

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

中 華 民 國 一 一 〇 年 四 月

目次

壹、基本理念	1
貳、類群科歸屬	2
參、群教育目標	3
肆、核心素養	3
伍、課程架構	4
陸、教學科目與學分數	8
柒、學習重點	16
一、編碼說明	16
二、一般科目	20
三、專業科目	20
(一) 服務導論	20
(二) 衛生與安全概論	21
(三) 事務機器與電腦應用概論	23
四、實習科目	25
(一) 基礎清潔實務	25
(二) 基礎清潔實作	26
(三) 職場清潔實作	27
(四) 顧客服務實務	29
(五) 顧客服務實作	30
(六) 車輛外部清理實作	31
(七) 車輛內裝清理實作	32
(八) 車輛美容實作	33
(九) 基礎設備實作	34
(十) 收銀台實作	36
(十一) 門市作業實作	37
(十二) 物品整理實作	39
(十三) 倉儲實作	40

(十四) 配送實作	42
(十五) 農園藝種植維護實作	43
(十六) 園藝景觀維護管理實作	45
(十七) 農園管理維護實作	46
(十八) 基礎蔬果加工實作	47
(十九) 基礎雜糧作物加工實作	48
(二十) 基礎香草加工實作	49
(二十一) 組裝技能實作	50
(二十二) 代工品組裝實作	52
(二十三) 商品包裝實作	53
(二十四) 生活保健實作	54
(二十五) 居家照顧實作	55
(二十六) 飲食調理實作	56
(二十七) 生活用品整理實作	58
(二十八) 家電使用與維護實作	60
(二十九) 家事處理實作	61
(三十) 食材處理實作	62
(三十一) 基礎速食實作	64
(三十二) 飲料調製實作	65
(三十三) 客房整理實作	66
(三十四) 客房清潔與維護實作	68
(三十五) 客房服務實作	69
(三十六) 按摩基礎手法實作	70
(三十七) 局部按摩實作	71
(三十八) 基礎精油物品實作	73
(三十九) 基礎精油按摩手法實作	74
(四十) 足部精油按摩實作	75
捌、實施要點	77
附錄一 服務群核心素養具體說明呼應表	81

附錄二 議題適切融入群科課程綱要.....	84
-----------------------	----

壹、基本理念

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（以下簡稱本服務群科課程綱要）係根據《特殊教育法》第11條「高級中等以下學校設立之特殊教育班，其辦理方式含集中式特殊教育班、分散式資源班及巡迴輔導班」，以及第19條「特殊教育之課程、教材、教法及評量方式，應保持彈性，適合特殊教育學生身心特性及需求；其辦法，由中央主管機關定之」之條文所研訂。根據《身心障礙者權利公約》第24條之意旨，國家應實施融合教育，以實現身心障礙學生之教育權。循此，身心障礙學生所接受之教育，應以適用普通課程綱要為原則，再依其個別需求訂定個別化教育計畫，進行課程調整，確保其能平等地接受教育。惟實務上，依本國現狀與《特殊教育法》之相關規定，身心障礙學生就學管道有不同班別，其中設有集中式特殊教育班，直接適用目前所訂定之普通課程綱要實有困難。為確保就讀集中式特殊教育班之身心障礙學生，能養成自立生活之能力，故再另設本服務群科課程綱要供其適用。未來，主管機關得視實務情況，逐步推動融合教育，使就讀集中式特殊教育班之學生能直接適用普通課程綱要，以更能實踐《身心障礙者權利公約》所賦予之國家義務。本服務群科課程綱要僅適用於高級中等教育階段學校之身心障礙集中式特殊教育班（含特殊教育學校）學生，根據《十二年國民基本教育課程綱要總綱》（以下簡稱《總綱》）要旨，本全人教育的精神以「自發」、「互動」及「共好」為理念，適性揚才、成就每一個孩子為願景，培養就讀於高級中等教育階段學校身心障礙集中式特殊教育班學生具備務實致用及終身學習的能力，以達至自立生活與社會參與之最終目標。本服務群科課程綱要研修之基本理念如下：

一、學生主體

學生是學習的主體，身心障礙學生應於不受歧視且與其他人平等基礎上，獲得所需的職業教育訓練。為使安置於高級中等教育階段學校集中式特殊教育班學生樂於學習且有效學習，此次本服務群科課程綱要研修以學習能力與動機、就業基礎技能及態度之養成為主要考量。一方面藉由彰顯特殊教育與技職教育重視實作導向的課程特色，提供服務群跨科之共通技能領域學習，以實習或實作方式強化學生的學習動機、興趣與基礎學習能力；另一方面則以職能分析為基礎，發展服務群課程內涵，以奠定學生實作技能，培養適當的職場態度，建立其就業能力。

二、適性揚才

本服務群科課程綱要強調需將學生的個別化教育計畫與課程密切結合，透過能力現況及優弱勢分析，協助學生適性發展。除針對身心障礙學生的能力與特質規劃9個科別外，且課程規劃涵蓋共同必修之專業與實習科目及各科別適用之技能領域模組科目，以建立學生所需之服務群專業基礎知能及態度，並藉由專題實作與實習，協助學生將所學

之知識與技能加以應用，解決實際生活問題，俾利未來能因應服務類職場需求，進而成為自立生活及積極參與社會的公民。

三、終身學習

本服務群科課程綱要之研修，以培育學生具備未來服務群工作所需基礎技能及態度為主軸，透過提供服務群跨科技能領域模組課程之設計，強調學習群核心素養的重要性，使學生擁有就業所需的服務群基本職能，以便適應未來職場的快速變化，作為未來進入職場或繼續學習進階技能之根基。

四、務實致用

務實致用為就讀高級中等教育階段學校身心障礙學生教育目標之一，因此課程設計需強調實務為主、理論為輔，並重視操作與實習，讓學生可順利將所學知能運用於工作，以縮短學用間的落差。為達成此目標，本服務群科課程綱要之設計係根據以往身心障礙學生的就業職種及適應情形，並運用職能分析方法，規劃服務群素養導向的技能領域課程及內涵，以強化學生實務技能的能力。此外，本服務群科課程綱要亦依學生之特質與需求提高服務群專業與實習學分數，並明確規範實習科目學分數，以加強未來在職場之應用能力。

五、職涯發展

本服務群科課程綱要之研修，著重培育學生職涯發展所需之核心素養，從群核心素養出發，設計各科別所需之共同專業科目課程；再以各科別所需之不同實習技能領域模組科目之學習，設計多種技能領域課程，涵育不同能力與性向學生所需之技能基礎能力；之後藉由各校自訂之學校本位課程，設計各科別所需之進階專業實務與實習課程，以逐步落實自立生活與社會參與之目標。整體而言，本服務群科課程綱要重視學生職涯發展需求，根據職能分析結果設計適合就讀服務群科學生從事之半技術或非技術性助理工作職種所需能力之課程。

貳、類群科歸屬

一、服務群下設置汽車美容服務科、門市服務科、農園藝整理服務科、包裝服務科、居家生活服務科、餐飲服務科、旅館服務科、保健按摩服務科、綜合職能科等9個科別，以為各校設科別之參考，學校亦可依設科之相關規定設立新科別。服務群之類群科歸屬如下：

類別	服務類
群別	服務群
適用科別	汽車美容服務科、門市服務科、農園藝整理服務科、包裝服務科、居家生活服務科、餐飲服務科、旅館服務科、保健按摩服務科、綜合職能科

二、設科除依《十二年國民基本教育特殊教育課程實施規範》中技術型高級中等學校類群科歸屬所規範之設科原則外，並應遵守下列原則：

- (一) 學校申請設科，可不限於一校一科。
- (二) 學校如設立綜合職能科者，須依學生需求、能力表現、職能評估結果、生涯發展可能性、就業市場趨勢、社區資源與學校本位課程特色等，自行選取2個適用技能領域進行課程規劃，並需於校訂課程規劃與欲設置之科別相關之進階專業與實習科目。惟學校選取本群各科技能適用對照之2個技能領域者，應以本群之科別名稱作為設科依據。

參、群教育目標

- 一、培養學生具備服務群核心素養，充實生活知能、珍惜生命價值、發展健全人格，以建立良好之生活習慣與工作態度，俾利學生未來職涯之適性發展與自立生活，進而參與社會。
- 二、認識職業世界、建立職業道德、養成自我負責、培育工作技能，培育服務相關產業之基層從業人員，以能勝任服務產業中之半技術或非技術性助理等相關工作，以提升自我實現與參與社會之潛能。
各校應依據群教育目標、產業需求、學校特色、學生特質與職涯發展及群核心素養等條件，訂定明確之科教育目標。

肆、核心素養

本群核心素養具體內涵如下，其與《總綱》三面九項核心素養之具體內涵說明呼應表詳參附錄一：

- 一、具備服務基礎知識與專業精神，表現挑戰自我、檢討與反省之素養，以及欣賞體會服務與生活美學之關係，進而提升生活品質。
- 二、具備對工作職業安全及衛生知識的基礎理解與維護能力，培養個人工作態度與工作倫理素養，發展個人潛能，從而肯定自我價值，有效規劃生涯。
- 三、具備服務相關領域之基礎實作能力，透過自我精進與超越，展現各式服務職能，並能解決職場各式問題。
- 四、具備操作服務相關設備、設施等基礎技能，增進科技資訊運用及符號辨識能力。
- 五、具備各式服務職場所需之基礎清潔技能，能以同理心積極溝通互動與協調，並展現團隊合作精神與行動。
- 六、具備尊重與關照顧客之需求，能以同理心與多元文化理解的態度，解決職場與人生各種問題。

七、具備服務話術與服務顧客之能力與態度，認同自我文化價值，亦能欣賞與尊重多元文化，進而擴大國際視野，主動關心與掌握服務相關產業發展趨勢。

八、具備對個人勞動權益、參與環境保育、社會公共事務等議題的思辨與對話素養，培養公民意識與社會責任，提升個人生活、參與社區與就業之基本適應能力。

各校應參照本群核心素養、科教育目標、專業屬性與職場發展趨勢等，研訂科專業能力。

伍、課程架構

服務群課程架構涵蓋部定必修領域/科目及校訂領域/科目，並依據科目性質分為一般科目、專業科目及實習科目，分別說明如下。

一、部定領域/科目：學校規劃部定領域/科目學分數範圍為103至132學分，佔各科別課程比例為53.6至68.8%，涵蓋一般科目、專業科目及實習科目。

(一) 一般科目，共需修習49至78學分，包含語文領域-國語文、語文領域-本土語文/臺灣手語、語文領域-英語文、數學領域、社會領域、自然科學領域、藝術領域、綜合活動領域暨科技領域、健康與體育領域，以及全民國防教育等課程。學校得參考各領域/科目之調整說明進行課程規劃後，再根據學生個別化教育計畫會議決議並經學校特殊教育推行委員會同意之各領域/科目學分數，參考領域課程調整應用手冊，以職業/生活核心方式採大領域課程進行教學。

(二) 專業及實習科目共需修習54學分，係以本群之核心素養，彈性納入性別平等、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、原住民族教育等議題之方式設計。以導論/概論、實務、實作與實習等四個層次進行教學。導論與概論課程主要說明該科目之重要概念與涵括範疇；實務課程以該科目所屬之重要技能體驗與練習，輔以理論教學；實作課程重視在老師引導下學生能進行完整之技能操作，達成動作熟練程度；而實習課程則強調學生能獨立完成該職能所需操作技能，且能配合職場情境調適與建立良好習慣。

1. 專業科目共需修習12學分，包含服務導論、衛生與安全概論、事務機器與電腦應用概論等3科目。

2. 實習科目分為群必修與各科適用技能領域二個部份。

(1) 群必修實習科目18學分，包含基礎清潔實務、基礎清潔實作、職場清潔實作、顧客服務實務，以及顧客服務實作等5個科目。

(2) 各科適用之技能領域，每科別需修習2項技能領域之模組科目共24學分。服務群涵蓋12項技能領域，分別為車輛整理技能、門市技能、物品整理技能、農

園藝技能、產品加工技能、裝配技能、生活照護技能、家務處理技能、餐飲製作技能、旅館房務技能、按摩技能及紓壓保健技能，每項技能領域均為12學分。本服務群科課程綱要規範所列之9個科別，除綜合職能科外，均需修習各科別適用之二項技能領域。

(3) 學校如設立綜合職能科者，自行選取2個適用技能領域進行課程規劃，並需於校訂課程規劃與欲設置之科別相關之進階專業與實習科目。惟學校選取本群各科技能適用對照之2個技能領域者，應以本群之科別名稱作為設科依據。

3. 學生在該科目學習功能嚴重缺損得調整科目之學分數、單元內容與節數，惟所調整刪減之學分數應對等補足並安排學生所需之課程。

二、校訂領域/科目：

(一) 學校規劃校訂領域/科目學分數範圍為60至89學分，佔各科別課程比例為31.2至46.4%。

(二) 校訂領域/科目涵蓋一般科目、專業科目及實習科目，學校得視學校特色與所設之科別特性規劃學校本位課程。

課程架構表

類別	部定必修			校訂(必修、選修)	
	領域/科目(學分數)	學分	百分比(%)	學分	百分比(%)
一般科目	1.語文領域-國語文(8-16) 2.語文領域-本土語文/臺灣手語(1-2) 3.語文領域-英語文(6-12) 4.數學領域(4-8) 5.社會領域(4-10) 6.自然科學領域(4-6) 7.藝術領域(4) 8.綜合活動領域暨科技領域(4) 9.健康與體育領域(14) 10.全民國防教育(0-2)	49-78	25.5-40.7%	60-89	31.2-46.4%
專業科目	1.服務導論(4) 2.衛生與安全概論(4) 3.事務機器與電腦應用概論(4)	12	28.1%		
實習科目	1.基礎清潔實務(3) 2.基礎清潔實作(3) 3.職場清潔實作(6) 4.顧客服務實務(3) 5.顧客服務實作(3)	18			
	車輛整理技能領域 1.車輛外部清理實作(3) 2.車輛內裝清理實作(3) 3.車輛美容實作(6)	24			

類別	部定必修			校訂(必修、選修)		
	領域/科目(學分數)		學分	百分比(%)	學分	百分比(%)
門市技能領域	1.基礎設備實作(6) 2.收銀台實作(3) 3.門市作業實作(3)					
物品整理技能領域	1.物品整理實作(6) 2.倉儲實作(3) 3.配送實作(3)					
農園藝技能領域	1.農園藝種植維護實作(6) 2.園藝景觀維護管理實作(3) 3.農園管理維護實作(3)					
產品加工技能領域	1.基礎蔬果加工實作(6) 2.基礎雜糧作物加工實作(3) 3.基礎香草加工實作(3)					
裝配技能領域	1.組裝技能實作(6) 2.代工品組裝實作(3) 3.商品包裝實作(3)					
生活照護技能領域	1.生活保健實作(3) 2.居家照顧實作(3) 3.飲食調理實作(6)					
家務處理技能領域	1.生活用品整理實作(6) 2.家電使用與維護實作(3) 3.家事處理實作(3)					
餐飲製作技能領域	1.食材處理實作(3) 2.基礎速食實作(6) 3.飲料調製實作(3)					
旅館房務技能領域	1.客房整理實作(6) 2.客房清潔與維護實作(3) 3.客房服務實作(3)					
按摩技能領域	1.按摩基礎手法實作(6) 2.局部按摩實作(6)					
紓壓保健技能領域	1.基礎精油物品實作(6) 2.基礎精油按摩手法實作(3) 3.足部精油按摩實作(3)					
小計			103-132	53.6-68.8%	60-89	31.2-46.4%
應修習總學分數			180-192學分(節)			
團體活動時間			12-18節(不計學分)			
彈性學習時間			4-12節			
上課總節數			210節			
畢業學分數			160學分			

說明：

- 一、本群所屬各科規劃課程時，應符合本架構表規定，並以就業為導向。專業科目、實習（含實務、實作）科目之內容、學分認定及採計原則，依相關辦法之規定。
- 二、校訂科目（含一般科目、專業科目及實習科目）由各校課程發展組織（含科教學研究會、群課程研究會、校課程發展委員會）自訂。
- 三、學生在校上課每週35節，六學期上課總節數為210節。上課總節數係應修習總學分數、團體活動時間及彈性學習時間之合計。
- 四、彈性學習時間之辦理方式，悉依《總綱》、《十二年國民基本教育特殊教育課程實施規範》之相關規定辦理。
- 五、團體活動時間辦理方式悉依《總綱》相關規定辦理。
- 六、校訂科目學分數範圍之計算，依「應修習總學分」之上限192學分計算。
- 七、本表各百分比的計算，其分母依「應修習總學分」之上限192學分。

陸、教學科目與學分數

課程綱要教學科目與學分(節)數建議表

課程類別	領域/科目及學分數		建議授課年段與學分配置						調整說明	
			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 科 目	語文	國語文	8-16							1.國語文以修習8學分為原則。 2.英語文以修習6學分為原則。 3.學生在語文領域學習功能嚴重缺損得合併「國語文」、「本土語文/臺灣手語」及「英語文」為語文領域，以修習15學分為原則。
		本土語文/臺灣手語	1-2							
		英語文	6-12							
	數學	數學	4-8							1.各校得依群科屬性、學生生涯發展、學校發展特色彈性調減至4學分，合計為4-8學分。 2.數學領域以修習4學分為原則。
	社會	歷史	4-10							1.«社會領域»包括「歷史」、「地理」、「公民與社會」三科目，各校得依群科屬性、議題融入、學生生涯發展、學校發展特色、師資調配等彈性開設，合計為4-10學分。學生至少修習二科目以上。 2.社會、自然科學與藝術領域必修課程得研擬跨科目之統整型、探究型或實作型課程2學分。 3.學生在社會領域學習功能嚴重缺損得合併「歷史」、「地理」、「公民與社會」為社會領域，以修習4學分為原則。
		地理								
		公民與社會								
	自然科學	物理	4-6							1.«自然科學領域»包括「物理」、「化學」、「生物」三科目，各校得依群科屬

課程類別	領域/科目及學分數		建議授課年段與學分配置						調整說明
			第一學年		第二學年		第三學年		
名稱	名稱	學分	一	二	一	二	一	二	
	化學								<p>性、議題融入、學生生涯發展、學校發展特色、師資調配等因素彈性開設，合計為4-6學分。學生至少修習二科目以上。</p> <p>2. 社會、自然科學與藝術領域必修課程得研擬跨科目之統整型、探究型或實作型課程2學分。</p> <p>3. 學生在自然科學領域學習功能嚴重缺損得合併「物理」、「化學」、「生物」為自然科學領域，以修習4學分為原則。</p>
	生物								
	音樂	4							<p>1. 「藝術領域」包括「音樂」、「美術」、「藝術生活」三科目，各校自選二科目共4學分。</p> <p>2. 社會、自然科學與藝術領域必修課程得研擬跨科目之統整型、探究型或實作型課程2學分。</p> <p>3. 學生在藝術領域學習功能嚴重缺損得合併「音樂」、「美術」、「藝術生活」為藝術領域實施課程。</p>
	美術								
	藝術生活								
	綜合活動	生命教育	4						<p>1. 「綜合活動領域」包括「生命教育」、「生涯規劃」、「家政」、「法律與生活」、「環境科學概論」等五科目，「科技領域」包括「生活科技」、「資訊科技」等二科目，各</p>
		生涯規劃							
		家政							
		法律與生活							
		環境科學概論							
	科技	生活科技							

課程類別	領域/科目及學分數		建議授課年段與學分配置						調整說明	
			第一學年		第二學年		第三學年			
名稱	名稱	學分	一	二	一	二	一	二		
	資訊科技								校自選二科目共4學分彈性開設。	
	健康與體育	健康與護理	2						2.學生在綜合活動領域、科技領域學習功能嚴重缺損者，綜合活動或科技領域得以領域(合科)或跨領域方式實施課程。	
		體育	12						體育應以適應體育實施之。	
		全民國防教育	0-2						全民國防教育得依身心障礙學生之障礙程度等彈性調整課程內容及學分數或予以免修。	
	小計		49-78							
專業科目	服務導論		4	2	2				群共同專業科目，本群所屬之科別均應修習，計12學分。	
	衛生與安全概論		4		2	2				
	事務機器與電腦應用概論		4		2	2				
實習科目	基礎清潔實務		3	3					群共同實習科目，本群所屬之科別均應修習，計18學分。	
	基礎清潔實作		3		3					
	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		
	車輛整理技能領域	車輛外部清理實作		3	3					適用於汽車美容服務科、綜合職能科。
		車輛內裝清理實作		3		3				
		車輛美容實作		6		3	3			
	門市技能領域	基礎設備實作		6	3	3				適用於汽車美容服務科、門市服務科、綜合職能科。
		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				適用於門市服務科、包裝服務科、綜合職能科。
		倉儲實作		3		3				
		配送實作		3			3			
	農園藝技能領域	農園藝種植維護實作		6	3	3				適用於農園藝整理服務科、綜合職能科。
		園藝景觀維護管理實作		3		3				
		農園管理維護實作		3			3			
	產品加工技能領域	基礎蔬果加工實作		6	3	3				適用於農園藝整理服務科、綜合職能科。
		基礎雜糧作物加工實作		3		3				
		基礎香草加工實作		3			3			
裝配技能領域	組裝技能實作		6	3	3				適用於包裝服務科、綜合職能科。	
	代工品組裝實作		3		3					
	商品包裝實作		3			3				

課程類別	領域/科目及學分數			建議授課年段與學分配置						調整說明	
				第一學年		第二學年		第三學年			
名稱	名稱		學分	一	二	一	二	一	二		
	生活 照護 技能 領域	生活保健實作		3	3					適用於居家生活服務科、綜合職能科。	
		居家照顧實作		3		3					
		飲食調理實作		6			3	3			
	家務 處理 技能 領域	生活用品整理實作		6	3	3					適用於居家生活服務科、餐飲服務科、旅館服務科、綜合職能科。
		家電使用與維護實作		3			3				
		家事處理實作		3				3			
	餐飲 製作 技能 領域	食材處理實作		3	3						適用於餐飲服務科、綜合職能科。
		基礎速食實作		6		3	3				
		飲料調製實作		3				3			
	旅館 房務 技能 領域	客房整理實作		6	3	3					適用於旅館服務科、綜合職能科。
		客房清潔與維護實作		3			3				
		客房服務實作		3				3			
	按摩 技能 領域	按摩基礎手法實作		6	3	3					適用於保健按摩服務科、綜合職能科。
		局部按摩實作		6			3	3			
	紓壓 保健 技能 領域	基礎精油物品實作		6			3	3			適用於保健按摩服務科、綜合職能科。
		基礎精油按摩手法實作		3					3		
		足部精油按摩實作		3						3	
	小計			54							
部定必修學分合計			103-132								
校訂 科目	校訂 必修	一般科目								1.各校需規劃特殊需求領域課程。 2.各校應規劃至少12學分(含專題實作2-6學分)與本科相關之校訂領域/科目之進階課程。	
			特殊需求領域	身心障礙相關							
		專業科目									
		實習科目		專題實作	2-6						
		小計									
	校訂 選修	一般科目								各校開設規定選修學分1.2 -1.5倍之選修課程，供學生自由選修，包括特殊需求領域課程。	
			特殊需求領域	身心障礙相關							
		專業科目									
		實習科目									
	小計										
校訂必修及選修學分上限合計			60-89								
學分上限總計(每週節數)			180-192 (30-32)	30-32 (30-32)	30-32 (30-32)	30-32 (30-32)	30-32 (30-32)	30-32 (30-32)	30-32 (30-32)	部定必修、校訂必修及選修課程學分上限總計。	
每週團體活動時間(節數)			12-18	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3	六學期每週單位合計12-18節		
每週彈性學習時間(節數)			4-12	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	六學期每週單位合計4-12節		
每週總上課時間(節數)			210	35	35	35	35	35			

