

# 桃園市立壽山高中 105 學年度多元選修課程教學計畫

授課教師：彭惠鈴、徐佩琪、周曉京

授課年級：高二、高三

課程名稱：門市服務檢定實務

使用書籍：參考職業學校群科課程綱要-環境服務群自編

每週節數：2 節

## 一、教學理念與期望 (200 字以內)

期望透過本課程之多元實務探索，激發和找尋學生之興趣與能力，進而充實專業知能，培養職業工作基本技能、工作態度，以適應未來社會變遷。

## 二、教學目標 (200 字以內)

(一)提升學生參加門市服務丙級檢定的能力。

(二)了解門市服務相關概念，熟悉門市服務丙檢選擇題及問答題內容。

(三)精熟櫃台作業 (POS 系統) 的操作過程。

(四)提升清潔作業之效能，並與生活經驗作結合。

## 三、授課方式(如：講述、問答、書面報告、上台報告、分組討論……)

講述、問答、分組實作。

## 四、評分方式(期末成績輸入二個成績：50%、50%)

依據學生模擬測驗分數及平時上課表現評分

## 五、授課大綱(上課時數每學期以 18 小時規劃，表格列數可增列)

(第一學期)請列出 18 節的內容

主題	教學內容	上課時數
1. 認識門市服務基本概念	門市服務與日常生活之連結運用	1
2. 認識門市服務基本概念	門市服務丙級證照考試範圍	1
3. 認識門市服務基本概念	門市服務丙級證照考試注意事項及規則簡介	1
4. 門市服務學科內容	零售概論	1
5. 門市服務學科內容	門市行政	1
6. 門市服務學科內容	門市清潔 I	1
7. 門市服務學科內容	門市清潔 II	1
8. 門市服務學科內容	商品處理作業 I	1
9. 門市服務學科內容	商品處理作業 II	1
10. 門市服務學科內容	櫃台作業 I	1
11. 門市服務學科內容	櫃台作業 II	1
12. 門市服務學科內容	顧客服務作業	1
13. 門市服務學科內容	顧客服務作業 II	1
14. 門市服務學科內容	簡易設備操作 I	1

15. 門市服務學科內容	簡易設備操作 II	1
16. 門市服務學科內容	環境及安全衛生作業	1
17. 門市服務學科內容	職業道德	1
18. 門市服務學科模擬筆試	門市服務學科模擬測驗	1

(第二學期)請列出 18 節的內容 (高三 14 節)

主題	教學內容	上課時數
1. 門市服務術科問答題內容	門市管理實作 I	1
2. 門市服務術科問答題內容	門市管理實作 II	1
3. 門市服務術科問答題內容	櫃台管理實作 I	1
4. 門市服務術科問答題內容	櫃台管理實作 II	1
5. 門市服務術科問答題內容	清潔管理實作 I	1
6. 門市服務術科問答題內容	清潔管理實作 II	1
7. 門市服務術科問答題內容	門市管理表報	1
8. 門市服務術科問答題內容	POS 相關帳表	1
9. 櫃台作業及各類狀況題	簡易設備操作	1
10. 櫃台作業及各類狀況題	結帳作業	1
11. 櫃台作業及各類狀況題	投庫作業	1
12. 櫃台作業及各類狀況題	離櫃作業	1
13. 櫃台作業及各類狀況題	文教服務類狀況題	1
14. 櫃台作業及各類狀況題	零售服務類狀況題	1
15. 櫃台作業及各類狀況題	餐飲服務類狀況題	1
16. 櫃台作業及各類模擬考	門市服務清潔術科測驗	1
17. 櫃台作業及各類模擬考	門市服務櫃台作業術科測驗 I	1
18. 櫃台作業及各類模擬考	門市服務櫃台作業術科測驗 II	1