清潔工作態度。
2. 應兼顧形成性及總結性評量，以確認學生熟練地板清潔專業能力，進而彈性靈活運用之。
3. 評量標準應與職場一致，以強化學生將清潔技能類化到職場的能力。

九、教學資源

3. 教學過程中應安排至各種清潔服務場所參觀見習，以實際瞭解產業發展。
4. 實習課程可與業界進行合作，以提供學生真實情境。
5. 相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊、雜誌等。
6. 利用專業教室、學校室內外各種場所及社區場所供學生實作練習。

十、教學相關配合事項。

5. 將清潔專業課程與學校活動結合，提供學生實作練習的機會。
6. 結合社區及校內資源，提供學生查詢相關資訊。
7. 鼓勵學生相互觀摩學習，以培養合作及與人相處的能力。
8. 與其它相關課程、學校活動或家事處理及居家清潔結合，提供學生環境服務類化的能力。

實習場所宜和社區職場結合，以利未來就業轉銜。