說明：

一、本群各科技能領域適用對照表

科別	適用技能領域	合計修習學分數
汽車美容服務科	車輛整理技能領域、門市技能領域	24
門市服務科	門市技能領域、物品整理技能領域	24
農園藝整理服務科	農園藝技能領域、產品加工技能領域	24
包裝服務科	裝配技能領域、物品整理技能領域	24
居家生活服務科	生活照護技能領域、家務處理技能領域	24
餐飲服務科	餐飲製作技能領域、家務處理技能領域	24
旅館服務科	旅館房務技能領域、家務處理技能領域	24
保健按摩服務科	按摩技能領域、紓壓保健技能領域	24

二、本群各科別適用技能領域為必修課程，技能領域所包含之科目均需開設，其開設年段宜參考教學科目與學分（節）數表之相關建議。如：汽車美容服務科需於三年內開設車輛整理技能領域3科目、門市技能領域課程3科目；門市服務科需於三年內開設門市技能領域3科目、物品整理技能領域課程3科目；農園藝整理服務科需於三年內開設農園藝技能領域3科目、產品加工技能領域課程3科目；包裝服務科需於三年內開設裝配技能領域3科目、物品整理技能領域課程3科目；居家生活服務科需於三年內開設生活照護技能領域3科目、家務處理技能領域課程3科目；餐飲服務科需於三年內開設餐飲製作技能領域3科目、家務處理技能領域課程3科目；旅館服務科需於三年內開設旅館房務技能領域3科目、家務處理技能領域課程3科目；保健按摩服務科需於三年內開設按摩技能領域2科目、紓壓保健技能領域課程3科目；綜合職能科需於三年內開設2個自行選取技能領域各科目。所開之科目順序與教學內容得視實際需要酌予調整，惟科目內容有其學習先後順序者，應依序開設。

三、規劃校訂科目時應開設專題實作課程，並切合服務群課程目標及務實致用原則，以展現各群科課程之學習效果，另訂定教學指引如下：

（一）課程精神

專題實作課程規劃應切合服務群課程目標及務實致用原則，以展現服務群課程之學習成果。

（二）教學目標

- 1.強化學生之課程與應用統整能力。
- 2.培養學生團隊合作分工之能力。
- 3.建立學生成果展示與口語表達之能力。
- 4.提升學生問題解決及與實務整合之能力。

（三）教學實施

- 1.教師實施教學時得採跨領域/科目的統整課程設計方式實施教學。
- 2.教師之教學得採分組或協同教學方式進行，且學生宜採合作學習小組上課，每小組

以3至5人為原則。

3. 專題實作宜依據學生能力與需求決定呈現實作方式，得採成品製作、成品或服務等相關成果展示會，並在教師指導下完成。

(四) 教學評量

1. 得依服務群各科別性質採用適宜之多元評量方式。
2. 評量宜兼重形成性評量與總結性評量，得兼採同儕評量及自我評量，以呈現學生之多元能力表現。

四、各科別應依《總綱》、《十二年國民基本教育特殊教育課程實施規範》之規定及本服務群科課程綱要之教學科目與學分（節）數表，發展各科別三年之完整課程計畫。

(一) 部定必修

1. 表中所列科目所設置之學年、學期或學分數宜依照規定逐年開設，避免因學校自行調整，造成學生在銜接不同科別與轉換學校之重補修困難。如仍有實際需要，得酌予調整其開設時間與學分數，惟科目內容有其學習先後順序者，應依序開設，不得任意顛倒。
2. 「語文」、「數學」、「社會」及「自然科學」領域之部定必修部分，以生活與職業為核心，以及功能性學科知識等實用內容為主，注重通識及對人文、生命與自然的關懷，俾有助於提升自立生活、社會適應及終身學習之能力與興趣。
3. 「技能領域」係由服務群屬性相近之科別，擷取共通基礎技能所形成之技能科目組合，旨在培養學生跨科別之共通基礎技術能力。
4. 學校應依服務群建議各科別之必修技能領域開設其適用技能領域之所有實習科目。
5. 部定必修課程得依據學生之學習需求，參考學習重點（含學習表現、學習內容）適性調整，設計符合學生能力的課程內容。
6. 因應就讀服務群學生之部定必修一般科目中某些領域/科目可能有學習功能輕微缺損或嚴重缺損之學習表現，得參考領域課程調整應用手冊之各領域/科目調整建議，彈性調整學習領域/科目的學習重點（含學習表現與學習內容），以作為課程設計、發展（編選）教材、審查教科書及實施學習評量之參考。

(二) 校訂必修及校訂選修

1. 學校應以部定專業與實習科目為基礎知識與技能，並以所設之科別為核心，確實於校訂領域/科目課程中規劃各科別之專業職能課程。校訂科目除校外實習學分數外，校訂必修應至少安排12學分（含專題實作2-6學分）與本科別職能相關之進階專業與實習科目，且需由教師實際進行教學，俾利在校時即能確實養成學生之基礎職業能力，以符合未來職場的需求。

- 2.校訂科目之每一科目以每學期2-4學分為規劃原則，其中「必修科目」得規劃於高二下或高三開設「專題實作」至少2學分，以利課程統整與應用。
- 3.校訂科目學分數為60-89學分，且需達修習總學分192學分之規定。

(三) 校訂科目規劃原則

1. 規劃組織與程序

- (1) 為發展學校本位課程，學校宜成立一般科目（或領域）及各科別之教學研究會，由其專任教師組成之；如有同群二科別（含）以上，則宜組成群課程研究會，成員包含同群之各科別專任教師，由同群之教師互推一人擔任召集人，以規劃、統整群科課程科目及教學資源。
- (2) 學校本位課程之規劃，須經由科教學研究會、群課程研究會、校課程發展委員會等程序，並得循環之，以完備課程發展程序與凝聚共識。未來其課程實施，需注重學生個別差異之學習需求，配合產業發展適時更新課程內容，培養學生動手操作之實作能力，以提升其未來之就業競爭力。
- (3) 學校本位課程之規劃，包含部定科目及校訂科目，學校應著重於校訂科目之規劃。校訂科目分為必修及選修，均得包含一般科目、專業科目、實習科目等三種科目屬性。學校宜在本服務群科課程綱要的基礎上，考量其發展願景、社區需求、產業概況、學生程度、師資人力、家長期待等因素，經由校長、教師、家長、業界、專家學者的共同參與，建立符應學生進路需求與務實致用之課程特色。
- (4) 學校需考量身心障礙學生之就業能力與未來轉銜需求，提供進入競爭性、支持性、庇護性就業環境與社福機構（含小型作業所等社區日間作業設施）之準備能力，妥適依照學校群科特色規劃各校校訂科目。

2. 校訂科目相關注意事項

- (1) 學校發展校訂科目時，得以本服務群科課程綱要為依據，以部定必修之一般與專業實習科目為基礎，發展各科別之校訂必修及選修科目，以建立學校辦學特色。
- (2) 學校宜提供就讀服務群學生跨班自由選修校訂選修科目課程之機會與時間，選修科目開班人數得視學校型態、課程內容及學校資源情形，彈性辦理之。
- (3) 校訂科目不得重複開設相同內容之課程，各該主管機關於學校陳報學校課程計畫時列入備查檢核重點，並為督導考核與編列經費、補助款之重要參考項目。
- (4) 學校應依據身心障礙學生之特殊學習需求，經專業評估後，提供生活管理、社會技巧、學習策略、職業教育、溝通訓練、點字、定向行動、功能性動作

訓練、輔助科技應用等特殊需求領域課程。該領域/科目需依據個別化教育計畫，以及參考教育部編訂之《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》進行規劃與實施，學校並得視學生需要自行發展特殊需求領域校訂課程。

(5) 學校應依據特殊教育相關法令規定，視身心障礙學生個別需要，於校訂科目中規劃與實施職場實習之領域/科目，與實習單位充分溝通、合作，安排適當場所，並隨年級增加實習時數；其實施計畫，由學校訂定，報主管機關備查。

(四) 彈性學習時間

1. 彈性學習時間得依據學校條件與學生需求，安排學生自主學習、選手培訓、充實（增廣）/補強性教學、學校特色活動及特殊需求領域課程等之應用，並得安排教師授課或指導。屬全學期授課者須列入教師教學節數；短期性授課或指導支給鐘點費。
2. 彈性學習時間在於藉由多元學習活動、補救教學、增廣教學等方式，拓展學生學習面向，減少學生學習落差，促進學生適性發展。
3. 彈性學習時間得由學校自行規劃辦理特色課程選修之增廣教學、學校特色活動、服務學習、補救教學、學生自主學習及特殊需求領域課程等，學分核計依相關規定辦理。
4. 彈性學習時間得依據學生興趣與身心發展階段、學校背景與現況、家長期望、社區資源辦理學校特色的例行性或獨創性活動。
5. 學校得自訂彈性學習時間實施之相關規定，以落實學生適性學習之精神。

(五) 學年學分制畢業條件

1. 學生應修習之總學分數為180-192學分，且畢業學分數須至少160學分及格。
2. 部定之必修領域/科目103-132學分均須修習，並至少85%及格，始得畢業。惟學生經學校特殊教育推行委員會審議通過得免修領域/科目，應逕予扣除免修學分數後，再計算及格之比例，以免影響其取得畢業資格。
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（含實務、實作）科目至少45學分以上及格，惟學生經學校特殊教育推行委員會審議通過得免修科目，應逕予扣除免修學分數後，免受前開及格學分數之限制。
4. 學生如有轉安置（含校內或校際）者，其科目與學分數採從寬認定，並以不降轉為原則，且須經學校特殊教育推行委員會同意後，依相關規定辦理。若學校決議該生降轉時，須報請主管機關核定。

(六) 科目與學分數調整

- 1.學校得依身心障礙學生障礙程度及身心狀況彈性調整全民國防教育之課程內容及學分數，必要時並得透過個別化教育計畫會議與學校特殊教育推行委員會之決議予以免修。
 - 2.各校應依據學校之特性及學生之個別化教育計畫彈性調整各領域/科目之課程內容及教材；部定專業實習科目及校訂科目則得依社區特性、學校發展、就業市場需求及學生身心條件，以及參考服務群不同技能領域/科目課程由學校自行規劃與設計。
 - 3.身心障礙學生修習領域/科目之學分數調整，須經學生個別化教育計畫會議決議，並送學校特殊教育推行委員會審議通過，納入學校課程計畫後，再送學校課程發展委員會通過並陳報各該主管機關備查。
 - 4.服務群課程宜以職業與生活為核心進行課程設計，實施課程時需以就業或生活導向為原則。
- 五、設立服務群各科別之集中式特殊教育班宜善用學校不同科別之資源，並依服務群科設備基準補足相關設備。
- 六、各科別應依《總綱》與《十二年國民基本教育特殊教育課程實施規範》之規定及本服務群科課程綱要之教學科目與學分（節）數表，發展該科別三年之完整課程。為使學生能充分了解三年所需修習課程，學校應製發選課手冊，以利學生作為修習選課之參考。

柒、學習重點

一、編碼說明

- (一) 學習表現：第1碼為群科別，其代碼為本群之簡稱，以二字為編碼原則；第2碼為課程架構之課程類別，分別為專業科目、實習科目及實習科目之技能領域，其代碼為該課程類別第一個字為編碼原則；第3碼為科目及技能領域名稱之簡稱，以二字為編碼原則，另技能領域各科目之編碼依課程架構表內序號以羅馬字（I、II、III...）為編碼原則；第4碼為學習表現之流水號。

第1碼	第2碼			第3碼	第4碼
群科別	專業科目	實習科目	技能領域	科目名稱	學習表現
服務	專	實	技	專業科目： 1.服務導論：服導 2.衛生與安全概論：衛概 3.事務機器與電腦應用概論：事概 實習科目： 1.基礎清潔實務：基務 2.基礎清潔實作：基作 3.職場清潔實作：職作 4.顧客服務實務：顧務 5.顧客服務實作：顧作 技能領域： 車輛整理技能領域：車技 1.車輛外部清理實作：車技I 2.車輛內裝清理實作：車技II 3.車輛美容實作：車技III 門市技能領域：門技 1.基礎設備實作：門技I 2.收銀台實作：門技II 3.門市作業實作：門技III 物品整理技能領域：物技 1.物品整理實作：物技I 2.倉儲實作：物技II 3.配送實作：物技III 農園藝技能領域：農技 1.農園藝種植維護實作：農技I 2.園藝景觀維護管理實作：農技II 3.農園管理維護實作：農技III 產品加工技能領域：產技 1.基礎蔬果加工實作：產技I 2.基礎雜糧作物加工實作：產技II 3.基礎香草加工實作：產技III 裝配技能領域：裝技 1.組裝技能實作：裝技I 2.代工品組裝實作：裝技II 3.商品包裝實作：裝技III 生活照護技能領域：生技 1.生活保健實作：生技I 2.居家照顧實作：生技II 3.飲食調理實作：生技III 家務處理技能領域：家技 1.生活用品整理實作：家技I 2.家電使用與維護實作：家技II 3.家事處理實作：家技III	1、2、3

第1碼	第2碼			第3碼	第4碼
群科別	專業科目	實習科目	技能領域	科目名稱	學習表現
				餐飲製作技能領域：餐技 1. 食材處理實作：餐技 I 2. 基礎速食實作：餐技 II 3. 飲料調製實作：餐技 III 旅館房務技能領域：旅技 1. 客房整理實作：旅技 I 2. 客房清潔與維護實作：旅技 II 3. 客房服務實作：旅技 III 按摩技能領域：按技 1. 按摩基礎手法實作：按技 I 2. 局部按摩實作：按技 II 紓壓技能領域：紓技 1. 基礎精油物品實作：紓技 I 2. 精油按摩手法實作：紓技 II 3. 足部精油按摩實作：紓技 III	

學習表現編碼說明：

1.服務-專-服導-1：代表服務群專業科目「服務導論」學習表現第1項。

2.服務-實-基務-1：代表服務群實習科目「基礎清潔實務」學習表現第1項。

3.服務-技-車技 I-1：代表服務群車輛整理技能領域「1.車輛外部清理實作」學習表現第1項。

(二) 學習內容：第1碼為群科別，其代碼為本群之簡稱，以二字為編碼原則；第2碼為課程架構之課程類別，分別為專業科目、實習科目及實習科目之技能領域，其代碼為該課程類別第一個字為編碼原則；第3碼為科目及技能領域名稱之簡稱，以二字為編碼原則，另技能領域各科目之編碼依課程架構表內序號以羅馬字(I、II、III...)為編碼原則；第4碼為學習內容主題之流水號；第5碼為學習內容之流水號。

第1碼	第2碼			第3碼	第4碼	第5碼
群科別	專業科目	實習科目	技能領域	科目名稱	主題	學習內容
服務	專	實	技	專業科目： 1. 服務導論：服導 2. 衛生與安全概論：衛概 3. 事務機器與電腦應用概論：事概 實習科目： 1. 基礎清潔實務：基務 2. 基礎清潔實作：基作 3. 職場清潔實作：職作 4. 顧客服務實務：顧務 5. 顧客服務實作：顧作 技能領域： 車輛整理技能領域：車技 1. 車輛外部清理實作：車技 I	A、B、C	a、b、c

第1碼	第2碼			第3碼	第4碼	第5碼
群科別	專業科目	實習科目	技能領域	科目名稱	主題	學習內容
				2.車輛內裝清理實作：車技II 3.車輛美容實作：車技III 門市技能領域：門技 1.基礎設備實作：門技I 2.收銀台實作：門技II 3.門市作業實作：門技III 物品整理技能領域：物技 1.物品整理實作：物技I 2.倉儲實作：物技II 3.配送實作：物技III 農園藝技能領域：農技 1.農園藝種植維護實作：農技I 2.園藝景觀維護管理實作：農技II 3.農園管理維護實作：農技III 產品加工技能領域：產技 1.基礎蔬果加工實作：產技I 2.基礎雜糧作物加工實作：產技II 3.基礎香草加工實作：產技III 裝配技能領域：裝技 1.組裝技能實作：裝技I 2.代工品組裝實作：裝技II 3.商品包裝實作：裝技III 生活照護技能領域：生技 1.生活保健實作：生技I 2.居家照顧實作：生技II 3.飲食調理實作：生技III 家務處理技能領域：家技 1.生活用品整理實作：家技I 2.家電使用與維護實作：家技II 3.家事處理實作：家技III 餐飲製作技能領域：餐技 1.食材處理實作：餐技I 2.基礎速食實作：餐技II 3.飲料調製實作：餐技III 旅館房務技能領域：旅技 1.客房整理實作：旅技I 2.客房清潔與維護實作：旅技II 3.客房服務實作：旅技III 按摩技能領域：按技 1.按摩基礎手法實作：按技I 2.局部按摩實作：按技II 紓壓技能領域：紓技 1.基礎精油物品實作：紓技I		

第1碼	第2碼			第3碼	第4碼	第5碼
群科別	專業科目	實習科目	技能領域	科目名稱	主題	學習內容
				2.精油按摩手法實作：紓技II 3.足部精油按摩實作：紓技III		
學習內容編碼說明：						
1.服務-專-服導-A-a：代表服務群專業科目「服務導論」學習重點中主題及內容之第1項。						
2.服務-實-基務-A-a：代表服務群實習科目「基礎清潔實務」學習重點中主題及內容之第1項。						
3.服務-技-車技-A-a：代表服務群車輛整理技能領域「1.車輛外部清理實作」學習重點中主題及內容之第1項。						

二、一般科目

- (一) 一般科目之學習重點，請參照十二年國民基本教育課綱技術型高級中等學校各領域課程綱要，並依據學生在該領域/科目學習功能，參考領域課程調整應用手冊進行調整。
- (二) 特殊需求領域之學習重點，請參考《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》進行規劃與實施，學校並得視學生需要自行發展特殊需求領域校訂課程。

三、專業科目

專業科目得依據學生之學習需求，參考本學習重點適性調整，設計符合學生能力的教學活動。

(一) 服務導論

1.學習表現：

- 服務-專-服導-1 了解服務的內涵，具備服務基本知識，展現為人服務的熱忱與敬業精神。
- 服務-專-服導-2 具備正確的禮儀態度與行為，展現服務工作倫理與職業道德。
- 服務-專-服導-3 認識服務群各科基本職業技能，了解應用個人與特定服務工作技能的工作型態，關心服務相關產業發展趨勢。
- 服務-專-服導-4 結合生涯探索，了解自我性向、興趣、價值觀及優弱勢能力，肯定自我價值並能有效規劃生涯。
- 服務-專-服導-5 具備勞動法令規章與相關議題基本知能。
- 服務-專-服導-6 具備積極溝通與協調之互助合作精神，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.服務的意義	服務-專-服導-A-a 服務的範圍 服務-專-服導-A-b 服務的對象與基本需求 服務-專-服導-A-c 服務的態度與價值
B.服務的工作概念	服務-專-服導-B-a 服務者的基本條件 服務-專-服導-B-b 服務業所需具備工作態度 服務-專-服導-B-c 服務者的工作倫理與職業道德
C.服務的禮儀	服務-專-服導-C-a 禮儀的意義與重要性

主題	學習內容
	服務-專-服導-C-b 合宜的服裝儀容、姿勢及肢體動作練習
D.清潔與客服相關的工作類型	服務-專-服導-D-a 清潔技能相關的服務業職類與基本工作內容 服務-專-服導-D-b 顧客服務相關的服務業職類與基本工作內容
E.個人生活需求的服務工作類型	服務-專-服導-E-a 個人生活所需的服務工作類型與基本概念 服務-專-服導-E-b 生活照護相關職類與基本工作內容 服務-專-服導-E-c 家務處理相關職類與基本工作內容 服務-專-服導-E-d 餐飲製作相關職類與基本工作內容
F.特定環境需求的服務工作類型	服務-專-服導-F-a 特定環境所需的服務工作類型與基本概念 服務-專-服導-F-b 旅館房務相關職類與基本工作內容 服務-專-服導-F-c 門市相關工作職類與基本工作內容 服務-專-服導-F-d 車輛整理相關職類與基本工作內容
G.生產成品的服務工作類型	服務-專-服導-G-a 成品生產為主的服務工作類型與基本概念 服務-專-服導-G-b 裝配相關職類與基本工作內容 服務-專-服導-G-c 物品整理相關職類與基本工作內容
H.生產農園藝成品的服務工作類型	服務-專-服導-H-a 農園藝生產成品為主的服務工作類型與基本概念 服務-專-服導-H-b 農園藝相關職類與基本工作內容 服務-專-服導-H-c 產品加工相關職類與基本工作內容
I.個體服務的工作類型	服務-專-服導-I-a 個體服務為主的工作類型與基本概念 服務-專-服導-I-b 紓壓保健相關職類與基本工作內容 服務-專-服導-I-c 按摩相關職類與基本工作內容
J.個人職涯探索	服務-專-服導-J-a 個人在不同服務工作之職業興趣 服務-專-服導-J-b 個人理想工作項目、未來學習及工作藍圖

3.教學注意事項

3.1本科目為群共同專業科目。

3.2教學活動宜顧及學生實際生活與職場需求，課程內容與生活及職業技能相互結合，並可針對學生個別能力融入技術士技能檢定、專業證照等檢測內容，並結合實作練習。

3.3教材除認知內容外，宜兼顧情意教育（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、工作習慣養成及性別平等教育概念等）。

(二) 衛生與安全概論

1.學習表現：

- 服務-專-衛概-1 具備工作職業安全與衛生知識的基礎知識，展現個人工作態度與工作倫理。
- 服務-專-衛概-2 認識職場心理衛生與安全的途徑與策略，肯定自我價值。
- 服務-專-衛概-3 具備操作服務相關設備、設施等基礎知識，提升科技資訊運用與符號辨識能力。
- 服務-專-衛概-4 認識各種意外可能原因、預防方式及處理策略，具備意外災害應變能力。

- 服務-專-衛概-5 具備勞動法令規章與相關議題基本知能。
- 服務-專-衛概-6 具備正確的從業概念、安全意識及互助合作精神，提升個人生活、參與社區及就業的基本適應能力。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.職業衛生與安全基本概念	服務-專-衛概-A-a 職業衛生與安全的重要性 服務-專-衛概-A-b 職業衛生基本概念 服務-專-衛概-A-c 職業安全基本概念 服務-專-衛概-A-d 《職業安全衛生法》
B.個人防護具	服務-專-衛概-B-a 個人防護具的定義 服務-專-衛概-B-b 個人防護具的使用時機 服務-專-衛概-B-c 各式防護具
C.職場危險區域	服務-專-衛概-C-a 職場危險區域標示 服務-專-衛概-C-b 緊急逃生路線 服務-專-衛概-C-c 避難逃生設備
D.職業病的種類與預防	服務-專-衛概-D-a 職業病的定義 服務-專-衛概-D-b 職業病的致病源種類與侵入人體途徑 服務-專-衛概-D-c 個人衛生與職業病防護
E.職場事故傷害與預防	服務-專-衛概-E-a 職場事故傷害的定義 服務-專-衛概-E-b 職場事故傷害成因 服務-專-衛概-E-c 職場事故傷害預防與處理方法
F.火災爆炸與預防	服務-專-衛概-F-a 火災及爆炸種類、成因及預防方法 服務-專-衛概-F-b 滅火器種類與使用方式
G.墜落災害與預防	服務-專-衛概-G-a 墜落災害的定義 服務-專-衛概-G-b 人體墜落成因與預防方法 服務-專-衛概-G-c 物體墜落成因與預防方法
H.電氣災害與預防	服務-專-衛概-H-a 電氣災害種類 服務-專-衛概-H-b 電氣災害成因與預防方法
I.噪音危害與預防	服務-專-衛概-I-a 噪音的定義與影響 服務-專-衛概-I-b 聽力損失與預防方法
J.手工具操作安全與防護	服務-專-衛概-J-a 手工具操作傷害與成因 服務-專-衛概-J-b 手工具安全操作與防護方法
K.機械操作安全與防護	服務-專-衛概-K-a 機械操作傷害與成因 服務-專-衛概-K-b 機械安全操作步驟與防護方法
L.搬運安全與防護	服務-專-衛概-L-a 搬運事故及成因 服務-專-衛概-L-b 搬運安全與防護方法
M.危害物質處理	服務-專-衛概-M-a 危害物質種類、標示及處理方法 服務-專-衛概-M-b 醫療廢棄物處理方法
N.簡易急救方式	服務-專-衛概-N-a 急救的定義 服務-專-衛概-N-b 創傷的急救方式 服務-專-衛概-N-c 出血的急救方式 服務-專-衛概-N-d 灼、燙傷急救方式 服務-專-衛概-N-e 觸電與電擊急救方式
O.食品衛生安全與維護	服務-專-衛概-O-a 食品衛生安全的重要性 服務-專-衛概-O-b 食品衛生安全維護方法

主題	學習內容
P.職場人際危險與防範	服務-專-衛概-P-a 面試安全陷阱與防範 服務-專-衛概-P-b 職場人際危險檢測與防範方法 服務-專-衛概-P-c 職場人際衝突處理方法
Q.職場友善與性別事件防治	服務-專-衛概-Q-a 職場中的性別不平等現象 服務-專-衛概-Q-b 身體自主權的說明與自我保護方法練習 服務-專-衛概-Q-c 職場性騷擾與防範方法 服務-專-衛概-Q-d 權利救濟的管道與程序 服務-專-衛概-Q-e 《性別工作平等法》
R.職業災害保險基本概念	服務-專-衛概-R-a 職業災害保險功能與重要性 服務-專-衛概-R-b 職業災害諮詢與求助 服務-專-衛概-R-c 職業災害保險給付種類
S.職場健康促進	服務-專-衛概-S-a 職場壓力的基本概念與對個人健康的影響 服務-專-衛概-S-b 簡易個人紓壓方法

3.教學注意事項

3.1本科目為群共同專業科目。

3.2除一般概念介紹外，亦可強調服務群各職種相關職場之專業衛生與安全概況介紹。

3.3教學活動可透過公共安全問題進行個案實例分享討論或職場實地參觀，讓學生於模擬情境或實際職場進行演練。

3.4教學內容需特別著重自我保護、危機意識、性別平等教育等概念的建立，並強化求救能力訓練與逃生設備機具的正確操作。

(三) 事務機器與電腦應用概論

1.學習表現：

- 服務-專-事概-1 了解常見辦公用品與事務機器種類及其用途，展現服務職能。
- 服務-專-事概-2 具備使用、維護、保養辦公用品及事務機器的能力，以解決生活或職場可能發生問題。
- 服務-專-事概-3 了解電腦基本組成與其操作介面，具備簡易故障排除與問題反應能力。
- 服務-專-事概-4 具備操作事務機器相關設備、設施的基礎技能，增進科技資訊運用與符號辨識能力。
- 服務-專-事概-5 具備勞動法令規章與相關議題基本知能。
- 服務-專-事概-6 具備運用電腦處理文書工作、傳送資料、通訊及安全使用網路的能力，提升個人生活、參與社區及就業的基本能力。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.事務機器基本概念	服務-專-事概-A-a 事務機器的種類與功能 服務-專-事概-A-b 常見事務機器使用說明
B.影印機功能與使用	服務-專-事概-B-a 影印機種類、功能、面板按鍵及基本操作 服務-專-事概-B-b 影印機紙張規格與種類 服務-專-事概-B-c 影印機常見故障原因（含夾紙判讀與排除、

主題	學習內容
	耗材補充) 服務-專-事概-B-d 影印機基本清潔與保養
C.傳真機功能與使用	服務-專-事概-C-a 傳真機的功能 服務-專-事概-C-b 傳真資料的接收與傳送 服務-專-事概-C-c 傳真機耗材補充與保養
D.多功能事務機功能與使用	服務-專-事概-D-a 多功能事務機常用功能(含影印、掃描、傳真、列印等) 服務-專-事概-D-b 多功能事務機組件與操作面板(含電腦連線傳輸) 服務-專-事概-D-c 多功能事務機耗材補充與簡易維護方法
E.其他常見事務機器功能與使用	服務-專-事概-E-a 護貝機功能與操作 服務-專-事概-E-b 裁紙機功能與操作 服務-專-事概-E-c 碎紙機功能與操作 服務-專-事概-E-d 電動釘書機功能與操作 服務-專-事概-E-e 打卡鐘功能與操作
F.收銀機功能與使用	服務-專-事概-F-a 收銀機面板配置與功能 服務-專-事概-F-b 條碼與掃瞄器 服務-專-事概-F-c 紙張安裝步驟 服務-專-事概-F-d 交易操作流程 服務-專-事概-F-e 查帳與結帳作業
G.商店常用事務機器功能與使用	服務-專-事概-G-a 商店常見事務機器種類與功能 服務-專-事概-G-b 商店常見事務機器功能與操作
H.周邊設備清潔與維護	服務-專-事概-H-a 各類線材整理原則 服務-專-事概-H-b 螢幕與鍵盤(按鍵)清潔 服務-專-事概-H-c 話筒與話機清潔
I.電腦基本概念與使用	服務-專-事概-I-a 電腦硬體構造與功能 服務-專-事概-I-b 桌上型電腦作業系統類型與操作 服務-專-事概-I-c 平板電腦操作方式 服務-專-事概-I-d 簡易故障排除與問題反映方式
J.網路與通訊軟體使用	服務-專-事概-J-a 網路的功能 服務-專-事概-J-b 網路生活資訊查詢方式 服務-專-事概-J-c 通訊軟體、相關網站操作與使用禮節
K.基礎電腦文書處理	服務-專-事概-K-a 文書軟體的操作方法 服務-專-事概-K-b 中文打字練習 服務-專-事概-K-c 英文打字練習
L.電子郵件信箱使用與管理	服務-專-事概-L-a 電子郵件信箱申請與設定 服務-專-事概-L-b 電子郵件收信與寄信 服務-專-事概-L-c 電子郵件附加檔案與轉信
M.基礎繪圖軟體應用	服務-專-事概-M-a 常用海報製作軟體 服務-專-事概-M-b 海報、傳單製作 服務-專-事概-M-c 卡片、名片製作 服務-專-事概-M-d 光碟圓標籤製作
N.基礎影像處理	服務-專-事概-N-a 影像編修軟體功能與操作 服務-專-事概-N-b 手機修圖軟體功能與操作 服務-專-事概-N-c 影像後製與特效

主題	學習內容
	服務-專-事概-N-d 影像檔案儲存與再利用
O.社群網路服務使用	服務-專-事概-O-a 常用社群網路服務 服務-專-事概-O-b 社群網路服務帳號管理 服務-專-事概-O-c 社群網路服務使用注意事項
P.電腦與網路安全	服務-專-事概-P-a 電腦病毒類型與防治 服務-專-事概-P-b 網路詐騙防範

3.教學注意事項

3.1本科目為群共同專業科目。

3.2教學內容編選應以辦公室、商店及生活中常用的事務機器為主，並視實際工作事務需求擴充，著重實際機器的操作，確保學生具備基礎操作能力，並依學生能力強化其故障排除等問題解決能力。提供學生大量上機練習的機會，並注重個別學生的學習差異。

3.3可與專業團隊成員合作進行評估，依據學生學習功能及障礙狀況，使用電腦輔具（如：使用特殊開關的鍵盤或滑鼠）或調整電腦輸入方式。

3.4教學時宜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。

四、實習科目

實習業科目得依據學生之學習需求，參考本學習重點適性調整，設計符合學生能力的教學活動。

（一）基礎清潔實務

1.學習表現：

- 服務-實-基務-1 了解清潔服務的基礎概念與職業特性，展現清潔服務職能。
- 服務-實-基務-2 具備清潔實務工作職業安全與衛生知識的基礎知識，展現個人工作態度與工作倫理。
- 服務-實-基務-3 具備操作基礎清潔服務相關設備、設施的基礎知識，增進符號辨識能力。
- 服務-實-基務-4 具備各式服務職場所需之基礎清潔概念，能溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-實-基務-5 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我保護與權益維護之基本知識。
- 服務-實-基務-6 能具備環境保育的公民意識，並能應用於個人生活與參與社區。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.清潔服務業概況	服務-實-基務-A-a 清潔服務業服務項目 服務-實-基務-A-b 清潔服務業者營運方式與服務型態 服務-實-基務-A-c 清潔服務工作與各行業的關係
B.清潔服務人員從業要求	服務-實-基務-B-a 清潔服務職業特性 服務-實-基務-B-b 清潔服務人員從業條件

主題	學習內容
	服務-實-基務-B-c 清潔服務人員職場服裝儀容與禮儀
C.常見清潔劑	服務-實-基務-C-a 常見化學與天然清潔劑類型 服務-實-基務-C-b 各類型清潔劑使用方式 服務-實-基務-C-c 清潔劑使用安全原則與注意事項
D.居家清潔工具	服務-實-基務-D-a 居家清潔工具類型與使用方式 服務-實-基務-D-b 居家清潔工具保養與維護 服務-實-基務-D-c 居家清潔工具收納與擺放
E.職場清潔機具	服務-實-基務-E-a 清潔服務業常用機具器材類型與使用方式 服務-實-基務-E-b 清潔服務業常用機具器材保養與維護 服務-實-基務-E-c 清潔服務業常用機具器材收納與擺放
F.清潔工作程序	服務-實-基務-F-a 清潔工作基本流程、操作步驟及方向 服務-實-基務-F-b 清潔工作自我檢核項目
G.垃圾與廢棄物處理	服務-實-基務-G-a 常見垃圾類型、處理及回收方式 服務-實-基務-G-b 廚餘處理與運用原則 服務-實-基務-G-c 垃圾處理安全原則與廢棄危險物品處理方法 服務-實-基務-G-d 常見垃圾清運處理方式 服務-實-基務-G-e 垃圾減量方法
H.病媒防治	服務-實-基務-H-a 塵蟎、黴菌及過敏源防治 服務-實-基務-H-b 病媒蚊、鼠患及蟑螂防治 服務-實-基務-H-c 環境消毒方法

3.教學注意事項

- 3.1本科目為群共同實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，遵循從業準則、藥劑及器械使用的安全原則；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。
- 3.3教學內容可結合環境教育，說明清潔服務業與環境保護、生態維護、綠色地球及節約能源等趨勢的關聯性，並可舉例說明相關行業的情形。
- 3.4教學內容可結合性別平等教育議題，說明基層清潔工作對於環境維護負有重要使命，不應受到性別角色的刻板化影響，導致職業產生性別區隔或相關的性別限制。

(二) 基礎清潔實作

1.學習表現：

- 服務-實-基作-1 具備各式服務職場基礎清潔技能，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-實-基作-2 具備操作與維護基礎清潔工具器材、機具設備能力，解決生活與職場問題。
- 服務-實-基作-3 熟悉並能自我檢討與精進各項基礎清潔操作流程、步驟、動作方向及技巧。
- 服務-實-基作-4 具備環境保護的基本概念，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。
- 服務-實-基作-5 具備勞動法令規章與相關議題的基本知能。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.地板除塵與濕拖	服務-實-基作-A-a 地板除塵與濕拖範圍 服務-實-基作-A-b 地板除塵與濕拖器具種類、使用及保養方式 服務-實-基作-A-c 掃把使用時機與地板除塵練習 服務-實-基作-A-d 拖把使用時機與濕拖練習
B.高處除塵	服務-實-基作-B-a 高處除塵範圍 服務-實-基作-B-b 高處除塵器具種類、使用及保養方式 服務-實-基作-B-c 高處除塵步驟與練習
C.平面去污	服務-實-基作-C-a 平面去污範圍 服務-實-基作-C-b 平面去污器具種類、使用及保養方式 服務-實-基作-C-c 平面去污步驟與練習
D.垃圾桶及煙灰缸清潔	服務-實-基作-D-a 垃圾桶清潔練習 服務-實-基作-D-b 煙灰缸清潔練習
E.公共浴廁清潔	服務-實-基作-E-a 公共浴廁清潔範圍 服務-實-基作-E-b 公共浴廁清潔器具種類、使用及保養方式 服務-實-基作-E-c 公共浴廁清潔原則 服務-實-基作-E-d 公共浴廁清潔操作步驟

3.教學注意事項

3.1本科目為群共同實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，遵循從業準則、藥劑及器械使用的安全原則；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

3.3教學時結合反覆實作，落實每項任務或工作之自我檢核，養成學生隨時自我提醒以提升清潔品質。

(三) 職場清潔實作

1.學習表現：

- 服務-實-職作-1 了解職場清潔處理原則及注意事項，展現清潔職能，增進生活品質。
- 服務-實-職作-2 了解職場清潔工作流程、步驟與注意事項，具備清潔工作職業安全及衛生知識的維護能力。
- 服務-實-職作-3 遵守職場清潔的工作倫理，展現清潔服務的工作態度，肯定自我價值。
- 服務-實-職作-4 具備環境維護的執行能力，展現公民意識與社會責任。
- 服務-實-職作-5 具備清潔服務緊急狀況處理的基本知能，展現解決職場與生活問題能力。
- 服務-實-職作-6 具備勞動法令規章與相關議題的基本知能，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.職場清潔基本概念	服務-實-職作-A-a 職場清潔工作流程與機具器材

主題	學習內容
	服務-實-職作-A-b 職場清潔處理原則與注意事項
B.玻璃與門窗清潔	服務-實-職作-B-a 玻璃與門窗清潔範圍 服務-實-職作-B-b 門窗清潔器具種類、使用及保養方式 服務-實-職作-B-c 玻璃清潔操作步驟（含玻璃刮刀）與練習 服務-實-職作-B-d 紗窗清洗方式與練習
C.室內牆面清潔	服務-實-職作-C-a 室內牆面清潔範圍 服務-實-職作-C-b 室內牆面清潔器具、操作步驟及練習
D.污垢處理	服務-實-職作-D-a 污垢（重點處理）類型 服務-實-職作-D-b 污垢去除器具、操作步驟及練習
E.金屬器材保養	服務-實-職作-E-a 金屬器材種類與辨識 服務-實-職作-E-b 不同金屬材質清潔與保養方式 服務-實-職作-E-c 金屬保養器具、操作步驟及練習
F.傢俱清潔	服務-實-職作-F-a 傢俱清潔範圍 服務-實-職作-F-b 不同傢俱清潔與保養方式 服務-實-職作-F-c 傢俱清潔器具、操作步驟及練習
G.大型室內空間清潔	服務-實-職作-G-a 大型室內空間（大廳/接待室/交誼廳/客廳）清潔範圍 服務-實-職作-G-b 大型室內空間清潔器具、操作步驟及練習
H.辦公圖書空間清潔	服務-實-職作-H-a 辦公圖書空間（辦公室/書房/圖書館）清潔範圍 服務-實-職作-H-b 辦公圖書空間清潔器具、操作步驟及練習
I.室內休息空間清潔	服務-實-職作-I-a 室內休息空間（休息間/客房/臥房）清潔範圍 服務-實-職作-I-b 室內休息空間清潔器具、操作步驟及練習
J.職場浴廁清潔	服務-實-職作-J-a 職場浴廁清潔範圍 服務-實-職作-J-b 職場浴廁清潔器具、操作步驟及練習（含常見浴廁特殊狀況，如：浴廁黴菌、水管堵塞） 服務-實-職作-J-c 沐浴用品收納與處理方式
K.餐飲空間清潔	服務-實-職作-K-a 餐飲空間（餐廳/廚房/茶水間）清潔範圍 服務-實-職作-K-b 餐飲空間清潔器具、操作步驟及練習
L.梯間清潔	服務-實-職作-L-a 梯間（樓梯/電梯/手扶梯）清潔範圍 服務-實-職作-L-b 樓梯清潔器具、操作步驟及練習 服務-實-職作-L-c 電梯清潔器具、操作步驟及練習 服務-實-職作-L-d 手扶梯清潔器具、操作步驟及練習
M.光照空間清潔	服務-實-職作-M-a 光照空間（陽台/花園）清潔範圍 服務-實-職作-M-b 光照空間清潔器具、操作步驟及練習
N.大面積地板清潔與保養	服務-實-職作-N-a 大面積地板清潔器具、操作步驟及練習 服務-實-職作-N-b 大面積地板保養器具、操作步驟及練習

3.教學注意事項

3.1本科目為群共同實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，遵循從業準則、藥劑及器械使用的安全原則；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

3.3教學時結合反覆實作與教學情境安排，落實每項任務或工作之自我檢核，養成學生隨時自我提醒以提升清潔品質，並透過真實情境實作增加學生現場適應與應變的能力。

(四) 顧客服務實務

1.學習表現：

- 服務-實-顧務-1 具備服務話術與服務顧客之能力與態度，運用人際溝通與表達的技巧，提升顧客服務的品質。
- 服務-實-顧務-2 具備服務基礎知識與專業精神，依據顧客需求提供適切的服務，增進生活品質。
- 服務-實-顧務-3 具備尊重與關照顧客需求之品德，能以同理心與多元文化理解的態度，解決職場問題。
- 服務-實-顧務-4 遵守顧客服務的工作倫理，具備顧客服務的正向工作態度，發展個人潛能，肯定自我價值。
- 服務-實-顧務-5 具備勞動法令規章與相關議題之基本知能，主動關心與掌握服務相關產業發展趨勢。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.基本職場禮儀	服務-實-顧務-A-a 職場禮貌用語 服務-實-顧務-A-b 職稱與工作職責的區辨 服務-實-顧務-A-c 個人與環境整潔與維護原則
B.職場接待服務	服務-實-顧務-B-a 迎賓 服務-實-顧務-B-b 服務確認與安排 服務-實-顧務-B-c 奉茶（上茶水）
C.路線引導與接待服務	服務-實-顧務-C-a 動線引導服務 服務-實-顧務-C-b 電梯引導與服務原則 服務-實-顧務-C-c 手扶梯引導與服務原則 服務-實-顧務-C-d 樓梯引導與服務原則
D.電話服務	服務-實-顧務-D-a 接聽服務練習 服務-實-顧務-D-b 撥打服務練習 服務-實-顧務-D-c 轉接服務練習 服務-實-顧務-D-d 電話留言與記錄
E.顧客反應與應對方式	服務-實-顧務-E-a 顧客的行為反應類型 服務-實-顧務-E-b 顧客互動的基本話術與應對方式
F.商品銷售與服務	服務-實-顧務-F-a 商品與服務的促銷方式 服務-實-顧務-F-b 商品或服務行銷話術 服務-實-顧務-F-c 商品或服務特色說明

3.教學注意事項

- 3.1本科目為群共同實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教學時選用日常生活及職場中的相關實例，讓學生探索情境實例之問題，學習解決問題的方法。
- 3.3應告知學生不同行業對顧客服務對象與服務需求，說明不同職場生態並提醒學生注意權益保障及職場性騷擾議題。
- 3.4對於學習或溝通表達困難學生，宜運用各項學習與溝通輔具，協助表達與增進互動能力。

(五) 顧客服務實作

1.學習表現：

- 服務-實-顧作-1 具備顧客服務的基本技能，提升顧客服務及消費交易服務的應對能力。
- 服務-實-顧作-2 具備基本的顧客服務處理技巧，依據顧客需求，提供顧客適切的服務，發展個人潛能，肯定自我價值。
- 服務-實-顧作-3 具備服務話術與服務顧客之能力與態度，以同理心與多元文化理解的態度，解決顧客服務的問題。
- 服務-實-顧作-4 具備顧客服務的工作倫理與工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-實-顧作-5 具備勞動法令規章相關議題的基本知能，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.顧客溝通技巧	服務-實-顧作-A-a 顧客服務話術練習 服務-實-顧作-A-b 聆聽與詢問技巧 服務-實-顧作-A-c 尋求支援與協助
B.顧客服務技巧	服務-實-顧作-B-a 顧客服務流程 服務-實-顧作-B-b 服務調整與安排 服務-實-顧作-B-c 常見客製服務項目
C.客訴處理與應對	服務-實-顧作-C-a 常見客訴原因 服務-實-顧作-C-b 客訴處理技巧與情緒管理
D.消費交易服務	服務-實-顧作-D-a 販售服務內涵 服務-實-顧作-D-b 結帳服務內涵 服務-實-顧作-D-c 售後服務內涵
E.顧客資料整理	服務-實-顧作-E-a 顧客資料分類原則 服務-實-顧作-E-b 顧客資料建檔方式 服務-實-顧作-E-c 顧客消費紀錄整理方式
F.商品包裝與美化	服務-實-顧作-F-a 顧客禮品類型 服務-實-顧作-F-b 簡易商品包裝 服務-實-顧作-F-c 簡易商品美化

3.教學注意事項

- 3.1本科目為群共同實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教學時配合現行服務產業之實務現況與不同類型交易及消費資訊，進行教材編選。

3.3應教導學生對工作場域與工作內容有關《民法》契約、《消費者保護法》、《勞動基準法》等相關法規的認識。

(六) 車輛外部清理實作

1.學習表現：

- 服務-技-車技 I-1 具備車輛外部清潔工作的專業知識與熟練清潔作業流程，透過自我精進，展現車輛外部清潔的服務職能。
- 服務-技-車技 I-2 熟練操作車輛外部清潔機具、設備的基礎技能，具備工作職業安全及衛生知識的基礎理解與維護能力。
- 服務-技-車技 I-3 熟練車輛基礎清潔工具與清潔劑操作方式，具備符號辨識能力。
- 服務-技-車技 I-4 具備車輛外部清理特殊狀況求助與處理知能，進行溝通協調與團隊合作，展現職業倫理與服務態度。
- 服務-技-車技 I-5 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我權益維護的基本知能。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.車輛基本概念	服務-技-車技I-A-a 車輛種類與規格 服務-技-車技I-A-b 車身、車架種類及構造 服務-技-車技I-A-c 車輛玻璃與保險桿種類 服務-技-車技I-A-d 車身內部構件、儀表板及座椅 服務-技-車技I-A-e 車輛各部位名稱與功用
B.工場安全與衛生	服務-技-車技I-B-a 工場安全及環境衛生的注意事項 服務-技-車技I-B-b 化學清潔藥劑使用方法與安全原則 服務-技-車技I-B-c 工場機具設備操作方法與安全原則 服務-技-車技I-B-d 電動洗車機操作方法與安全原則
C.清潔材料與工具	服務-技-車技I-C-a 常用汽車清潔劑種類與特性 服務-技-車技I-C-b 清潔劑使用方法與安全原則 服務-技-車技I-C-c 清潔劑安全防護步驟與誤觸清潔劑處理方法（含沖水器）
D.車身外部清潔	服務-技-車技I-D-a 車身外部清潔範圍 服務-技-車技I-D-b 車身外部清潔重點與作法
E.車輪清潔	服務-技-車技I-E-a 輪胎清潔重點與作法 服務-技-車技I-E-b 鋼圈清潔重點與作法
F.保險桿清潔	服務-技-車技I-F-a 保險桿清潔重點與作法
G.車身外部飾條及塑件清潔	服務-技-車技I-G-a 車身外部飾條清潔重點與作法 服務-技-車技I-G-b 車部外部塑件清潔重點與作法
H.輪弧內緣清潔	服務-技-車技I-H-a 輪弧內泥土清洗重點 服務-技-車技I-H-b 輪弧內清洗檢查作法
I.車輛擦乾	服務-技-車技I-I-a 車輛擦乾範圍 服務-技-車技I-I-b 車輛擦乾重點與作法
J.門邊擦拭	服務-技-車技I-J-a 門邊擦拭重點與作法 服務-技-車技I-J-b 門車框擦拭重點與作法

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，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，並結合教學場域（如：加油站、小型汽車美容中心、連鎖汽車美容中心及汽車修護廠洗車部等工作環境等）或業界現有設備，以激發其學習興趣。
- 3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並注意藥劑與裝備器具使用安全、個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。
- 3.4教師可藉由設計小組與同儕間之實作活動，強化學生個別之優勢能力及團隊合作能力，並個別指導待加強處，以因應未來職場工作之需。

（七）車輛內裝清理實作

1.學習表現：

- 服務-技-車技II-1 具備車輛內裝清潔工作的專業知識，熟練清潔作業流程，透過自我精進，展現車輛內裝清的服務職能。
- 服務-技-車技II-2 熟練操作車輛內部清潔機具、設備的基礎技能，具備工作職業安全及衛生知識的基礎知識與維護能力。
- 服務-技-車技II-3 具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，展現職業倫理與服務態度。
- 服務-技-車技II-4 具備車輛內裝清理緊急狀況求助與處理基本知能，解決生活與職場問題。
- 服務-技-車技II-5 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我權益維護的基本知能。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.腳踏墊清潔	服務-技-車技II-A-a 腳踏墊除塵重點與作法 服務-技-車技II-A-b 腳踏墊清潔重點與作法 服務-技-車技II-A-c 污漬腳踏墊清潔重點與作法
B.地毯除塵與清潔	服務-技-車技II-B-a 地毯除塵重點與作法 服務-技-車技II-B-b 污漬地毯清潔重點與作法
C.地毯除臭	服務-技-車技II-C-a 地毯除臭方法 服務-技-車技II-C-b 地毯除臭藥劑使用時機與作法 服務-技-車技II-C-c 車內芳香劑使用時機與作法
D.前座儀表板總成與開關清潔	服務-技-車技II-D-a 前座儀表板總成與開關清潔項目 服務-技-車技II-D-b 前座儀表板總成與開關清潔重點與作法
E.前座構件清潔	服務-技-車技II-E-a 方向盤清潔重點與作法 服務-技-車技II-E-b 排檔桿清潔重點與作法 服務-技-車技II-E-c 手煞車清潔重點與作法 服務-技-車技II-E-d 手套箱清潔重點與作法
F.絨布椅清潔與保養	服務-技-車技II-F-a 絨布椅清潔重點與作法

主題	學習內容
	服務-技-車技II-F-b 絨布椅保養重點與作法
G.皮椅清潔與保養	服務-技-車技II-G-a 皮椅清潔重點與作法 服務-技-車技II-G-b 皮椅保養重點與作法
H.椅套拆除與更換	服務-技-車技II-H-a 椅套拆除重點與作法 服務-技-車技II-H-b 椅套更換重點與作法
I.頂蓬清潔與保養	服務-技-車技II-I-a 頂蓬清潔重點與作法 服務-技-車技II-I-b 頂蓬保養重點與作法
J.車門內裝皮革清潔	服務-技-車技II-J-a 車門內裝皮革清潔重點與作法 服務-技-車技II-J-b 車門內裝皮革保養重點與作法
K.車內空氣清淨處理	服務-技-車技II-K-a 內裝污垢處蒸氣處理重點與作法 服務-技-車技II-K-b 冷氣口蒸氣處理重點與作法 服務-技-車技II-K-c 前座車內空氣清淨處理重點與作法 服務-技-車技II-K-d 後座車內空氣清淨處理重點與作法
L.後行李箱清理	服務-技-車技II-L-a 後行李箱清理重點與作法 服務-技-車技II-L-b 後行李箱除塵重點與作法 服務-技-車技II-L-c 後行李箱物品排放重點與作法 服務-技-車技II-L-d 後行李箱蒸氣清洗處理重點與作法
M.車輛內裝清理檢核	服務-技-車技II-M-a 車輛內裝清理檢核項目 服務-技-車技II-M-b 車輛內裝清理檢核練習

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，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，並結合教學場域或業界現有設備，以激發其學習興趣。
- 3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。
- 3.4教師可藉由設計小組與同儕間之實作活動，強化學生個別之優勢能力與團隊合作能力，並個別指導待加強處，以因應未來職場工作之需。

(八) 車輛美容實作

1.學習表現：

- 服務-技-車技III-1 具備車輛美容的專業知識，熟練操作流程步驟，透過自我精進，展現車輛美容的服務職能。
- 服務-技-車技III-2 熟練車輛美容相關工具、設備及美容材料應用方式，具備工作職業安全與衛生知識的基礎知識與維護能力。
- 服務-技-車技III-3 具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，展現職業倫理與服務態度。
- 服務-技-車技III-4 具備汽車美容業緊急狀況求助與處理基本知能，解決生活與職場問題。
- 服務-技-車技III-5 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我權益維護的基本知能。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.車輛美容基礎項目	服務-技-車技III-A-a 車輛清潔項目 服務-技-車技III-A-b 內裝整理項目
B.車輛美容材料	服務-技-車技III-B-a 汽車美容或保養用品種類 服務-技-車技III-B-b 汽車美容或保養用品之調製比例與保存方式
C.車輛美容機具的操作與保養	服務-技-車技III-C-a 高壓洗車機操作與保養 服務-技-車技III-C-b 吸塵器操作與保養 服務-技-車技III-C-c 泡沫機操作與保養 服務-技-車技III-C-d 電動洗車機操作與保養
D.車身外部維護與保養	服務-技-車技III-D-a 車身外部維護重點與注意事項 服務-技-車技III-D-b 車身外部保養重點與注意事項 服務-技-車技III-D-c 車身外部維護與保養步驟
E.車身飾條與車輛門邊維護與保養	服務-技-車技III-E-a 車身飾條維護與保養作法 服務-技-車技III-E-b 車身塑件維護與保養作法 服務-技-車技III-E-c 車輛門邊維護與保養作法
F.輪胎保養	服務-技-車技III-F-a 輪胎保養重點與作法 服務-技-車技III-F-b 鋼圈保養重點與作法
G.車輛玻璃清潔與維護	服務-技-車技III-G-a 車輛玻璃的範圍 服務-技-車技III-G-b 車輛玻璃清潔維護重點與作法 服務-技-車技III-G-c 防潑水塗膜作法
H.車輛美容檢核	服務-技-車技III-H-a 車輛外裝清潔維護檢核項目 服務-技-車技III-H-b 車輛外裝清潔維護檢核練習
I.上蠟	服務-技-車技III-I-a 車輛上蠟步驟 服務-技-車技III-I-b 車輛各部位上蠟順序 服務-技-車技III-I-c 車輛上蠟注意事項
J.拋光	服務-技-車技III-J-a 車輛拋光步驟 服務-技-車技III-J-b 車輛各部位拋光順序 服務-技-車技III-J-c 車輛拋光注意事項
K.顏色與光影辨識	服務-技-車技III-K-a 色相環辨識 服務-技-車技III-K-b 光影辨識

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，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，並結合教學場域或業界現有設備，以激發其學習興趣。
- 3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。
- 3.4教師可藉由設計小組與同儕間之實作活動，強化學生個別之優勢能力與團隊合作能力，並個別指導待加強處，以因應未來職場工作之需。

(九) 基礎設備實作

1.學習表現：

- 服務-技-門技 I-1 具備門市基礎設備之專業知識，透過自我精進，展現門市服務職能。
- 服務-技-門技 I-2 熟練基礎設備功能操作、保養及維護技巧，具備工作職業安全與衛生知識的基礎知識與維護能力。
- 服務-技-門技 I-3 具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，展現門市服務的職業倫理與工作態度。
- 服務-技-門技 I-4 具備門市服務設備緊急狀況求助與處理基本知能，解決生活與職場問題。
- 服務-技-門技 I-5 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我權益維護的基本知能。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.門市設備與安全作業	服務-技-門技I-A-a 基礎設備種類、規格與管理 服務-技-門技I-A-b 基礎設備操作安全標準作業 服務-技-門技I-A-c 基礎設備保養安全標準作業 服務-技-門技I-A-d 基礎設備維修安全標準作業 服務-技-門技I-A-e 緊急狀況應變、報修處理原則與方式
B.照明設備	服務-技-門技I-B-a 照明設備種類與開關方式 服務-技-門技I-B-b 照明設備耗材更換 服務-技-門技I-B-c 照明設備基礎故障排除 服務-技-門技I-B-d 照明設備耗材回收處理方式
C.收銀設備	服務-技-門技I-C-a 收銀設備種類與開關方式 服務-技-門技I-C-b 收銀設備耗材更換 服務-技-門技I-C-c 收銀設備基礎故障排除
D.加熱設備	服務-技-門技I-D-a 加熱設備種類與開關方式 服務-技-門技I-D-b 加熱設備耗材更換 服務-技-門技I-D-c 加熱設備基礎故障排除 服務-技-門技I-D-d 加熱設備清洗
E.冷凍空調設備	服務-技-門技I-E-a 冷凍空調設備種類與開關方式 服務-技-門技I-E-b 冷凍空調設備基礎故障排除
F.冷、熱飲設備	服務-技-門技I-F-a 冷、熱飲設備種類與開關方式 服務-技-門技I-F-b 冷、熱飲設備耗材更換 服務-技-門技I-F-c 冷、熱飲設備基礎故障排除
G.清潔設備	服務-技-門技I-G-a 清潔設備種類與開關方式 服務-技-門技I-G-b 清潔設備耗材更換 服務-技-門技I-G-c 清潔設備基礎故障排除
H.貨架設備	服務-技-門技I-H-a 貨架設備種類與規格 服務-技-門技I-H-b 貨架設備耗材更換 服務-技-門技I-H-c 貨架設備基礎故障排除
I.網路票券設備	服務-技-門技I-I-a 網路票券設備種類與開關方式 服務-技-門技I-I-b 網路票券設備耗材更換 服務-技-門技I-I-c 網路票券設備基礎故障排除
J.水電及緊急安全設備	服務-技-門技I-J-a 水電及緊急安全設備種類與開關方式 服務-技-門技I-J-b 水電設備耗材更換 服務-技-門技I-J-c 緊急安全設備耗材更換 服務-技-門技I-J-d 水電及緊急安全設備基礎故障排除

主題	學習內容
K.門市其他設備	服務-技-門技I-K-a 門市其他設備種類與開關方式
	服務-技-門技I-K-b 門市其他設備耗材更換
	服務-技-門技I-K-c 門市其他設備基礎故障排除

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，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，並結合教學場域或業界現有設備，以激發其學習興趣。
- 3.3教師應說明不同水電設備及相關器具使用、用電安全原則，指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並注重個人及環境衛生等事項；教學場域應備妥相關防護具及建置適當安全防護設備。
- 3.4教師除講授門市基礎設備名稱、功用外，教學宜多元化且有彈性，以示範、多媒體教學、實際演練及角色扮演等方式進行，著重觀念的啟發、實例分析及良好服務態度的養成。

(十) 收銀台實作

1.學習表現：

- 服務-技-門技II-1 具備收銀台保養及維護的基礎操作技能，展現門市服務職能。
- 服務-技-門技II-2 熟悉不同類型收銀台及周邊外接設備配置功用，具備科技資訊運用及符號辨識的能力。
- 服務-技-門技II-3 熟練收銀時應對話術，尊重與關照顧客需求，展現職業倫理與服務態度。
- 服務-技-門技II-4 具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，透過自我精進，解決職場各式問題。
- 服務-技-門技II-5 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我權益維護的基本知能。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.收銀台相關設備	服務-技-門技II-A-a 收銀機種類介紹
	服務-技-門技II-A-b 條碼掃描器種類（直立式、手握式）
	服務-技-門技II-A-c 收銀複合式設備介紹
	服務-技-門技II-A-d 收銀盒認識
	服務-技-門技II-A-e 發票捲紙機認識
B.收銀機與結帳作業	服務-技-門技II-B-a 收銀機面板（含全中文介面與POS觸控）與功用介紹
	服務-技-門技II-B-b 收銀機操作（含商品登錄、統一編號輸入、結帳及找零）與商品裝袋
	服務-技-門技II-B-c 商品換貨、退貨處理
	服務-技-門技II-B-d 發票更換與收據存根處理
	服務-技-門技II-B-e 結帳話術練習
C.收銀機簡易保養與故障	服務-技-門技II-C-a 收銀機清潔、保養及簡易故障排除

主題	學習內容
排除	服務-技-門技II-C-b 收銀機周邊設備清潔、保養及簡易故障排除
D.交接班作業	服務-技-門技II-D-a 交接注意事項 服務-技-門技II-D-b 交接清點項目 服務-技-門技II-D-c 交接記錄內容 服務-技-門技II-D-d 特殊情況類型與處理方法
E.代收作業	服務-技-門技II-E-a 代收帳單種類與數量核對 服務-技-門技II-E-b 代收蓋章、收據裝訂 服務-技-門技II-E-c 代收存根聯處理
F.商品登錄	服務-技-門技II-F-a 商品登錄 服務-技-門技II-F-b 手工記帳 服務-技-門技II-F-c 商品補登方式 服務-技-門技II-F-d 商品過期品檢核
G.報表管理與投庫作業	服務-技-門技II-G-a 投庫箱功用 服務-技-門技II-G-b 投庫操作 服務-技-門技II-G-c 投庫報表管理 服務-技-門技II-G-d 商品券與提貨券清點

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，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，並結合教學場域或業界現有設備，以激發其學習興趣。

3.3教師應蒐集各種類型收銀台及周邊外接設備配置之相關圖片、表格、宣傳刊物等作為輔助教材。教學宜多元化且有彈性，著重於使學生了解且能說明收銀台及周邊外接設備配置名稱、功用及完成收銀之能力，可採以示範、多媒體教學、實際演練、角色扮演等方式進行討論分析，著重觀念的啟發、實務分析及良好服務態度的養成。

(十一)門市作業實作

1.學習表現：

- 服務-技-門技III-1 具備門市作業實際操作技能與應用的能力，展現門市服務職能。
- 服務-技-門技III-2 熟悉門市作業內容，具備門市作業工作安全與環境衛生的基礎知識與維護能力。
- 服務-技-門技III-3 熟練門市話術，具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，展現門市服務職業倫理與服務態度。
- 服務-技-門技III-4 具備門市服務緊急狀況求助與處理基本知能，解決職場各式問題。
- 服務-技-門技III-5 了解勞動法令規章與工作權益，主動關心與掌握服務相關產業發展趨勢。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.門市衛生安全	服務-技-門技III-A-a 門市環境與安全衛生 服務-技-門技III-A-b 門市工作安全 服務-技-門技III-A-c 門市職業災害
B.顧客服務與應對	服務-技-門技III-B-a 櫃檯顧客接待 服務-技-門技III-B-b 顧客需求詢問技巧與處理 服務-技-門技III-B-c 顧客購買意願詢問技巧與處理 服務-技-門技III-B-d 售後服務技巧與處理
C.櫃檯環境	服務-技-門技III-C-a 櫃檯工作內容 服務-技-門技III-C-b 櫃檯環境安全衛生注意事項 服務-技-門技III-C-c 交、接排班表
D.商品處理作業	服務-技-門技III-D-a 商品種類與儲存 服務-技-門技III-D-b 補貨與陳列原則 服務-技-門技III-D-c 商品核驗與卸貨庫存 服務-技-門技III-D-d 退貨商品處理流程 服務-技-門技III-D-e 過期商品理貨與報廢
E.消費方式作業	服務-技-門技III-E-a 消費方式的種類 服務-技-門技III-E-b 消費安全
F.儲值、繳費、折扣及點數作業	服務-技-門技III-F-a 加值操作 服務-技-門技III-F-b 繳費操作 服務-技-門技III-F-c 折扣操作 服務-技-門技III-F-d 點數種類與功能
G.購物與寄貨作業	服務-技-門技III-G-a 門市購物操作 服務-技-門技III-G-b 門市寄貨操作 服務-技-門技III-G-c 線上購物領取操作 服務-技-門技III-G-d 寄貨資料填報 服務-技-門技III-G-e 寄貨物品彙整
H.列印、掃描、海報張貼及展示盒作業	服務-技-門技III-H-a 列印操作 服務-技-門技III-H-b 掃描操作 服務-技-門技III-H-c 海報張貼操作 服務-技-門技III-H-d 商品展示盒
I.倉庫盤點作業	服務-技-門技III-I-a 倉庫物品擺放原則 服務-技-門技III-I-b 盤點種類及注意事項 服務-技-門技III-I-c 盤點單填寫與簽核 服務-技-門技III-I-d 問題物品與瑕疵品處理方法
J.門市清潔作業	服務-技-門技III-J-a 櫃檯清潔區域與項目 服務-技-門技III-J-b 櫃檯清潔器具與選用 服務-技-門技III-J-c 張貼海報清除作業 服務-技-門技III-J-d 顧客動線清潔作業 服務-技-門技III-J-e 商品貨架清潔作業

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，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，並結合教學場域（如：便利商店、量販店或加油站收銀工作環境等）或業界現有設備，以激發其學習興趣。

3.3教師應進行安全宣導（如：不同門市作業操作需預防可能發生物品破裂、搬運扭傷、滑倒等），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項。

3.4教師可藉由設計小組與同儕間之實作活動，強化學生個別之優勢能力及團隊合作能力。並於各項實作演練結束後，教師需加以檢查，指導待加強之處，以因應未來職場工作之需。

（十二）物品整理實作

1.學習表現：

- 服務-技-物技 I-1 了解物品整理與日常生活的關聯性，具備物品整理收納的基本技能，建立良好的生活習慣。
- 服務-技-物技 I-2 具備對物品整理、零售產業工作職業安全及衛生知識的基礎理解與維護能力。
- 服務-技-物技 I-3 具備積極溝通互動與協調能力，建立個人工作態度與工作倫理，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-物技 I-4 具備操作物品整理與陳列之相關設備、設施等基礎技能，增進科技資訊運用及符號辨識的能力。
- 服務-技-物技 I-5 具備勞動法令規章與相關議題之基本知能，了解相關服務產業發展趨勢。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.物品整理基本概念	服務-技-物技I-A-a 物品整理工作的重要性與基本步驟 服務-技-物技I-A-b 物品整理相關行業、工作安全與保健注意事項
B.物品整理收納	服務-技-物技I-B-a 常用物品分類方式 服務-技-物技I-B-b 物品類型與收納容器選擇原則
C.零售業物品分類	服務-技-物技I-C-a 零售業常見物品種類 服務-技-物技I-C-b 零售業分類流程 服務-技-物技I-C-c 物品歸類方式
D.物品陳列	服務-技-物技I-D-a 賣場層架展示與陳列原則 服務-技-物技I-D-b 常見賣場布置與物品陳列方式 服務-技-物技I-D-c 物品包裝與陳列練習
E.物品品質檢核	服務-技-物技I-E-a 賣場物品品質重要性 服務-技-物技I-E-b 不良品檢核項目與原則 服務-技-物技I-E-c 不良品檢核練習
F.物品補貨	服務-技-物技I-F-a 商品理貨補貨流程 服務-技-物技I-F-b 補貨工作內容與注意事項 服務-技-物技I-F-c 櫃位標示卡功能與應用
G.生活日用品整理	服務-技-物技I-G-a 生活日用品種類 服務-技-物技I-G-b 整理生活日用品注意事項

主題	學習內容
	服務-技-物技I-G-c 各類生活日用品陳列方式
H.生活五金整理	服務-技-物技I-H-a 生活五金種類 服務-技-物技I-H-b 整理生活五金注意事項 服務-技-物技I-H-c 各類生活五金陳列方式
I.雜貨乾糧食品整理	服務-技-物技I-I-a 食品保存管理重要性 服務-技-物技I-I-b 雜貨乾糧食品種類 服務-技-物技I-I-c 整理雜貨乾糧食品注意事項 服務-技-物技I-I-d 各類雜貨乾糧食品陳列方式
J.休閒食品整理	服務-技-物技I-J-a 休閒食品種類 服務-技-物技I-J-b 整理休閒食品注意事項 服務-技-物技I-J-c 各類休閒食品陳列方式
K.冷凍食品整理	服務-技-物技I-K-a 冷凍櫃使用方式 服務-技-物技I-K-b 冷凍食品保存與整理注意事項 服務-技-物技I-K-c 各類冷凍食品陳列方式
L.冷藏食品整理	服務-技-物技I-L-a 冷藏櫃種類及使用方式 服務-技-物技I-L-b 生鮮蔬果類冷藏保存與整理注意事項 服務-技-物技I-L-c 飲料冷藏保存與陳列方式
M.基礎進貨處理	服務-技-物技I-M-a 進貨概念與流程步驟 服務-技-物技I-M-b 2維條碼及3維條碼功能 服務-技-物技I-M-c 清點數量的基本運算 服務-技-物技I-M-d 不同物品與區域的清點方式
N.盤點法	服務-技-物技I-N-a 盤點種類 服務-技-物技I-N-b 盤點注意事項 服務-技-物技I-N-c 盤點單填寫與簽核 服務-技-物技I-N-d 問題物品的處理方法

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教學宜結合環境教育議題，介紹不同材質及形狀的容器（如：塑膠、玻璃、紙器、鐵製、筒狀、盒狀等），教導選擇合適容器，並說明資源回收與分類原則，引導學生思考資源再利用（如：利用空罐子、包裝紙盒等資源回收物作收納容器）。

3.3可運用圖表或職場參訪方式，說明賣場層架展示基本原則（如：上小下大、上輕下重、易尋找物品、易拿取易放回、貨架放滿（滿陳列原則）、貨架清潔無汙、價格標籤正確、安全原則等）；以及物品陳列基本原則（如：商品正面對向顧客、先進先出、後端補貨、商品的零星散貨歸回正確的位置等）。

3.4運用圖表或職場參訪方式，說明理貨補貨流程（如：賣場巡視→檢查商品陳列→整理物品→決定是否補貨→內場取貨→標價→賣場陳列）。

(十三) 倉儲實作

1.學習表現：

- 服務-技-物技II-1 具備倉儲物品整理之基礎能力，了解倉儲工作原則與應用，主動關心與掌握相關產業發展趨勢。
- 服務-技-物技II-2 具備操作倉儲作業相關設備、設施等基礎技能，增進科技資訊運用及符號辨識的能力。
- 服務-技-物技II-3 具有工作安全及環境保育之基本知能，遵守規定與紀律。
- 服務-技-物技II-4 具備勞動法令規章與相關議題之基本知能，增進倉庫助理人員相關行業的了解與實際經驗。
- 服務-技-物技II-5 了解勞動法令規章與工作權益，主動關心與掌握倉庫助理人員相關產業的發展趨勢。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.倉儲管理基本概念	服務-技-物技II-A-a 倉儲管理內涵與重要性 服務-技-物技II-A-b 倉儲內容與流程 服務-技-物技II-A-c 倉儲人員工作範圍與守則 服務-技-物技II-A-d 倉儲設施及設備種類 服務-技-物技II-A-e 5S 現場管理原則
B.收貨作業	服務-技-物技II-B-a 物品（料）收貨作業流程 服務-技-物技II-B-b 物品點收方式與技巧 服務-技-物技II-B-c 收貨作業表單練習
C.物品（料）驗收作業	服務-技-物技II-C-a 物品（料）驗收的重要性 服務-技-物技II-C-b 物料品質檢驗方式 服務-技-物技II-C-c 常見驗收不良的原因 服務-技-物技II-C-d 驗收作業表單練習
D.物品（料）進場入庫作業	服務-技-物技II-D-a 物品（料）進貨入庫流程 服務-技-物技II-D-b 物品（料）放置儲位前分裝包裝整理 服務-技-物技II-D-c 入庫作業表單練習
E.一般物料儲存	服務-技-物技II-E-a 物品（料）儲位上架流程 服務-技-物技II-E-b 物品（料）一般存放原則 服務-技-物技II-E-c 物品（料）存放工作事故成因與預防方法 服務-技-物技II-E-d 不同物品堆積方式 服務-技-物技II-E-e 物品（料）儲存相關表單練習
F.揀貨（料）、發料作業	服務-技-物技II-F-a 揀貨與發料流程 服務-技-物技II-F-b 揀貨（料）方式與技巧 服務-技-物技II-F-c 揀貨（料）注意事項 服務-技-物技II-F-d 揀貨與發料特殊狀況處理方式 服務-技-物技II-F-e 發料作業相關表單練習
G.領料及退料作業	服務-技-物技II-G-a 領料及退料流程 服務-技-物技II-G-b 退料領料方式 服務-技-物技II-G-c 不良料件的分辨 服務-技-物技II-G-d 領料及退料作業表單練習
H.物料盤點	服務-技-物技II-H-a 盤點概念與重要性 服務-技-物技II-H-b 物料盤點步驟與練習
I.物料搬運	服務-技-物技II-I-a 常見物料搬運事故成因 服務-技-物技II-I-b 物料搬運設備使用與安全事項

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教學內容可融入性別平等教育議題（如：倉儲人員聘用容易受到性別角色的刻板化影響，導致職業產生性別區隔等）；亦可結合環境教育議題（如：資源回收及分類對環境的影響等）。
- 3.3教師應進行安全宣導（如：各項倉儲作業操作需注意可能發生物品破裂、凍傷、搬運扭傷、滑倒等意外與預防方式），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；教學場域應備妥相關護具及建置適當安全防護設備。
- 3.4教學使用之相關表單（如：送貨單、進貨、領料單、退料單等），可透過網路搜尋相關表單擷取共同項目重新設計以利教學。
- 3.5教學時結合學生個人生活經驗及實務工作，以各項生活實例（如：買東西檢查有沒有破損、數量是否符合之作法與倉儲工作一致）說明倉儲作業的流程與注意事項，並可用實際職場案例或新聞，說明倉儲作業的常見狀況及問題解決方式（如：品質檢查的重要性及其後續相關事宜）。

（十四）配送實作

1.學習表現：

- | | |
|--------------|--|
| 服務-技-物技III-1 | 了解物流業工作內容以及配送作業，具備配送物品的基礎服務職能。 |
| 服務-技-物技III-2 | 熟練操作物流運輸相關設備及設施的基礎技能，具備資訊運用及符號辨識能力。 |
| 服務-技-物技III-3 | 具備物品配送工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。 |
| 服務-技-物技III-4 | 具備運輸物流產業的包裝技能，透過自我精進，解決職場或生活問題。 |
| 服務-技-物技III-5 | 了解勞動法令規章與工作權益，主動關心與掌握運輸及物流相關產業發展趨勢。 |

2.學習內容：

主題	學習內容
A.配送運輸基本概念	服務-技-物技III-A-a 運輸內涵、重要性與日常生活的關係 服務-技-物技III-A-b 配送與運輸的區分 服務-技-物技III-A-c 配送工作內容與分工 服務-技-物技III-A-d 基本運輸方法
B.配送作業	服務-技-物技III-B-a 配送一般流程 服務-技-物技III-B-b 影響物品配送的因素 服務-技-物技III-B-c 配送作業表單練習
C.基礎配送路線	服務-技-物技III-C-a 配送路線適當安排的重要性 服務-技-物技III-C-b 配送路線安排的考量因素

主題	學習內容
	服務-技-物技III-C-c 常見配送路線類型
D.載送工具儲位配裝	服務-技-物技III-D-a 常見載送工具配裝基本概念 服務-技-物技III-D-b 配送路線的安排與載送工具的儲位、物品分區、貨品配裝注意事項 服務-技-物技III-D-c 大小不同的貨品安全堆疊方法及技巧
E.物品載送及簽收	服務-技-物技III-E-a 行車配送人員及隨車人員工作守則 服務-技-物技III-E-b 配送人員服務禮儀及態度 服務-技-物技III-E-c 運送過程危機處理 服務-技-物技III-E-d 簽收作業流程、表單運用
F.配送機具及設備	服務-技-物技III-F-a 常見配送裝卸機具與容器 服務-技-物技III-F-b 配送機具及設備操作方式與安全注意事項
G.外箱包裝基本概念	服務-技-物技III-G-a 外箱包裝內涵與目的 服務-技-物技III-G-b 常見包裝圖形標誌、包裝標籤 服務-技-物技III-G-c 危險物質（如易燃物）配裝原則 服務-技-物技III-G-d 易碎品或危險物品等外包裝的分辨 服務-技-物技III-G-e 不良外箱包裝的分辨
H.基本包裝技術	服務-技-物技III-H-a 基礎貨品安全包裝技巧 服務-技-物技III-H-b 物流常見包材 服務-技-物技III-H-c 收縮薄膜包裝方法 服務-技-物技III-H-d 打包機使用方法

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2本課程含機具操作，因應不同學生的身心特質，注入職務再設計觀念，配合學生能力及特質設計工作輔具，協助學生跨越生理限制參與學習，使學生潛能得以發揮。

3.3教學時結合學生個人生活經驗，以各項生活實例說明物流及配送作業的流程與注意事項（如：物品包裝考量物品內容、重量、包裝形式等），並應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注意工作安全進行適當的教學調整（如：外箱包裝之危險物品包裝的注意事項與調整方式）。

3.4教學時可結合實務工作，可用實際職場案例或新聞，說明物品配送與運輸的人員守則（如：時間觀念、物品保管、人員服儀、服務態度等）與常見狀況及問題解決方式（如：物品拒收之處理、物品受損之處理、配送物非訂購物之處理等）。

（十五）農園藝種植維護實作

1.學習表現：

服務-技-農技I-1 了解植物生長發育過程，並於植物栽培中學習環境生態保育觀念，具備基礎農園藝種植的服務職能。

服務-技-農技I-2 熟練農園藝作物生產場所工具器械操作技能，具備符號辨識與應用能力。

- 服務-技-農技I-3 具備農、園植物病蟲草害基礎防治處理技能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-農技I-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-農技I-5 了解勞動法令規章與工作權益，主動關心與掌握相關產業發展趨勢。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.農園藝整理基本概念	服務-技-農技I-A-a 園藝整理從業條件 服務-技-農技I-A-b 園藝整理安全與防護
B.農園藝整理工作	服務-技-農技I-B-a 苗圃園藝整理工作內容 服務-技-農技I-B-b 賣場園藝部整理工作內容 服務-技-農技I-B-c 花園休閒農場整理工作內容
C.種植農園藝用具	服務-技-農技I-C-a 農園藝用具種類 服務-技-農技I-C-b 農園藝手工具使用與保養方法 服務-技-農技I-C-c 農園藝機具操作與保養方法
D.農園資材	服務-技-農技I-D-a 農園資材種類 服務-技-農技I-D-b 栽培介質種類
E.農園藝植物	服務-技-農技I-E-a 蔬菜種類 服務-技-農技I-E-b 果樹種類 服務-技-農技I-E-c 觀賞植物種類
F.有性繁殖	服務-技-農技I-F-a 種子類型 服務-技-農技I-F-b 播種方法 服務-技-農技I-F-c 種子盆栽用途
G.無性繁殖	服務-技-農技I-G-a 無性繁殖種類 服務-技-農技I-G-b 扦插種類與方法 服務-技-農技I-G-c 扦插技術練習 服務-技-農技I-G-d 分株技術練習
H.整地栽培	服務-技-農技I-H-a 整地技巧與練習 服務-技-農技I-H-b 作畦技巧與練習
I.田間栽培	服務-技-農技I-I-a 田間播種練習 服務-技-農技I-I-b 田間定植練習 服務-技-農技I-I-c 田間基本設施搭建練習
J.雜草處理	服務-技-農技I-J-a 常見雜草種類 服務-技-農技I-J-b 雜草防治方式 服務-技-農技I-J-c 除草器（機）具操作與保養
K.病蟲害防範與水分控管	服務-技-農技I-K-a 常見病蟲害種類 服務-技-農技I-K-b 病蟲害防治工作與預防方法 服務-技-農技I-K-c 灌溉方法與練習 服務-技-農技I-K-d 植物澆灌練習
L.肥料管理	服務-技-農技I-L-a 常見施肥法 服務-技-農技I-L-b 基肥與追肥原則 服務-技-農技I-L-c 有機肥料原理與製作
M.盆栽管理與照顧	服務-技-農技I-M-a 常見盆栽植物種類 服務-技-農技I-M-b 環境綠化美化管理技巧

主題	學習內容
	服務-技-農技I-M-c 修剪、摘心原則與技巧 服務-技-農技I-M-d 盆栽澆水、施肥技巧
N.盆栽應用	服務-技-農技I-N-a 移盆、換盆技巧 服務-技-農技I-N-b 盆栽布置原則與技巧 服務-技-農技I-N-c 組合盆栽設計概念 服務-技-農技I-N-d 組合盆栽維護與管理方法
O.農產品整理	服務-技-農技I-O-a 農產品清理 服務-技-農技I-O-b 農產品包裝 服務-技-農技I-O-c 農產品貯藏

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2教學時以日常生活常見農園藝為主，並可視當地氣候季節、學校資源設備及學生能力彈性調整學習內容及進度。

3.3教師應進行安全宣導（如：進行不同器具操作與田間實作時，需預防刀具傷害、滑倒或扭傷），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

3.4教學時強調正確觀念啟發、實務操作技術及良好工作態度養成，教師應善用多媒體教材、示範及實際操作等方式進行。

（十六）園藝景觀維護管理實作

1.學習表現：

- 服務-技-農技II-1 具備園藝景觀管理與維護之基本工作知能，展現園藝景觀維護相關職能。
- 服務-技-農技II-2 具備園藝景觀工作場所設施器械之基礎操作技能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-農技II-3 具備園藝景觀管理與維護的技能，解決園藝景觀維護工作常見問題，精進生活品質。
- 服務-技-農技II-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-農技II-5 了解相關勞動權益與環境保育的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.園藝景觀維護工作	服務-技-農技II-A-a 園藝景觀維護工作內容 服務-技-農技II-A-b 園藝景觀維護工作環境
B.園藝景觀維護用具	服務-技-農技II-B-a 園藝景觀維護用具（手工具、機具）種類 服務-技-農技II-B-b 園藝景觀維護手工具使用與保養 服務-技-農技II-B-c 園藝景觀維護機具操作與保養
C.造景資材	服務-技-農技II-C-a 造景工料資材

主題	學習內容
	服務-技-農技II-C-b 造景裝飾性資材 服務-技-農技II-C-c 造景資材維護方法
D.室內園藝景觀布置	服務-技-農技II-D-a 室內植物布置原則與技巧 服務-技-農技II-D-b 室內景觀植物選擇 服務-技-農技II-D-c 室內景觀布置練習
E.室內園藝景觀維護	服務-技-農技II-E-a 室內植物給水練習 服務-技-農技II-E-b 室內植物肥培練習 服務-技-農技II-E-c 室內植物修剪練習 服務-技-農技II-E-d 室內植物更換練習
F.室外園藝景觀布置	服務-技-農技II-F-a 室外景觀種類、植物或資材選擇原則 服務-技-農技II-F-b 室外景觀常用草本植物種類 服務-技-農技II-F-c 室外景觀常用香草植物種類 服務-技-農技II-F-d 室外景觀常用木本植物種類
G.室外草本植物栽培與布置	服務-技-農技II-G-a 室外草本植物種植練習 服務-技-農技II-G-b 室外香草植物種植練習 服務-技-農技II-G-c 室外盆花栽種與擺設練習 服務-技-農技II-G-d 室外草花修剪與維護練習
H.室外木本植物栽培與維護	服務-技-農技II-H-a 室外木本植物種植練習 服務-技-農技II-H-b 室外木本植物修剪練習 服務-技-農技II-H-c 室外木本植物移植練習
I.草坪維護	服務-技-農技II-I-a 常見草坪植物種類 服務-技-農技II-I-b 草坪種植練習 服務-技-農技II-I-c 草坪維護修剪練習

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教學以學生生活環境經驗中取材，並結合住家庭院、公園、休閒場地、農場等環境，教師可視當地氣候季節、學校資源設備及學生能力彈性調整學習內容及進度。
- 3.3教師應進行安全宣導（如：操作不同農業機具與栽培實作時，需預防工作傷害），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。
- 3.4教學時強調正確觀念啟發及良好工作態度養成，教師宜善用多媒體教材、參訪、模擬示範或實際操作等方式進行。

（十七）農園管理維護實作

1.學習表現：

- 服務-技-農技III-1 具備農園管理與維護的基本工作知能，展現農園管理維護相關職能。
- 服務-技-農技III-2 認識農、園植物之病、蟲、草害名稱及基礎防治方法，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-農技III-3 具備農業產銷概念，了解尊重顧客需求，解決農園管理維護工作常見問題，精進生活品質。

- 服務-技-農技III-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-農技III-5 了解相關勞動權益與環境保育的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.農園管理基本概念	服務-技-農技III-A-a 農園種類 服務-技-農技III-A-b 農園輪作與休耕 服務-技-農技III-A-c 農園資材種類與維護 服務-技-農技III-A-d 農園用具（工具、機械）種類與保養維護
B.菜園苗圃	服務-技-農技III-B-a 園圃常見用具種類與使用方式 服務-技-農技III-B-b 整地作畦流程練習 服務-技-農技III-B-c 菜畦蔬菜種植練習 服務-技-農技III-B-d 棚架維護與搭設練習
C.果園	服務-技-農技III-C-a 果園常見用具種類與使用方式 服務-技-農技III-C-b 常見果樹種類 服務-技-農技III-C-c 果樹種植整理 服務-技-農技III-C-d 果樹支架維護與搭設練習
D.肥培調配	服務-技-農技III-D-a 常見肥料種類 服務-技-農技III-D-b 肥料調配方法練習
E.病蟲害防治	服務-技-農技III-E-a 農園常見病蟲害種類 服務-技-農技III-E-b 病蟲害防治方法
F.農園採收與銷售	服務-技-農技III-F-a 農產品採收方法 服務-技-農技III-F-b 農產品採收後處理練習 服務-技-農技III-F-c 農產品宣傳與銷售練習

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教學宜結合學校內庭園造景、社區公園等區域提供學生實作練習機會，亦可參訪學校鄰近之農業機構（如：大專院校、農會、農場及農業試驗研究機關等），以充實教學資源，並加強與業界交流。
- 3.3教師應進行安全宣導（如：操作不同農業機具與農園實作時須預防工作傷害），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。
- 3.4教學時強調正確觀念啟發及良好工作態度養成，教師宜善用多媒體教材、參訪、模擬示範或實際操作等方式進行。

（十八）基礎蔬果加工實作

1.學習表現：

- 服務-技-產技 I-1 了解蔬果加工基本原理及應用，展現基礎蔬果加工相關職能。
- 服務-技-產技 I-2 具備蔬果加工設備之基礎操作技能，落實職業安全與衛生知識的

- 維護能力。
- 服務-技-產技 I-3 具備蔬果加工食品安全衛生知識，精進生活品質。
- 服務-技-產技 I-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-產技 I-5 了解相關勞動權益與食品安全衛生的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.蔬果加工基本概念	服務-技-產技 I-A-a 蔬果種類與儲存 服務-技-產技 I-A-b 蔬果加工目的與原則 服務-技-產技 I-A-c 蔬果加工方法與衛生安全注意事項 服務-技-產技 I-A-d 蔬果加工產品包裝與保存
B.蔬果加工產品	服務-技-產技I-B-a 食品類蔬果加工產品種類 服務-技-產技I-B-b 非食品類蔬果加工產品種類
C.蔬果汁與果凍	服務-技-產技I-C-a 蔬果汁與果凍材料挑選與處理原則 服務-技-產技I-C-b 蔬果汁與果凍製作
D.醃製品	服務-技-產技I-D-a 蔬果醃漬材料挑選與處理 服務-技-產技I-D-b 葉菜類醃製品種類與製作 服務-技-產技I-D-c 果菜類醃製品種類與製作 服務-技-產技I-D-d 根莖類醃製品種類與製作
E.調味醬與果醬	服務-技-產技I-E-a 蔬果加工醬類材料挑選與處理 服務-技-產技I-E-b 蔬果加工調味醬種類與製作 服務-技-產技I-E-c 果醬種類與製作
F.糖漬水果	服務-技-產技I-F-a 糖漬水果材料挑選與處理 服務-技-產技I-F-b 糖漬水果製作
G.蜜餞類製品	服務-技-產技I-G-a 蜜餞材料挑選與處理 服務-技-產技I-G-b 蜜餞種類與製作
H.蔬果乾	服務-技-產技I-H-a 基礎蔬果乾燥法 服務-技-產技I-H-b 蔬果乾種類與製作
I.環保清潔劑	服務-技-產技I-I-a 清潔劑與環境危害 服務-技-產技I-I-b 常見環保清潔劑種類 服務-技-產技I-I-c 簡易環保清潔劑製作

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師宜選用生活中常用之蔬果食材進行製作，並結合營養知識，且因應季節氣候、原料產地及區域特性等因素而彈性調整，俾利學生類化至日常生活中。
- 3.3教師應進行衛生與安全宣導，指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並提醒學生防範食物製備或加工時可能發生的刀具傷害、燒燙傷及滑倒等事故；教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

(十九) 基礎雜糧作物加工實作

1.學習表現：

- 服務-技-產技II-1 了解臺灣常見雜糧作物及應用，展現基礎雜糧作物加工相關職能。
- 服務-技-產技II-2 具備雜糧作物加工設備基礎操作技能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-產技II-3 具備雜糧作物加工食品安全衛生知識，精進生活品質。
- 服務-技-產技II-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-產技II-5 了解相關勞動權益與食品安全衛生的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.雜糧作物基本概念	服務-技-產技II-A-a 雜糧作物加工食品種類、目的與原則 服務-技-產技II-A-b 雜糧作物加工與衛生安全注意事項 服務-技-產技II-A-c 雜糧作物加工產品包裝與保存
B.豆類加工食（飲）品	服務-技-產技II-B-a 豆類作物挑選與處理 服務-技-產技II-B-b 豆類加工食品種類與製作 服務-技-產技II-B-c 豆類研磨器具種類 服務-技-產技II-B-d 豆類飲品種類與製作
C.雜糧抹醬產品	服務-技-產技II-C-a 製醬雜糧作物挑選與處理 服務-技-產技II-C-b 雜糧抹醬種類與製作
D.薯類產品	服務-技-產技II-D-a 薯類作物挑選與處理 服務-技-產技II-D-b 薯類加工產品種類與製作
E.簡易中式麵點	服務-技-產技II-E-a 簡易中式麵點種類與材料 服務-技-產技II-E-b 水發麵點製作 服務-技-產技II-E-c 雜糧麵條製作

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師宜選用生活中常用之食材進行製作，並結合營養知識，且因應季節氣候、原料產地及區域特性等因素而彈性調整，俾利學生類化至日常生活中。
- 3.3教師應進行衛生與安全宣導（如：用電、瓦斯及廢棄物處理等），指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並提醒學生防範食物製備或加工時可能發生的刀具傷害、燒燙傷及滑倒等事故；教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

（二十）基礎香草加工實作

1.學習表現：

- 服務-技-產技III-1 了解香草種類、生長、保存及應用知識，展現基礎香草加工相關職能。
- 服務-技-產技III-2 具備香草產品加工設備基礎操作技能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-產技III-3 具備香草產品加工的安全衛生與相關應用知識，精進生活品質。

- 服務-技-產技III-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-產技III-5 了解相關勞動權益與加工產品安全衛生的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.香草基本概念	服務-技-產技III-A-a 香草歷史 服務-技-產技III-A-b 常見香草種類與用途 服務-技-產技III-A-c 香草植物挑選原則
B.香草採收與保存	服務-技-產技III-B-a 香草採收方式 服務-技-產技III-B-b 香草保存方法
C.香草茶飲	服務-技-產技III-C-a 香草茶飲種類 服務-技-產技III-C-b 香草茶包製作 服務-技-產技III-C-c 香草茶飲調製
D.香草調味料	服務-技-產技III-D-a 香草調味料種類 服務-技-產技III-D-b 糖漬法調味料製作 服務-技-產技III-D-c 鹽漬法調味料製作 服務-技-產技III-D-d 浸泡法調味料製作
E.香草保養品	服務-技-產技III-E-a 香草保養品種類 服務-技-產技III-E-b 簡易香草保養品製作 服務-技-產技III-E-c 簡易香草蒸餾法練習
F.香草手工皂	服務-技-產技III-F-a 香草手工皂種類 服務-技-產技III-F-b 手工皂製作 服務-技-產技III-F-c 手工皂包裝與保存
G.精油製品	服務-技-產技III-G-a 香草與環境淨化 服務-技-產技III-G-b 簡易香草精油製作 服務-技-產技III-G-c 天然防蚊液製作

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2教師宜選用生活中常用之香草進行製作，並結合營養知識，且因應季節氣候、原料產地及區域特性等因素而彈性調整，俾利學生類化至日常生活中。
- 3.3教師應進行衛生與安全宣導（如：用電、瓦斯、及廢棄物處理等），指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並提醒學生防範產品加工時可能發生的刀具傷害、燒燙傷及滑倒等事故；教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

（二十一）組裝技能實作

1.學習表現：

- 服務-技-裝技I-1 了解包裝服務工作性質及工作項目，展現組裝工作的相關職能。
- 服務-技-裝技I-2 具備包裝物品基本技能，精進個人功能性動作表現，發展個人潛能，肯定自我價值。
- 服務-技-裝技I-3 具備獨立操作工作能力，透過自我檢核與要求，建立基本品質管

- 理能力。
- 服務-技-裝技 I-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-裝技 I-5 了解相關勞動權益的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.包裝服務基本概念	服務-技-裝技I-A-a 包裝服務工作性質與內容 服務-技-裝技I-A-b 包裝服務工作從業條件 服務-技-裝技I-A-c 包裝服務工作職場工作守則與工作態度
B.包裝服務職場與安全	服務-技-裝技I-B-a 包裝服務工作類型 服務-技-裝技I-B-b 包裝設備工具與材料 服務-技-裝技I-B-c 包裝服務職場工作安全注意事項
C.品質檢驗	服務-技-裝技I-C-a 品質進料 服務-技-裝技I-C-b 檢驗的定義 服務-技-裝技I-C-c 製程檢驗 服務-技-裝技I-C-d 終站檢驗 服務-技-裝技I-C-e 出貨檢驗
D.點數與分裝	服務-技-裝技I-D-a 物品點數 服務-技-裝技I-D-b 定量物品拿取 服務-技-裝技I-D-c 物品分裝
E.篩選分類	服務-技-裝技I-E-a 同類物件分類 服務-技-裝技I-E-b 不同類物件分類 服務-技-裝技I-E-c 不同類物品分裝
F.配對排列	服務-技-裝技I-F-a 同類物件配對 服務-技-裝技I-F-b 不同類物件配對 服務-技-裝技I-F-c 物品排列
G.品質管理	服務-技-裝技I-G-a 品質規劃 服務-技-裝技I-G-b 品質控制 服務-技-裝技I-G-c 品質改善
H.摺疊	服務-技-裝技I-H-a 對折法 服務-技-裝技I-H-b 四折法 服務-技-裝技I-H-c 三折法 服務-技-裝技I-H-d 不規則折法
I.黏貼	服務-技-裝技I-I-a 自黏貼紙類黏貼 服務-技-裝技I-I-b 膠帶類黏貼 服務-技-裝技I-I-c 膠水類黏貼 服務-技-裝技I-I-d 旋轉雙面膠帶黏貼 服務-技-裝技I-I-e 手部摳、搓、按壓訓練
J.物品捆紮	服務-技-裝技I-J-a 條狀物品捆紮 服務-技-裝技I-J-b 袋裝物品捆紮 服務-技-裝技I-J-c 箱型物品捆紮
K.物品組裝	服務-技-裝技I-K-a 各類素材組裝 服務-技-裝技I-K-b 手部轉、扭、壓、套、綁、穿訓練

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2考量學生手部精細動作能力與個人優弱勢規劃作業內容（如：利用單項能力重複訓練、合併2至3項能力進行綜合練習），並可配合學校接洽的代工品項目，彈性利用各類媒材進行練習。

3.3可與相關專業團隊成員（如：職能治療師）合作，開發輔具或進行職務再設計，協助學生練習。

3.4教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，教學場域應準備相關防護具，建置適當防護設備及緊急處理流程。

(二十二) 代工品組裝實作

1.學習表現：

- 服務-技-裝技II-1 具備各類型基本組裝的相關知識，展現代工產品的相關職能。
- 服務-技-裝技II-2 具備各類組裝物品的基本技能，精進個人功能性動作表現，發展個人潛能，肯定自我價值。
- 服務-技-裝技II-3 具備代工設備基礎操作技能，建立工作倫理與工作態度，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-裝技II-4 具備獨立操作工作能力，透過自我檢核與要求，建立基本品質管理能力。
- 服務-技-裝技II-5 了解相關勞動權益的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.基本組裝	服務-技-裝技II-A-a 點數與分類技巧 服務-技-裝技II-A-b 配對排列技巧 服務-技-裝技II-A-c 摺疊技巧 服務-技-裝技II-A-d 黏貼技巧 服務-技-裝技II-A-e 捆紮物品技巧 服務-技-裝技II-A-f 物品組裝技巧
B.黏著類代工品	服務-技-裝技II-B-a 黏著類工具使用方式 服務-技-裝技II-B-b 黏著類代工品組裝練習
C.秤重類代工品	服務-技-裝技II-C-a 秤重類工具使用方式 服務-技-裝技II-C-b 秤重類代工品組裝練習
D.裁切類代工品	服務-技-裝技II-D-a 裁切類工具使用方式 服務-技-裝技II-D-b 裁切類代工品組裝練習
E.打標類代工品	服務-技-裝技II-E-a 打標類工具使用方式 服務-技-裝技II-E-b 打標類代工品組裝練習
F.封口類代工品	服務-技-裝技II-F-a 封口類工具使用方式 服務-技-裝技II-F-b 封口類代工品組裝練習
G.代工品質檢核與運送	服務-技-裝技II-G-a 代工品品質檢核 服務-技-裝技II-G-b 代工品包裝運送

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。
- 3.2考量學生手部精細動作能力與個人優弱勢規劃作業內容（如：利用單項能力重複訓練、合併2至3項能力進行綜合練習），並可配合學校接洽的代工品項目，彈性利用各類媒材進行練習。
- 3.3可與專業團隊成員（如：職能治療師）合作，開發輔具或進行職務再設計，協助學生練習。
- 3.4教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並指導學生安全使用相關設備（如：膠帶切割器、熱熔槍、剪刀、美工刀、裁紙機、切紙機、滾輪裁刀、自動切割機、封口機、封膜包裝機、打包機等）時，提醒學生防範可能造成刀具傷害、燙傷或身體捲入機器等危害。教學場域應準備相關防護具，建置適當防護設備及緊急處理流程。

（二十三）商品包裝實作

1.學習表現：

- 服務-技-裝技III-1 具備不同類型商品包裝的基本概念，展現商品包裝的相關職能。
- 服務-技-裝技III-2 具備各類商品包裝的基本技能，精進個人功能性動作表現，發展個人潛能，肯定自我價值。
- 服務-技-裝技III-3 具備商品包裝相關設備的基礎操作技能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-裝技III-4 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-裝技III-5 了解相關勞動權益的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.包裝基本技能	服務-技-裝技III-A-a 基本操作能力 服務-技-裝技III-A-b 各式包裝袋種類 服務-技-裝技III-A-c 各式包裝盒種類
B.食品類產品包裝	服務-技-裝技III-B-a 食品類產品包裝種類 服務-技-裝技III-B-b 食品類產品包裝整理
C.文具類產品包裝	服務-技-裝技III-C-a 文具類產品包裝種類 服務-技-裝技III-C-b 文具類品質檢驗 服務-技-裝技III-C-c 文具類產品包裝整理
D.五金類產品包裝	服務-技-裝技III-D-a 五金類產品包裝種類 服務-技-裝技III-D-b 五金類品質檢驗 服務-技-裝技III-D-c 五金類產品包裝整理
E.衣物類產品包裝	服務-技-裝技III-E-a 衣物類產品包裝種類 服務-技-裝技III-E-b 衣物類品質檢驗

主題	學習內容
	服務-技-裝技III-E-c 衣物類產品包裝整理
F.禮品類產品包裝	服務-技-裝技III-F-a 紙材包裝技巧 服務-技-裝技III-F-b 禮品類產品包裝練習
G.精緻包裝	服務-技-裝技III-G-a 裝飾花製作技巧 服務-技-裝技III-G-b 紙袋製作與裝飾練習
H.包裝商品品質檢核與運送	服務-技-裝技III-H-a 包裝商品品質檢核 服務-技-裝技III-H-b 包裝商品運送

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定進行分組教學。

3.2考量學生手部精細動作能力與個人優弱勢規劃作業內容（如：利用單項能力重複訓練、合併2至3項能力進行綜合練習），並可配合學校接洽的代工品項目，彈性利用各類媒材進行練習。

3.3可與專業團隊成員（如：職能治療師）合作，開發輔具或進行職務再設計，協助學生練習。

3.4教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並指導學生安全使用相關設備（如：膠帶切割器、熱熔槍、剪刀、美工刀、裁紙機、切紙機、滾輪裁刀、自動切割機、封口機、封膜包裝機、打包機等）時，提醒學生防範可能造成刀具傷害、燙傷或身體捲入機器等危害。教學場域應準備相關防護具，建置適當防護設備及緊急處理流程。

（二十四）生活保健實作

1.學習表現：

- 服務-技-生技I-1 具備個人衛生保健與身體健康維護的知能，精進個人生活品質。
- 服務-技-生技I-2 具備個人良好衛生習慣與態度，發展個人潛能，有效規劃個人生活。
- 服務-技-生技I-3 具備個人身體清潔用品、工具使用與操作技能，增進符號辨識能力。
- 服務-技-生技I-4 了解個人衛生健康維護的重要性，主動關心與掌握日常保健資訊與趨勢，解決生活問題。
- 服務-技-生技I-5 了解個人醫療保健相關權益，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.口腔保健基本概念	服務-技-生技I-A-a 口腔構造與功能 服務-技-生技I-A-b 口腔清潔用品功能與運用技巧 服務-技-生技I-A-c 口腔清潔步驟與技巧 服務-技-生技I-A-d 口腔保健觀念與方法
B.口腔疾病與就醫	服務-技-生技I-B-a 口腔疾病認識與處理 服務-技-生技I-B-b 牙科功能與醫療環境認識

主題	學習內容
	服務-技-生技I-B-c 牙科就診前準備事項
C.臉、手與腳部清潔保養	服務-技-生技I-C-a 臉部膚質分類與清潔技巧 服務-技-生技I-C-b 清潔用具選用與使用技巧 服務-技-生技I-C-c 保養品選用與使用技巧 服務-技-生技I-C-d 指甲清潔與保養技巧
D.身體衛生與保養	服務-技-生技I-D-a 身體（頭、頸與軀幹等）清潔、保養與用品選用 服務-技-生技I-D-b 頭髮清潔、保養與用品選用
E.青春期衛生保健	服務-技-生技I-E-a 青春期衛生禮儀（含學校、職場情境之生理期或性衝動處理） 服務-技-生技I-E-b 青春期心理變化與因應方式 服務-技-生技I-E-c 青春期的飲食與保健
F.健康的飲食	服務-技-生技I-F-a 良好飲食習慣與健康的關係 服務-技-生技I-F-b 六大類食物與健康的關係 服務-技-生技I-F-c 均衡飲食與健康關係
G.健康維護	服務-技-生技I-G-a 良好生活習慣的重要性 服務-技-生技I-G-b 各項身體健康指數意義與重要性 服務-技-生技I-G-c 促進身體健康的方法

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。
- 3.2教材以個人生活衛生、保養及保健為主要內容，教師可依學生學習功能缺損情形，進行課程調整。
- 3.3教材選擇宜連結學生每日生活或生活經驗；除強調實用性，亦需增強學生生活態度及技能操作。
- 3.4教師宜依據學生衛生習慣及能力改編或自編教材並規劃教學活動，依學生個別需求補充最新知識以利學生未來生活所用。

（二十五）居家照顧實作

1.學習表現：

- 服務-技-生技II-1 具備個人健康維護與防治的基礎知能，精進個人生活品質。
- 服務-技-生技II-2 具備健康維護相關儀器的基礎操作技能，落實安全衛生的維護能力。
- 服務-技-生技II-3 具備醫療資源與用藥安全的基本知能，增進科技資訊運用及符號辨識能力。
- 服務-技-生技II-4 主動關心與掌握個人健康保健與各項生活資源應用的資訊，解決生活問題。
- 服務-技-生技II-5 具備個人健康管理及環境維護的知能，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.身體健康管理	服務-技-生技II-A-a 身體健康的定義

主題	學習內容
	服務-技-生技II-A-b 生命徵象的判斷 服務-技-生技II-A-c 各項常見檢測儀器操作與應用
B.常見疾病與傷口處理	服務-技-生技II-B-a 簡易傷口處理 服務-技-生技II-B-b 身體不適症狀的處理 服務-技-生技II-B-c 常見疾病認識與處遇 服務-技-生技II-B-d 個人身體健康狀況掌握與維護
C.安全用藥	服務-技-生技II-C-a 日常藥物認識與使用 服務-技-生技II-C-b 服藥期間飲食及其他注意事項 服務-技-生技II-C-c 家庭急救箱準備 服務-技-生技II-C-d 家庭常備藥保存及使用
D.疾病預防	服務-技-生技II-D-a 定期健康檢查項目及重要性 服務-技-生技II-D-b 身體保健方法與執行策略 服務-技-生技II-D-c 文明病認識與預防
E.就醫資源	服務-技-生技II-E-a 就醫分類及醫療分級制度 服務-技-生技II-E-b 社區診所醫院使用 服務-技-生技II-E-c 就診程序與禮儀
F.促進心理健康的休閒生活	服務-技-生技II-F-a 情緒覺察、因應與對於身體健康的影響 服務-技-生技II-F-b 社區休閒活動資源運用 服務-技-生技II-F-c 休閒活動參與與規劃
G.居家環境維護	服務-技-生技II-G-a 居家常見病媒對健康的危害 服務-技-生技II-G-b 居家常見病媒疾病的治療與處遇 服務-技-生技II-G-c 居家常見病媒防治措施及注意事項

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。
- 3.2教材以個人生活保健及居家環境維護為主要內容，教師可依學生學習功能缺損情形，進行課程調整。
- 3.3教學時可因地制宜，納入社區資源，安排社區醫院參觀及認識社區現有休閒設施種類，並實際演練及了解相關注意事項。
- 3.4教學內容可結合環境教育課程，融入各種藥物、醫療廢棄物及病媒防治藥水使用後的處理方式，以免造成環境汙染。

(二十六) 飲食調理實作

1.學習表現：

- 服務-技-生技III-1 具備簡易食材選購、處理及保存之基本知識，精進個人生活品質。
- 服務-技-生技III-2 熟練廚房基礎器具與設備的安全使用方式，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-生技III-3 熟練簡易烹調食物基礎技能，展現處理食材的職能，具備飲食及相關設備符號辨識能力。
- 服務-技-生技III-4 主動關心與掌握個人健康飲食保健的相關資訊，解決生活問

題。

服務-技-生技III-5 具備個人健康管理及環境維護的知能，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.簡易食物加熱蒸煮工具	服務-技-生技III-A-a 電鍋、電子鍋使用與注意事項 服務-技-生技III-A-b 微波爐使用與注意事項 服務-技-生技III-A-c 瓦斯爐使用與注意事項 服務-技-生技III-A-d 烤箱使用與注意事項
B.季節性蔬果類處理	服務-技-生技III-B-a 各季節蔬果介紹 服務-技-生技III-B-b 蔬果清洗及保存 服務-技-生技III-B-c 廚房工具使用與環境維護
C.居家簡易飲品製作	服務-技-生技III-C-a 沖泡類飲品製作 服務-技-生技III-C-b 自製冰品製作 服務-技-生技III-C-c 調配飲品製作 服務-技-生技III-C-d 現榨果汁製作
D.居家簡易蛋料理	服務-技-生技III-D-a 蛋的選擇與保存 服務-技-生技III-D-b 蛋的料理方法與步驟 服務-技-生技III-D-c 三明治製作
E.居家簡易米粒類米食製作	服務-技-生技III-E-a 米的種類與用途 服務-技-生技III-E-b 簡易飯粒型米食製作 服務-技-生技III-E-c 簡易粥品型米食製作 服務-技-生技III-E-d 隔夜米食的處理
F.居家簡易麵食製作	服務-技-生技III-F-a 簡易麵食烹飪方法 服務-技-生技III-F-b 麵食料理製作與設備使用安全 服務-技-生技III-F-c 市售麵食介紹
G.居家簡易湯品製作	服務-技-生技III-G-a 常見湯品與烹飪方法 服務-技-生技III-G-b 即食湯品製作 服務-技-生技III-G-c 半成品湯品製作
H.調味料及乾貨選用與保存	服務-技-生技III-H-a 調味料種類與保存方式 服務-技-生技III-H-b 乾式食材種類、選用與保存方式
I.日常鹹湯品製作	服務-技-生技III-I-a 濃湯製作 服務-技-生技III-I-b 清湯製作 服務-技-生技III-I-c 勾芡湯品製作 服務-技-生技III-I-d 燉湯製作
J.日常甜湯品製作	服務-技-生技III-J-a 甜湯品烹調方法 服務-技-生技III-J-b 甜湯品料理配料準備 服務-技-生技III-J-c 甜湯品製成冰品方法
K.居家簡易麵包類餐點製作	服務-技-生技III-K-a 麵包類餐點種類 服務-技-生技III-K-b 各式簡易麵包餐點製作
L.居家簡易主食製作	服務-技-生技III-L-a 燴飯類主食製作 服務-技-生技III-L-b 麵類主食製作 服務-技-生技III-L-c 麵包類主食製作
M.生鮮食物選購與保存	服務-技-生技III-M-a 生鮮食品種類 服務-技-生技III-M-b 果蔬類食品選購與保存注意事項

主題	學習內容
	服務-技-生技III-M-c 肉類食品選購與保存注意事項 服務-技-生技III-M-d 水產類食品選購與保存注意事項 服務-技-生技III-M-e 廚餘處理
N.健康飲食	服務-技-生技III-N-a 輕食原則與對身體健康的重要性 服務-技-生技III-N-b 居家簡易輕食製作方式 服務-技-生技III-N-c 常見疾病飲食注意事項

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教學內容以個人日常居家生活飲食調理製作相關能力為主，教師可依學生能力進行課程調整。

3.3教師應進行安全宣導（如：使用廚具、刀具相關設備，以及器具時需預防刀具傷害、燙傷或觸電等），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生等事項；且教學場域應備妥相關防護具及建置適當防護設備。

3.4教學時需結合情境安排，透過真實情境演練增加學生適應與應變能力，俾利學生統整所學應用於生活中，進而解決問題。

（二十七）生活用品整理實作

1.學習表現：

- 服務-技-家技I-1 了解生活用品的類型與功能，展現生活整理歸納的服務職能。
- 服務-技-家技I-2 具備生活用品設備與相關器具的基礎操作技能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-家技I-3 具備家庭資源利用與管理能力，增進個人的生活品質。
- 服務-技-家技I-4 具備家務處理的工作倫理與工作態度，積極溝通互動與協調，展現互助合作的精神與行動。
- 服務-技-家技I-5 了解相關勞動權益與環境保育的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.生活用品歸類與收納	服務-技-家技I-A-a 生活用品收納的目的與重要性 服務-技-家技I-A-b 生活用品收納空間規劃 服務-技-家技I-A-c 常見收納用具與輔助器材認識與選用 服務-技-家技I-A-d 生活用品整理與收納技巧
B.衣物材質與洗標辨認	服務-技-家技I-B-a 衣物材質的辨識 服務-技-家技I-B-b 衣物洗滌流程與步驟 服務-技-家技I-B-c 衣物洗滌方式的區辨與選用 服務-技-家技I-B-d 洗標的識讀
C.洗衣用品與洗劑使用	服務-技-家技I-C-a 待洗衣物的分類與整理 服務-技-家技I-C-b 衣物清洗前檢視 服務-技-家技I-C-c 洗衣劑選用原則與注意事項 服務-技-家技I-C-d 洗衣用品或輔助器材選用及注意事項

主題	學習內容
D.手洗衣物	服務-技-家技I-D-a 手洗衣物流程與步驟 服務-技-家技I-D-b 手洗衣物用品或輔助器材選用及注意事項 服務-技-家技I-D-c 小件衣物手洗方法
E.機器洗衣	服務-技-家技I-E-a 機器衣物流程與步驟 服務-技-家技I-E-b 機器衣物用品或輔助器材選用及注意事項 服務-技-家技I-E-c 大件衣物清洗方式 服務-技-家技I-E-d 床具清洗方式
F.衣物整理與收納	服務-技-家技I-F-a 日常衣物摺疊與收納 服務-技-家技I-F-b 換季衣物整理與收納 服務-技-家技I-F-c 衣物整熨工具使用與注意事項
G.居家床務處理	服務-技-家技I-G-a 床務整理原則 服務-技-家技I-G-b 拆床鋪及被單 服務-技-家技I-G-c 鋪床鋪及被單 服務-技-家技I-G-d 床具組摺疊與收納
H.鞋子清潔與整理	服務-技-家技I-H-a 鞋子的種類（含輔具）與功用 服務-技-家技I-H-b 鞋子清潔與保養方式 服務-技-家技I-H-c 鞋子的收納方式
I.文具用品與書籍整理	服務-技-家技I-I-a 文書用品分類認識 服務-技-家技I-I-b 文具用品收納方式與輔助器材選用 服務-技-家技I-I-c 文具物品清潔方式 服務-技-家技I-I-d 書籍分類認識、整理與收納
J.房間用品整理與收納	服務-技-家技I-J-a 房間物品歸類原則與方式 服務-技-家技I-J-b 房間物品收納方式、器具使用及注意事項 服務-技-家技I-J-c 房間傢俱使用與維護
K.客廳用品整理與收納	服務-技-家技I-K-a 客廳用品歸類原則與方式 服務-技-家技I-K-b 客廳用品收納方式與注意事項 服務-技-家技I-K-c 客廳傢俱使用與維護
L.廚房用品整理與收納	服務-技-家技I-L-a 廚房用品歸類原則與方式 服務-技-家技I-L-b 廚房用品收納方式與注意事項 服務-技-家技I-L-c 廚房傢俱使用與維護
M.食品儲藏與收納	服務-技-家技I-M-a 食品保存的重要性與方式 服務-技-家技I-M-b 食品保存與收納方式 服務-技-家技I-M-c 食品保存選用注意事項
N.冰箱食品整理與收納	服務-技-家技I-N-a 冰箱食品儲藏方式 服務-技-家技I-N-b 生鮮食物儲藏步驟 服務-技-家技I-N-c 冰箱正確使用方式與清潔整理
O.衛浴整理與收納	服務-技-家技I-O-a 衛浴用品歸類原則與方式 服務-技-家技I-O-b 衛浴用品收納方式與注意事項 服務-技-家技I-O-c 衛浴設備使用與維護

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2本課程涵蓋各種生活用品、洗劑之使用與操作，教學結合學生個人生活習慣與居家生活之需求，可運用圖片或居家實務之照片呈現操作流程及注意事項說明，透過不同標章的說明，加強學生符號辨識能力。

3.3教師應進行安全宣導（如：使用生活用品、洗劑、清潔相關設備時需預防過敏或手部挫傷），並指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具。

3.4教學時需與環境教育結合，引導學生依說明指示練習測量洗劑與所欲清潔物品的比例，並注意使用的劑量與安全性，教導洗劑的選擇與環境污染的延伸議題；亦可融入性別平等教育議題，生活用品整理容易受到性別角色的刻板化影響，導致產生性別區隔或錯誤認知，宜教導學生性別平等概念。

(二十八) 家電使用與維護實作

1.學習表現：

- 服務-技-家技II-1 了解家電用品的類型與功能，具備操作各式家電設備之基礎技能。
- 服務-技-家技II-2 了解家電使用的安全原則，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-家技II-3 具備家電產品科技資訊運用及符號辨識能力，精進個人生活品質。
- 服務-技-家技II-4 熟練各類家電使用與清潔維護技能，精進個人生活品質。
- 服務-技-家技II-5 了解相關勞動權益與能源使用的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.家電類型與功能	服務-技-家技II-A-a 家電用途分類 服務-技-家技II-A-b 家電使用說明閱讀技巧 服務-技-家技II-A-c 家電收納方式與注意事項 服務-技-家技II-A-d 家電使用安全標準及注意事項
B.個人衛生電器用品	服務-技-家技II-B-a 個人型家電類型與功能 服務-技-家技II-B-b 個人型家電使用與安全注意事項 服務-技-家技II-B-c 個人型家電清潔與保養方式
C.居家常見小家電	服務-技-家技II-C-a 居家照明家電類型與功能 服務-技-家技II-C-b 居家照明家電使用與安全注意事項 服務-技-家技II-C-c 居家照明家電清潔與保養方式
D.居家常見大型家電	服務-技-家技II-D-a 居家常見清潔、空調家電類型與功能 服務-技-家技II-D-b 居家常見清潔、空調家電使用與安全注意事項 服務-技-家技II-D-c 居家常見清潔、空調家電清潔與保養方式
E.家庭廚房電器設備	服務-技-家技II-E-a 家庭廚房家電使用類型與功能 服務-技-家技II-E-b 家庭廚房家電使用與安全注意事項 服務-技-家技II-E-c 家庭廚房家電清潔與保養方式

主題	學習內容
F.通訊家電與3C影音家電	服務-技-家技II-F-a 通訊與娛樂家電類型與功能 服務-技-家技II-F-b 通訊與娛樂家電使用與安全注意事項 服務-技-家技II-F-c 通訊與娛樂家電清潔與保養方式

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2家用電器因學生需求與家庭狀況而有差異，教學時需考量學生實際生活情境與需求之優先順序，選擇適當教材與教學內容。教學中涉及電器用品使用時，首重安全原則，可演練電器警告標示的辨識、閱讀使用手冊、電器存放方式等，以落實用電安全。

3.3教學內容與家庭教育結合，透過家庭成員的角色、功能與常用設備，呈現不同家庭成員需求，並強調安全衛生與隱私原則（如：個人衛生用品多專屬於個人使用，不宜混用；通訊設備需注意隱私權，不宜隨意拿取或使用家人的通訊用品）。

3.4教學內容宜融入環境教育，使用電池的電器產品需安裝電池及注意電池性質、可重複充電或一次性用完回收丟棄，提醒學生廢棄電池需妥善處理。

（二十九）家事處理實作

1.學習表現：

- 服務-技-家技III-1 了解家庭事務處理的類型與相關資源，具備家事處理基礎技能。
- 服務-技-家技III-2 了解家庭事務與個人生活的關聯性，有效規劃個人及居家生活事項，發展個人潛能，肯定自我價值。
- 服務-技-家技III-3 具備家庭資源運用的基礎技能，精進科技資訊運用及符號辨識能力。
- 服務-技-家技III-4 具備家事處理分工的溝通互動與協調能力，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-家技III-5 了解相關勞動與消費者權益的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.簡易家事處理	服務-技-家技III-A-a 家庭事務內容、分工與合作方法 服務-技-家技III-A-b 環境清潔內容與重要性 服務-技-家技III-A-c 用餐處理內容與重要性 服務-技-家技III-A-d 財務管理內容與重要性 服務-技-家技III-A-e 設備物品維修管理內容與重要性
B.居家事務處理	服務-技-家技III-B-a 水電瓦斯功能與重要性 服務-技-家技III-B-b 用水問題處理方式與注意事項 服務-技-家技III-B-c 用電問題處理方式與注意事項 服務-技-家技III-B-d 用瓦斯問題處理方式與注意事項
C.家庭開銷記帳與金錢管理	服務-技-家技III-C-a 家庭財務內容 服務-技-家技III-C-b 家庭收入來源與開銷事項

主題	學習內容
	服務-技-家技III-C-c 個人帳務記帳與帳單處理 服務-技-家技III-C-d 家庭帳務記帳與帳單處理
D.居家實體店面購物	服務-技-家技III-D-a 實體店面購物（日用品、食品、衣物）方式 服務-技-家技III-D-b 採購前準備事項 服務-技-家技III-D-c 採購（含商品領取、退換貨）注意事項 服務-技-家技III-D-d 付款方式與注意事項 服務-技-家技III-D-e 採購集點、發票收納兌獎等採購相關事項
E.居家電視與網路購物	服務-技-家技III-E-a 電視購物與網路購物類型與注意事項 服務-技-家技III-E-b 採購前準備事項 服務-技-家技III-E-c 採購（含商品領取、退換貨）注意事項 服務-技-家技III-E-d 付款方式與注意事項 服務-技-家技III-E-e 採購集點、發票收納兌獎等採購相關事項
F.社區洗衣	服務-技-家技III-F-a 社區投幣式洗/烘設備類型與功能、使用與注意事項 服務-技-家技III-F-b 衣物送洗與注意事項
G.公共資源使用	服務-技-家技III-G-a 社區資源類型與運用方式 服務-技-家技III-G-b 居家生活問題解決及資源協助策略

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教學內容著重學生個人生活情境與居家環境，教材編選宜顧及學生將來每日生活所需（含個人生活需求、家庭生活習慣及參與社區）之內容。

3.3教學內容涉及個人生活處理與金錢使用時，宜結合社會當前關注議題，並適時提醒學生注意生活周遭相關問題，特別是加強個人隱私維護與購物付款問題，避免發生購物詐騙。

3.4考量學生學習優勢能力，可透過圖片、照片或具體示範及操作過程，於實際生活情境或模擬社區資源使用，了解各項家事處理可能面對的問題，處理流程與相關資源，並透過各項生活情境加強重複練習的機會。

（三十）食材處理實作

1.學習表現：

- 服務-技-餐技I-1 了解食材處理與廚房設備使用的原則，展現食物製備的相關職能。
- 服務-技-餐技I-2 具備食材處理器具設備的操作與清潔維護能力，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-餐技I-3 熟練切割、烹調與保存食材的基礎實作，透過多元文化料理，展

- 服務-技-餐技I-4 現飲食生活美學。
具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-餐技I-5 了解相關勞動權益與食品安全衛生的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.廚房設備與衛生安全	服務-技-餐技I-A-a 廚房設備使用方法 服務-技-餐技I-A-b 烹飪器具種類與功能 服務-技-餐技I-A-c 廚房清潔工具操作與注意事項 服務-技-餐技I-A-d 廚房衛生與安全注意事項
B.食用油與調味料	服務-技-餐技I-B-a 常用食用油種類與用途 服務-技-餐技I-B-b 常用醬類種類與用途 服務-技-餐技I-B-c 常用粉類種類與用途
C.材料衡量方法	服務-技-餐技I-C-a 重量衡量器具種類與功能 服務-技-餐技I-C-b 容量衡量器具種類與功能 服務-技-餐技I-C-c 調味處理衡量器具種類與功能
D.食材包裝與保存	服務-技-餐技I-D-a 食材特性認識與分類 服務-技-餐技I-D-b 冷藏與冷凍保存功能與方式 服務-技-餐技I-D-c 食材存放包裝方法、器具與輔助材料
E.刀具砧板使用方式	服務-技-餐技I-E-a 常見刀具與正確握姿 服務-技-餐技I-E-b 刨刀、剪刀及菜刀的使用技巧與安全 服務-技-餐技I-E-c 砧板清潔與維護方法
F.基本切割法	服務-技-餐技I-F-a 食材切割方式、程序與原則 服務-技-餐技I-F-b 切塊、條、片技法操作 服務-技-餐技I-F-c 斜切、滾刀技法操作 服務-技-餐技I-F-d 切絲、丁、末技法操作
G.基本烹調法	服務-技-餐技I-G-a 各類基本烹調法流程與步驟 服務-技-餐技I-G-b 涼拌料理製作 服務-技-餐技I-G-c 熱炒料理製作 服務-技-餐技I-G-d 油炸料理製作 服務-技-餐技I-G-e 油/乾煎料理製作 服務-技-餐技I-G-f 煮湯料理製作 服務-技-餐技I-G-g 蒸食料理製作 服務-技-餐技I-G-h 羹類料理製作 服務-技-餐技I-G-i 滷製料理製作
H.食材處理方式	服務-技-餐技I-H-a 常見食材類別辨識 服務-技-餐技I-H-b 肉、魚、貝類食材處理方式與步驟 服務-技-餐技I-H-c 蔬果根莖類處理方式與步驟 服務-技-餐技I-H-d 蛋、乳類等製品之食材處理方式及步驟 服務-技-餐技I-H-e 豆類製品之食材處理方式與步驟 服務-技-餐技I-H-f 穀類食材處理方式與步驟 服務-技-餐技I-H-g 飲料類食材處理方式與步驟

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。
- 3.2本科目學習內容以日常生活季節性常見之中餐菜色為主，可參考已出版的食譜或書籍，讓學生具備獨立（或在協助下）處理與應用食材的能力。
- 3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並進行安全宣導（如：安全操作刀具或電器及使用熱水方式）。考量學生個別身體狀況（如：食物過敏）選擇飲食；教學場域應準備相關防護具，建置適當防護設備及緊急處理流程。
- 3.4教導認識與使用各式食材時，可納入生命教育、海洋教育等議題發展延伸活動，使學生了解與珍惜資源，善用食材。

（三十一）基礎速食實作

1.學習表現：

- 服務-技-餐技II-1 了解基礎速食的類型與製作方式，展現食品製作的相關職能。
- 服務-技-餐技II-2 具備速食製作器具與設備的基礎操作技能，落實職業安全與食品衛生知識的維護能力。
- 服務-技-餐技II-3 具備速食食材辨識與器具運用的基礎技能，精進科技資訊運用及符號辨識能力。
- 服務-技-餐技II-4 依據不同對象的飲食需求，挑選合適的速食品與食材，透過多元文化料理，展現飲食生活美學。
- 服務-技-餐技II-5 了解相關勞動權益與食品安全衛生的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.基礎速食介紹	服務-技-餐技II-A-a 常見速食種類與內容 服務-技-餐技II-A-b 速食食品營養與健康的關係 服務-技-餐技II-A-c 常見速食食品安全與衛生問題 服務-技-餐技II-A-d 食材清潔、分割與打碎製作
B.速食選購與保存	服務-技-餐技II-B-a 速食與食材選購與存放原則 服務-技-餐技II-B-b 熱量與營養標示識讀 服務-技-餐技II-B-c 保存期限的辨別
C.家電速食製作	服務-技-餐技II-C-a 烤箱速食製作（含烤箱功能與安全注意事項） 服務-技-餐技II-C-b 微波爐速食製作（含微波爐功能與安全注意事項） 服務-技-餐技II-C-c 電鍋速食製作（含電鍋功能與安全注意事項） 服務-技-餐技II-C-d 其他速食製作（含食物調理機功能與安全注意事項）
D.輕食製作	服務-技-餐技II-D-a 水煮輕食製作（含食材處理、器具鍋爐具選用、安全注意事項） 服務-技-餐技II-D-b 米飯輕食製作（含食材處理、器具鍋

主題	學習內容
	爐具選用、使用安全注意事項) 服務-技-餐技II-D-c 麵類輕食製作(含食材處理、器具鍋爐具選用、安全注意事項) 服務-技-餐技II-D-d 手作類輕食製作(含食材處理、器具鍋爐具選用、安全注意事項)
E.醬料製作	服務-技-餐技II-E-a 抹醬醬料搭配輕食料理製作 服務-技-餐技II-E-b 沾醬醬料搭配輕食料理製作 服務-技-餐技II-E-c 常見麵醬搭配輕食料理製作 服務-技-餐技II-E-d 醬料保存原則

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並進行安全宣導(如：安全操作刀具或電器及使用熱水方式)。教學場域應準備相關防護具，建置適當防護設備及緊急處理流程。

3.3考量學生個別身體狀況(如：食物過敏)選擇飲食；教學活動的成品可能含較多醣份或脂肪，若成品直接提供學生食用，宜考量個別學生飲食限制，並指導學生留意日常三餐熱量攝取。

3.4期中或期末可配合學校校慶、園遊會、親師會或班級慶生會等活動，以成果展方式，讓學生展現學習成果。

(三十二) 飲料調製實作

1.學習表現：

- 服務-技-餐技III-1 了解不同飲料類型與相關器具使用原則，展現飲料調製的相關職能。
- 服務-技-餐技III-2 具備調製飲料工具與機具的基礎操作技能，落實職業安全與食品衛生知識的維護能力。
- 服務-技-餐技III-3 熟練飲料調製食材辨識與機具使用維護能力，具備資訊運用及符號辨識能力。
- 服務-技-餐技III-4 依據不同對象的飲食需求進行適切調整，展現飲食生活美學，精進生活品質。
- 服務-技-餐技III-5 了解相關勞動權益與食品安全衛生的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.常見飲料	服務-技-餐技III-A-a 常見飲料種類 服務-技-餐技III-A-b 調製飲料機具與工具 服務-技-餐技III-A-c 飲品製作衛生與安全注意事項
B.蔬果處理方式	服務-技-餐技III-B-a 蔬果清洗與浸泡 服務-技-餐技III-B-b 常用刀具種類與使用安全原則 服務-技-餐技III-B-c 刨刀削皮技巧練習

主題	學習內容
	服務-技-餐技III-B-d 去核去籽技巧練習 服務-技-餐技III-B-e 水果切塊技法練習
C.常見調製機具的操作	服務-技-餐技III-C-a 果汁機使用方法 服務-技-餐技III-C-b 榨汁機使用方法 服務-技-餐技III-C-c 電動榨汁機使用方法 服務-技-餐技III-C-d 慢磨機使用方法 服務-技-餐技III-C-e 冰沙機（高速果汁機）使用方法 服務-技-餐技III-C-f 調製機具清潔、保養原則、安全注意事項與故障排除
D.咖啡調製機具的操作	服務-技-餐技III-D-a 常見磨豆機與各種咖啡機具 服務-技-餐技III-D-b 咖啡機使用方法、清潔、保養、安全注意事項與故障排除 服務-技-餐技III-D-c 咖啡奶泡製作方法與練習 服務-技-餐技III-D-d 冷熱咖啡製作方法與練習
E.熱飲與複方飲品調製	服務-技-餐技III-E-a 粉類沖泡法與練習 服務-技-餐技III-E-b 茶飲調製方法與練習 服務-技-餐技III-E-c 複方飲品練習 服務-技-餐技III-E-d 糖、水比例計算與練習 服務-技-餐技III-E-e 添飲品風味方法與練習

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。
- 3.2材料秤量牽涉數學基礎能力，教學時宜運用多元方式（如：不同秤量工具及輔具等），以利學生學習。
- 3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並進行安全宣導（如：安全操作刀具或電器及使用熱水方式）。教學場域應準備相關防護具，建置適當防護設備及緊急處理流程。
- 3.4考量學生個別身體狀況（如：食物過敏）選擇飲食；教學活動成品可能含較多醣份或脂肪，若成品直接提供學生食用，宜考量個別學生飲食限制，並指導學生留意日常三餐熱量攝取。
- 3.5學生實作之飲品，可結合相關課程或校內活動（如：校慶、園遊會、成果發表會等），與校內師生、家長共享，藉以增進學生與校內師生互動機會，及提升未來就業準備度。並可鼓勵有興趣與能力從事飲料調製相關行業的學生，參加丙級技術士檢定，作為多元評量方式之一。

（三十三）客房整理實作

1.學習表現：

- 服務-技-旅技I-1 具備客房整理工作的專業知能，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-旅技I-2 熟悉客房清潔維護作業，積極溝通互動與協調，建立人際關係及

- 服務-技-旅技I-3 團隊合作之能力。
- 服務-技-旅技I-4 具備房務整理的工作倫理與工作態度，尊重多元文化，關照顧客需求。
- 服務-技-旅技I-5 具備客房整理緊急狀況求助與處理基本知能，解決職場各式問題。
- 服務-技-旅技I-5 了解相關勞動權益與旅宿業的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.旅館業的基本概念	服務-技-旅技I-A-a 旅館的定義與發展 服務-技-旅技I-A-b 旅館的功能與分類
B.房務員工作職責	服務-技-旅技I-B-a 房務員工作項目 服務-技-旅技I-B-b 房務員工作倫理、職業道德及工作態度
C.房務工作職掌	服務-技-旅技I-C-a 房務工作組織及任務 服務-技-旅技I-C-b 客房種類及相關設施 服務-技-旅技I-C-c 房務作業注意事項與標示
D.房務值勤準備工作	服務-技-旅技I-D-a 房務員服裝儀容、衛生、應對禮儀及儀態 服務-技-旅技I-D-b 房務車與備品備置準備 服務-技-旅技I-D-c 房務會報、客房清潔優先順序
E.鋪床作業	服務-技-旅技I-E-a 鋪床技能基本技巧 服務-技-旅技I-E-b 單人床鋪床作業（更換枕頭套、床單、鋪床單、被套、床頭擦拭、加床與開夜床） 服務-技-旅技I-E-c 雙人床鋪床作業（更換枕頭套、床單、鋪床單、被套、床頭擦拭、加床與開夜床） 服務-技-旅技I-E-d 鋪設檢查作業
F.衛浴空間備品檢查與補充	服務-技-旅技I-F-a 衛浴空間備品（沐浴用品、毛巾、廁紙） 服務-技-旅技I-F-b 衛浴空間備品設置與檢查作業
G.客房空間備品檢查與補充	服務-技-旅技I-G-a 客房備品（布巾、器具、迷你吧） 服務-技-旅技I-G-b 客房空間備品設置與檢查作業
H.房務整理的檢查作業	服務-技-旅技I-H-a 各項物品盤點及歸位作業 服務-技-旅技I-H-b 各項電器設備、電視音量測試作業 服務-技-旅技I-H-c 續住客人房務整理注意事項 服務-技-旅技I-H-d 房務領班查房重點（客房、浴室清潔、安全事項）

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。
- 3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，適時加入實務範例補充，運用多元方式（如：討論、實地參訪或模擬情境實作）與多媒體資源，提高學生學習興趣。

3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並提醒學生注意及安全預防職業傷害（如：操作姿勢錯誤、清潔劑不當使用）。

3.4教學時應納入性別平等教育議題，教導學生性別平等概念，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。

(三十四) 客房清潔與維護實作

1.學習表現：

- 服務-技-旅技II-1 具備客房清潔與房務專業知識，並能應用解決生活與職場問題。
- 服務-技-旅技II-2 熟悉客房清潔與維護作業流程，具備執行各種作業方式之能力並能注重職業安全，自我精進。
- 服務-技-旅技II-3 具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，尊重多元文化，展現職業倫理與服務態度。
- 服務-技-旅技II-4 了解勞動法令規章與工作權益，具備自我保護與權益維護之基本知能。
- 服務-技-旅技II-5 具備旅館緊急狀況求助與處理基本知能，以因應職場危機事件。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.客房設備	服務-技-旅技II-A-a 整體客房擺設用品與配置位置 服務-技-旅技II-A-b 燈具、電器等相關標示
B.客房清潔作業	服務-技-旅技II-B-a 房門、桌面、鏡子、沙發、窗戶及櫃子擦拭 服務-技-旅技II-B-b 垃圾清潔 服務-技-旅技II-B-c 客房清潔檢查作業
C.客房地板清潔作業	服務-技-旅技II-C-a 客房清潔前置作業 服務-技-旅技II-C-b 客房一般地板清潔程序 服務-技-旅技II-C-c 客房木製地板清潔程序 服務-技-旅技II-C-d 客房地毯清潔程序
D.客房清潔後的檢查	服務-技-旅技II-D-a 客房清潔後檢查流程 服務-技-旅技II-D-b 客房檢查作業標準
E.客房衛浴設備清潔作業	服務-技-旅技II-E-a 洗手台清潔程序 服務-技-旅技II-E-b 鏡面清潔程序 服務-技-旅技II-E-c 馬桶清潔程序
F.客房衛浴空間清潔與檢查作業	服務-技-旅技II-F-a 地面清潔程序 服務-技-旅技II-F-b 浴缸及淋浴間清潔程序 服務-技-旅技II-F-c 客房衛浴空間檢查作業
G.房務相關事項處理流程	服務-技-旅技II-G-a 拾獲客人遺失物品處理程序 服務-技-旅技II-G-b 損壞設備、物品請修流程

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，適時加入實務範例補充，運用多元方式（如：討論、實地參訪或模擬情境實作）與多媒體資源，提高學生學習興趣。

3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並提醒學生注意及安全預防職業傷害（如：操作姿勢錯誤、清潔劑不當使用）。

3.4教學時應納入性別平等教育議題，教導學生性別平等概念，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。

（三十五）客房服務實作

1.學習表現：

- 服務-技-旅技III-1 具備客房服務工作的專業知能，透過自我檢核與精進，展現服務職能。
- 服務-技-旅技III-2 熟練各項客房服務的作業流程與安全原則，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-旅技III-3 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。
- 服務-技-旅技III-4 具備客房服務狀況求助與處理基本知能，尊重多元文化與顧客需求，解決職場各式問題。
- 服務-技-旅技III-5 了解相關勞動權益與旅宿業的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.服務中心作業	服務-技-旅技III-A-a 服務中心工作組織及任務 服務-技-旅技III-A-b 服務中心人員工作禮儀、應對技巧、工作內容及注意事項
B.門衛工作	服務-技-旅技III-B-a 門衛工作任務 服務-技-旅技III-B-b 門衛工作禮儀、應對技巧、工作內容及注意事項
C.行李工作	服務-技-旅技III-C-a 行李員工作內容（含住房及退房行李運送及注意事項） 服務-技-旅技III-C-b 寄放行李的處理流程
D.住客服務	服務-技-旅技III-D-a 住客服務的內容與種類 服務-技-旅技III-D-b 管家服務的內容與種類 服務-技-旅技III-D-c 夜間服務的內容與種類
E.其他服務	服務-技-旅技III-E-a 書報及書信傳送程序 服務-技-旅技III-E-b 客房服務電話接聽程序 服務-技-旅技III-E-c 客房衣物送洗及洗衣房作業
F.顧客抱怨事件處理	服務-技-旅技III-F-a 客訴之基本態度及應對技巧 服務-技-旅技III-F-b 客訴之作業流程與檢討程序
G.旅館緊急事件處理	服務-技-旅技III-G-a 緊急事件種類與應對態度 服務-技-旅技III-G-b 緊急事件處理流程與檢討程序
H.客房樓層安全維護與管制作業	服務-技-旅技III-H-a 安全監視系統 服務-技-旅技III-H-b 逃生路線與檢查 服務-技-旅技III-H-c 消防系統檢查程序 服務-技-旅技III-H-d 各樓層安檢點巡視程序 服務-技-旅技III-H-e 管制區域門房上鎖之確認作業

I.客房安全	服務-技-旅技III-I-a	災害預防與處理
	服務-技-旅技III-I-b	竊盜預防與顧客隱私

3.教學注意事項

- 3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。
- 3.2教師應兼顧學生實際生活與職場需求，適時加入實務範例補充，運用多元方式（如：討論、實地參訪或模擬情境實作）與多媒體資源，提高學生學習興趣。
- 3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，並提醒學生注意及安全預防職業傷害（如：操作姿勢錯誤、清潔劑不當使用）。
- 3.4教學時應納入性別平等教育議題，教導學生性別平等概念，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。
- 3.5教師應加強學生演練「顧客抱怨或緊急事件」求助技巧（如：求助對象、用語與安全維護等注意事項）。

（三十六）按摩基礎手法實作

1.學習表現：

- 服務-技-按技I-1 了解按摩基本手法相關知識及效用，透過自我精進，展現按摩服務職能。
- 服務-技-按技I-2 熟練按摩基礎施術技巧與安全原則，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-按技I-3 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，尊重多元文化，展現合作的精神與行動。
- 服務-技-按技I-4 具備各式按摩基礎手法之綜合運用能力，能以同理心關照顧客需求，解決生活與職場問題。
- 服務-技-按技I-5 了解相關勞動權益與民俗調理業的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.按摩手法基本概念	服務-技-按技I-A-a 按摩基本手技 服務-技-按技I-A-b 按摩基本手技對身體影響
B.按摩施術原則	服務-技-按技I-B-a 按摩順序 服務-技-按技I-B-b 被術者身體擺位
C.按摩施術注意事項	服務-技-按技I-C-a 施術者應注意事項 服務-技-按技I-C-b 被術者應注意事項
D.輕擦法	服務-技-按技I-D-a 各式輕擦法手技分析、操作及使用 服務-技-按技I-D-b 手指、掌與掌根輕擦技巧練習
E.揉捏法	服務-技-按技I-E-a 各式揉捏法手技分析、操作及使用 服務-技-按技I-E-b 手指、掌與掌根抓舉及揉捏技巧練習
F.按壓法	服務-技-按技I-F-a 各式按壓法手技分析、操作及使用 服務-技-按技I-F-b 手指、掌根及手肘按壓技巧練習
G.扣打法	服務-技-按技I-G-a 各式扣打法手技分析、操作及使用 服務-技-按技I-G-b 雙手及腕部不同姿勢扣打技巧

主題	學習內容
H.震顫法	服務-技-按技I-H-a 各式震顫法手技分析、操作及使用 服務-技-按技I-H-b 手指、拳、掌抓舉與震顫技巧練習
I.曲手法	服務-技-按技I-I-a 各式曲手法手技分析、操作及使用 服務-技-按技I-I-b 手指不同姿勢曲手技巧練習
J.運動法	服務-技-按技I-J-a 運動法操作與分析 服務-技-按技I-J-b 各關節被動運動技巧練習

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教學時需納入從事按摩工作人員之基本服儀要求及衛生安全守則，強調遵守從業準則與施術注意事項，指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生，並提醒學生注意及預防職業傷害與安全（如：操作姿勢錯誤、扭傷）；教學場域應建置適當防護設備及緊急處理流程。

3.3實作時可多安排不同被術者提供學生練習機會，增加學生接觸不同身型之施術經驗，並納入性別平等教育議題，提醒學生性別概念與注意身體界線，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。

(三十七) 局部按摩實作

1.學習表現：

- 服務-技-按技II-1 了解人體生理各局部構造、按摩施作的基本知識與注意事項，透過自我精進，展現按摩服務職能。
- 服務-技-按技II-2 熟練各局部按摩基礎施術技巧、步驟與安全原則，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-按技II-3 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，尊重多元文化，展現合作的精神與行動。
- 服務-技-按技II-4 具備各局部按摩基礎之綜合運用能力，能以同理心關照顧客需求，解決生活與職場問題。
- 服務-技-按技II-5 了解相關勞動權益與民俗調理業的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.局部按摩基本知能	服務-技-按技II-A-a 骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造基本概念 服務-技-按技II-A-b 經絡與穴位基本概念
B.頭部按摩	服務-技-按技II-B-a 頭部骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-B-b 頭部經絡與穴位 服務-技-按技II-B-c 頭部按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-B-d 頭部按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-B-e 頭部按摩手法與施術步驟
C.頸部按摩	服務-技-按技II-C-a 頸部骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-C-b 頸部經絡與穴位

主題	學習內容
	服務-技-按技II-C-c 頸部按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-C-d 頸部按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-C-e 頸部按摩手法與施術步驟
D.肩背部按摩	服務-技-按技II-D-a 肩背部骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-D-b 肩背部經絡與穴位 服務-技-按技II-D-c 肩背部按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-D-d 肩背部按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-D-e 肩背部按摩手法與施術步驟
E.胸腹部按摩	服務-技-按技II-E-a 胸腹部骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-E-b 胸腹部經絡與穴位 服務-技-按技II-E-c 胸腹部器官解剖構造與相對位置介紹 服務-技-按技II-E-d 胸腹部按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-E-e 胸腹部按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-E-f 胸腹部按摩手法與施術步驟
F.腰臀部按摩	服務-技-按技II-F-a 腰臀部骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-F-b 腰臀部經絡與穴位 服務-技-按技II-F-c 腰臀部按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-F-d 腰臀部按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-F-e 腰臀部按摩手法與施術步驟
G.上肢按摩	服務-技-按技II-G-a 上肢骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-G-b 上肢經絡與穴位 服務-技-按技II-G-c 上肢按摩被術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-G-d 上肢按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-G-e 上肢按摩手法應用 服務-技-按技II-G-f 上肢按摩施術步驟
H.下肢按摩	服務-技-按技II-H-a 下肢骨骼、關節、肌肉及神經解剖生理構造 服務-技-按技II-H-b 下肢經絡與穴位 服務-技-按技II-H-c 下肢按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-H-d 下肢按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-H-e 下肢按摩手法應用 服務-技-按技II-H-f 下肢按摩施術步驟
I.統整按摩	服務-技-按技II-I-a 統整按摩被術者應採姿勢與正確擺位 服務-技-按技II-I-b 統整按摩施術者應採姿勢與注意事項 服務-技-按技II-I-c 統整按摩手法應用 服務-技-按技II-I-d 統整按摩施術步驟

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教學時需納入從事按摩工作人員之基本服儀要求及衛生安全守則，強調遵守從業準則與施術注意事項，指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重

個人及環境衛生，並提醒學生注意及預防職業傷害與安全（如：操作姿勢錯誤、扭傷）；教學場域應建置適當防護設備及緊急處理流程。

3.3實作時可多安排不同被術者提供學生練習機會，增加學生接觸不同身型之施術經驗，並納入性別平等教育議題，提醒學生性別概念與注意身體界線，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。

（三十八）基礎精油物品實作

1.學習表現：

- 服務-技-紓技I-1 具備精油的基本概念、使用注意事項及成效，透過自我精進，展現服務職能。
- 服務-技-紓技I-2 熟類各種精油物品製作的操作技巧、步驟與安全原則，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-紓技I-3 了解各種精油物品使用方法、保存期限及功能，具備資訊運用及相關符號辨識能力。
- 服務-技-紓技I-4 具備基礎精油產品之綜合運用能力，依據不同對象需求，提供適切服務，精進生活品質。
- 服務-技-紓技I-5 了解相關勞動權益與食品藥物管理的法令規章，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.精油基本概念	服務-技-紓技I-A-a 精油特性及使用注意事項 服務-技-紓技I-A-b 精油保存注意事項
B.沐浴類精油產品製作	服務-技-紓技I-B-a 精油泡澡比例、注意事項及成效 服務-技-紓技I-B-b 精油浴鹽比例、注意事項及成效 服務-技-紓技I-B-c 裝飾性彩色浴鹽製作
C.盥洗類精油產品製作	服務-技-紓技I-C-a 化學盥洗用品與身體健康的關係 服務-技-紓技I-C-b 精油在生活盥洗用品的應用 服務-技-紓技I-C-c 精油調製盥洗用品的製作步驟與使用器材（含計算盥洗用品製作濃度及比例） 服務-技-紓技I-C-d 精油調製盥洗用品保存方式
D.精華液（酊劑）製作	服務-技-紓技I-D-a 精華液製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項 服務-技-紓技I-D-b 精華液製作練習
E.噴霧製作	服務-技-紓技I-E-a 不同類型噴霧的使用時機及成效 服務-技-紓技I-E-b 噴霧製作製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項 服務-技-紓技I-E-c 濃度計算、比例及保存期限 服務-技-紓技I-E-d 噴霧製作練習
F.按摩油製作	服務-技-紓技I-F-a 按摩油製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項 服務-技-紓技I-F-b 按摩油製作練習
G.手工皂製作	服務-技-紓技I-G-a 手工皂製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項

主題	學習內容
	服務-技-紓技I-G-b 造型手工皂製作練習
H.乳霜製作	服務-技-紓技I-H-a 乳霜製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項 服務-技-紓技I-H-b 乳霜製作練習
I.凝膠製作	服務-技-紓技I-I-a 凝膠製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項 服務-技-紓技I-I-b 凝膠製作練習
J.香水、香膏製作	服務-技-紓技I-J-a 香水、香膏製作材料及使用器材 服務-技-紓技I-J-b 香水製作步驟及注意事項製作 服務-技-紓技I-J-c 創意香水調配練習
K.香草茶製作	服務-技-紓技I-K-a 香草茶功效、製作材料、使用器材、製作步驟及注意事項 服務-技-紓技I-K-b 香草茶製作練習

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2精油介紹除基本特性、使用時機外，亦涵蓋能紓解之症狀或使用成效，各單元物品製作可採用不同種類之精油，增加學生對於不同種類精油之認識。

3.3進行不同精油製作時，教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生；教學場域應建置適當防護設備及緊急處理流程。

3.4教學時應減少各種複雜之專有名詞，操作步驟以具體圖示表現。精油比例配製、保存期限計算、精油物品使用時機、成效說明等可作為定期評量，精油物品使用成效說明可與未來職場接軌，評量方式建議使用口頭報告及問答方式進行評量。

(三十九) 基礎精油按摩手法實作

1.學習表現：

- 服務-技-紓技II-1 了解人體生理各部位構造，精油按摩施作的基本知識與注意事項，透過自我精進，展現精油按摩服務職能。
- 服務-技-紓技II-2 熟練各種精油按摩基本手法施作程序及安全原則，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-紓技II-3 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，尊重多元文化，展現合作的精神與行動。
- 服務-技-紓技II-4 具備身體各種部位病症與對應精油及手法之綜合運用技巧，以同理心關照顧客需求，解決生活與職場問題。
- 服務-技-紓技II-5 了解相關勞動權益與民俗調理業的法令規章，主動關心相關產業的發展，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.簡易十法養生操及精油按摩注意事項	服務-技-紓技II-A-a 保健手法動作練習及成效 服務-技-紓技II-A-b 精油按摩前、中、後注意事項及禁忌

主題	學習內容
B.手與手臂	服務-技-紓技II-B-a 手與手臂按摩重點與作法 服務-技-紓技II-B-b 手與手臂上油程序與注意事項 服務-技-紓技II-B-c 手與手臂病症對應的精油與手法
C.膝蓋以下與腳	服務-技-紓技II-C-a 膝蓋以下與腳按摩重點與作法 服務-技-紓技II-C-b 膝蓋以下與腳上油程序與注意事項 服務-技-紓技II-C-c 膝蓋以下與腳病症對應精油與手法
D.胃部與腹部	服務-技-紓技II-D-a 胃部與腹部按摩重點與作法 服務-技-紓技II-D-b 胃部與腹部上油程序與注意事項 服務-技-紓技II-D-c 胃部與腹部病症對應精油與手法
E.臉部	服務-技-紓技II-E-a 臉部的按摩重點與作法 服務-技-紓技II-E-b 臉部上油程序與注意事項 服務-技-紓技II-E-c 臉部病症對應精油與手法
F.鎖骨至胸口及頸肩	服務-技-紓技II-F-a 鎖骨至胸口及頸肩的按摩重點與作法 服務-技-紓技II-F-b 鎖骨至胸口及頸肩的上油程序與注意事項 服務-技-紓技II-F-c 鎖骨至胸口及頸肩的病症對應精油與手法

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教材需運用相關口訣或記憶法或以教學時操作步驟以具體圖示呈現，使學生理解精油按摩之專有名詞。教學時需涵蓋相關設備，宜於在合宜之精油按摩實習教室進行教學，所需設備涵蓋拉簾、按摩床、床單、枕頭、枕套、大小毛巾、計時器、洗足工具及各種浴鹽與按摩精油。

3.3教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生，並提醒學生注意及預防職業傷害與安全（如：操作姿勢錯誤、扭傷等）；教學場域應建置適當防護設備及緊急處理流程。

3.4教學時納入性別平等教育議題，教導學生性別概念與注意身體界線，重視溝通互動與了解他人的感受；可指導學生認識性騷擾議題，並避免碰觸不當碰觸部位，或出現令人感覺不愉快的碰觸，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。

（四十）足部精油按摩實作

1.學習表現：

- 服務-技-紓技III-1 了解足部各反射區之正確位置及對應之生理功能，透過自我精進，展現足部精油按摩服務職能。
- 服務-技-紓技III-2 熟練足部精油按摩施作方式及注意事項，落實職業安全與衛生知識的維護能力。
- 服務-技-紓技III-3 具備工作倫理及工作態度，積極溝通互動與協調，展現合作的精神與行動。
- 服務-技-紓技III-4 具備足部精油按摩綜合運用技巧，以同理心關照顧客需求，持續更新資訊，解決生活與職場問題。

服務-技-紓技III-5 了解相關勞動權益與民俗調理業的法令規章，主動關心相關產業的發展，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。

2.學習內容：

主題	學習內容
A.足部指壓基本概念	服務-技-紓技III-A-a 基本手法 服務-技-紓技III-A-b 工具種類及使用方法
B.洗足保健	服務-技-紓技III-B-a 洗足常用材料及工具 服務-技-紓技III-B-b 不同種類浴鹽洗足功效 服務-技-紓技III-B-c 洗足操作流程及注意事項
C.足部反射區-頭頸部各器官按摩	服務-技-紓技III-C-a 頭頸部各器官足部反射區正確位置 服務-技-紓技III-C-b 頭頸部各器官足部反射區按摩手法操作與施力角度調整及介質應用
D.足部反射區-呼吸、循環系統足部反射區按摩	服務-技-紓技III-D-a 呼吸、循環系統足部反射區正確位置 服務-技-紓技III-D-b 呼吸、循環系統足部反射區按摩手法操作與施力角度調整及介質應用
E.足部反射區-消化系統足部反射區按摩	服務-技-紓技III-E-a 消化系統足部反射區正確位置 服務-技-紓技III-E-b 消化系統足部反射區按摩手法操作與施力角度調整及介質應用
F.足部反射區-泌尿系統足部反射區按摩	服務-技-紓技III-F-a 泌尿系統足部反射區正確位置 服務-技-紓技III-F-b 泌尿系統足部反射區按摩手法操作與施力角度調整及介質應用
G.足部反射區-生殖系統足部反射區按摩	服務-技-紓技III-G-a 生殖系統足部反射區正確位置 服務-技-紓技III-G-b 生殖系統足部反射區按摩手法操作與施力角度調整及介質應用
H.足部反射區-脊柱、上下肢足部反射區按摩	服務-技-紓技III-H-a 脊柱、上下肢足部反射區正確位置 服務-技-紓技III-H-b 脊柱、上下肢足部反射區按摩手法操作與施力角度調整及介質應用

3.教學注意事項

3.1本科目為技能領域實習科目，得依據相關規定實施分組教學。

3.2教材選擇需考慮實用性，並因應時代及資訊持續更新，與未來按摩職場結合。學校宜設置適當之精油按摩實習教室（含：拉簾、按摩床、床單、枕頭、枕套、大小毛巾、計時器及洗足工具等）及常見浴鹽與按摩精油，供學生演練。

3.3教學時宜以示範、實際演練及角色扮演等方式進行，並著重良好服務態度及衛生習慣的養成，指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，注重個人及環境衛生並提醒學生注意及預防職業傷害與安全（如：操作姿勢錯誤、扭傷）；教學場域應建置適當防護設備及緊急處理流程。

3.4教學時納入性別平等教育議題，教導學生性別概念與注意身體界線，重視溝通互動與了解他人的感受；可指導學生認識性騷擾議題，並避免碰觸不當碰觸部位，或出現令人感覺不愉快的碰觸，並且加強職場人際互動應對、被騷擾時處理與求助技巧。

捌、實施要點

一、課程發展

本服務群專業及實習課程之發展，在強調理論與實務並重、深化學生專業能力及實務技能、激發學生潛能及創造力。課程規劃應依學生程度、特質及需求為優先考量，以職業與生活為導向設計，且宜逐年增加校內外之實習科目學分數，同時需適切融入各項議題之基本理念及相關內涵，期能培育學生具備生活與未來工作所需基本職能，並落實素養導向教學及技職教育務實致用的精神。

課程發展主要原則如下：

(一) 重視學生個別需要

學生課程必須與其個別化教育計畫結合，根據學生的個別需求進行學習內容、學習歷程、學習環境及學習評量四大向度的調整，必要時得調整部定必修課程。各領域/科目需依學生之學習功能及需求，重新規劃、調整學習重點，並得視其需求、能力、學習方式、速度及理解程度，針對所選用之教材內容進行調整，以符合課程與教材彈性鬆綁之原則，維護學生在最少限制與融合環境中接受適性教育的權益。

(二) 強調學習邏輯

注重學習所需的一般科目先備知能、專業科目與實習科目間的學習順序與邏輯，以實務為核心，輔以必要的理論知識，配合學生的轉銜規劃，務使其具有就業所需的基本知能。教學以導論/概論、實務、實作與實習等四個層次進行規劃，逐步由老師引導轉成學生獨立操作應具備之技能。

(三) 符應產業發展

了解產業發展現況與未來發展趨勢，定期檢視並適切調整校訂課程，以縮短教學內涵與產業發展之落差，強化學用合一，並提供學生多元選修專業及實習課程，以培養學生於服務群產業中各職場所需之基礎統整實作能力，培養產業所需之人才。

(四) 強化終身學習

各科別專業必修科目內容應促進學生自發、自主學習的動能，強化其終身學習的動機與能力，深化學生適應未來產業變化與社會變遷的職涯轉換能力。

(五) 發展多元課程

學校需重視學生自立生活及社會適應能力之養成，課程內容及教材應以實用性及功能性為主，並強調與其生活經驗結合，學生在多數領域/科目學習功能嚴重缺損時可採大領域方式發展或規劃課程。

二、教材編選

- (一) 應以學生為主體，依據個別學生的學習能力，顧及學生實際生活與職場應用的需求，得採「簡化」、「減量」、「分解」、「替代」、「重整」的方式調整一般、專業及實習科目學習重點（含學習表現與學習內容），再根據調整過後之學習重點，以課程與教材鬆綁的方式安排學習節數/學分數及決定學習內容。
- (二) 教材由教師依學生能力與需求自行編寫或參考選用適宜的教科書單元內容，並應注意學習的連貫性與發展性，讓學生適性學習與多元展能，激發學生潛能。
- (三) 教材應以知識、技能與態度之核心素養為導向設計，力求活潑與淺顯易懂，並應適切融入各項議題，增進學生學習的廣度與素養。
- (四) 教材內容宜從學生生活經驗中就地取材，並連結學校、住家及社區等環境資源，蒐集與單元主題相關的素材與實例，並可依季節、學生需求、社區特性、與學校所在地域等條件彈性調整教材內容，以激發學生學習興趣，有效引導學習與問題解決。
- (五) 教材設計宜透過日常生活、社區、學校或職場中的實例講解及情境演練，以多元展能為原則，並強調動手做、做中學，以能適切應用於職業與生活情境中。

三、教學實施

- (一) 本群科之教學，應適切進行議題融入（詳參附錄二），以促進學生對社會的理解，並豐富其學習。
- (二) 部定實習科目之分組教學，請參考該科目之教學注意事項，並得依據相關規定實施分組教學；校訂實習科目之分組教學，學校應將實施分組教學之實習科目於課程計畫中註記。
- (三) 學校應辦理業界參訪、職場見習、實習或邀請業界專家實施協同教學，強化產學鏈結，促進理論與實務結合，深化學用合一之學習成效。
- (四) 了解學生學習起點與生活經驗，依據其特質與各領域/科目之學習功能，採用多元課程，以及提供必要的學習支持與協助，實施適性的教學。
- (五) 課程應經學校特殊教育推行委員會與課程發展委員會同意後，採領域（合科）或跨領域方式實施教學，擬定合宜的教材與進度，提供足夠練習與自我挑戰機會，必要時視需要調整教學地點與情境。
- (六) 學校應規劃教師共同備課，視需要進行分組與或協同教學。
- (七) 依照學生學習目標，善用網路媒體與科技資訊，採用多元方法實施教學。
- (八) 加強實習科目操作的熟練度與精確度，同時可參考業界教育訓練方式，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。

- (九) 因應學生的多元文化背景與特殊需求，學校應提供支持性輔助、特殊需求領域課程及實施課程調整。
- (十) 因應學生學習能力不同，可採異質性分組方式實施合作學習，藉由教師活動設計、輪流指導各組或操作功能較佳之學生協助較弱之學生，以強化個別學生優勢能力及養成團隊合作精神。
- (十一) 教學中宜隨時留意學生學習狀況，給予必要之引導與協助，並可參考相關專業團隊之建議協助學生配合輔具使用。
- (十二) 重視職業安全，教師應指導學生依規定穿著或配戴必要之安全衛生防護具，教學過程中應提醒學生注意會產生危害健康之噪音、強光、高溫、有害物質、粉塵等事項，確實指導學生正確操作工具、機具及安全防護注意事項（含提醒其他操作者之身體部份或衣物配件等捲入操作設備之危險性），並指導學生使用相關防護措施。
- (十三) 為促進性別平等，教學時應教導學生認識多元性別差異與身體自主權之維護與尊重，以促進實質平等，並防治性別暴力。同時，教學時須注意性別議題，避免性別刻板印象與性別歧視。
- (十四) 配合專業知識，融入職業倫理道德、工作權及勞動三權（含團結權、協商權、爭議權）之重點內涵編選教材，以協助學生了解自身勞動權益及身心障礙就業權益等相關法令規範，建立正確勞動權益觀念，培養正面的勞動意識與素養。
- (十五) 教學得視個別學生之身心狀況、學習需求設計活動內容，必要時在普通班、特殊教育班及特殊教育學校進行協同教學，且包括由特殊教育教師與普通教育教師或業師在普通班級進行合作教學與合作諮詢、或在特殊教育學校（班）中由兩位以上教師共同進行協同教學。

四、學習評量

- (一) 強調學生自我比較，以學生個別化教育計畫為依據，提供適性評量時間調整、介入評量措施、輔助科技應用，必要時提供人力支援；實習科目應重視實際操作評量，深化有效教學。
- (二) 為即時與確實了解學生學習的成效與困難，應依照學生的能力、興趣與學習態度，從學生優勢的角度進行形成性及總結性評量。評量方式宜盡量多元，包含問答討論、觀察、操作活動或筆試等方式，惟仍應儘量以實作評量為主，並鼓勵以小組或團隊合作方式進行。
- (三) 關注學生個體間與個體內在差異，根據學生在該領域/科目之學習功能，調整各單元主題內容的難易程度進行個別化評量。

- (四) 評量結果做為改進學校課程發展、教材編選、教學方法及學生輔導之參考。針對評量未通過的學生，需分析與診斷其原因，及時提供必要之學習內容、歷程、環境與評量等課程調整。

五、教學資源

- (一) 教師應充分利用媒體、教具及各種教學資源，並主動與家長建立合作關係，讓學生在家有練習實作的機會，提高學生學習興趣與效能。
- (二) 教師應妥善利用校園環境資源（如：庭園、園藝教室、水生池及溫室）或鄰近社區公園等相關場域進行情境模擬練習。並宜與服務群產業保持連繫，適時帶領學生校外教學參訪服務群產業或演練實作，了解相關技術與產業趨勢，使理論與實務相結合。
- (三) 學校應充實教學設備、教學媒體、教具及網路相關教學網站、圖書資源，全力推動有效教學。相關教學媒體，如簡報、光碟、影視節目、媒體影音等，並合法使用相關之實物、圖片、照片、投影片或影片等。
- (四) 學校應盡量提供通用設計或無障礙環境，進行專業與實習科目的教學，如環境未能配合時應提供妥適之合理調整。
- (五) 學校應結合民間組織與產業界的社會資源，建立夥伴關係，以規劃課程並強化產學合作機制。亦可邀請相關業師蒞校與教師進行交流或指導，以確認教學內容符合產業界需求，期使理論與實務結合。
- (六) 教育主管機關應協助學校提供合適的教學資源及教學所需之防護措施。
- (七) 教育主管機關及學校應提供教師充足之專業知能、勞動權益、身心障礙權益與各項議題適切融入教學之進修研習機會，以提升課程效能與教學成效，並鼓勵教師進修或取得相關專業證照。

附錄一 服務群核心素養具體說明呼應表

群核心素養			一、具備服務基礎知識與專業精神，表現挑戰自我、檢討與反省之素養，以及欣賞體會服務與生活美學之關係，進而提升生活品質。	二、具備對工作職安全及衛生知識的基礎理解與維護能力，培養個人工作態度與倫理素養，發展個人潛能，從而肯定自我價值，有效規劃生涯。	三、具備服務相關領域之基礎實作能力，透過自我精進與超越，展現各式服務職能，並能解決職場各式問題。	四、具備操作服務相關設備、設施等基礎技能，增進科技資訊運用及符號辨識能力。	五、具備各式服務場所之基礎清潔技能，能以同理心積極溝通互動與協調，並展現團隊合作精神與行動。	六、具備尊重與照顧顧客之需求，能以同理心與多元文化理解的態度，解決職場與人生各種問題。	七、具備服務話術與服務顧客之能力與態度，自我認同文化價值，亦能欣賞與尊重多元文化，進而擴大國際視野，主動關心掌握服務相關產業發展趨勢。	八、具備對個人勞動權益、參與環境保育、社會公共事務等議題的思辨與對話素養，培養公民意識與社會責任，提升個人生活、參與社區與就業之基本適應能力。
面向	十二年國民基本教育核心素養									
	項目	具體內涵								
A 自主行動	A1 身心素質與自我精進	U-A1 提升各項身心健全發展素質，發展個人潛能，探索自我價值，有效規劃生涯，並透過自我精進與超越，追求至善與幸福人生。	V	V	V		V	V	V	V
	A2 系統思考與解決問題	U-A2 具備系統思考、分析與探索的素養，深化後設思考，並積極面對挑戰以解決人生的各種問題。	V		V			V		V
	A3 規劃執行與創新應變	U-A3 具備規劃、實踐與檢討反省的素養，並以創新的態度與作為因應新的情境或問題。	V			V			V	
B 溝通互動	B1 符號運用與溝通表達	U-B1 具備掌握各類符號表達的能力，以進行經驗、思想、價值與情意之表達，能以同理心與他	V	V	V	V	V	V	V	V

群核心素養			<p>一、具備服務基礎知識與專業精神，表現挑戰自我、檢討與反省之素養，以及欣賞服務與生活美學之關係，進而提升生活品質。</p> <p>二、具備對工作專業安全衛生知識的基礎理解與維護能力，培養個人工作倫理素養，發展個人潛能，從肯定自我價值，有效規劃生涯。</p> <p>三、具備服務相關領域之基礎實力，透過自我精進與超越，展現各式服務職能，並能解決職場各式問題。</p> <p>四、具備操作相關設備、設施等基礎技能，增進科技資訊運用及符號辨識能力。</p> <p>五、具備各式服務場所之基礎清潔技能，能以同理心積極溝通互動與協調，並展現團隊合作精神與行動。</p> <p>六、具備尊重與照顧顧客之需求，能以同理心與多元文化理解之態度，解決職場與人生各種問題。</p> <p>七、具備服務話術與服務顧客之能力與認同文化價值，亦能欣賞與尊重多元文化，進而擴大國際視野，主動關心與掌握服務相關產業發展趨勢。</p> <p>八、具備對個人勞動權益、參與環境保育、社會公益等議題的思辨與對話素養，培養公民意識與社會責任，提升個人生活、參與社區之基本適應能力。</p>					
十二年國民基本教育核心素養								
面向	項目	具體內涵						
		人溝通並解決問題。						
	B2 科技資訊與媒體素養	U-B2 具備適當運用科技、資訊與媒體之各類媒體知識與批判，並能反思科技、資訊與媒體倫理的議題。	V	V		V	V	
	B3 藝術涵養與美感素養	U-B3 具備藝術感知、欣賞、創作與鑑賞的能力，體會藝術創作與社會、歷史、文化之間的互動關係，透過生活美學的涵養，對美善的人事物，進行賞析、建構與分享。	V	V			V	V
C 社會參與	C1 道德實踐與公民意識	U-C1 具備對道德課題與公共議題的思考與對話素養，培養良好品德、公民意識與社會責任，主動參與環境保育與社會公	V	V	V	V		V

十二年國民基本 教育核心素養		群核心素養	一、具備服務基礎知識與專業精神，表現挑戰自我、檢討與反省之素養，以及欣賞體會服務與生活美學之關係，進而提升生活品質。	二、具備對工作職安全及衛生知識的基礎理解與維護能力，培養個人工作倫理素養，發展個人潛能，從而肯定自我價值，有效規劃生涯。	三、具備服務相關領域之基礎實力，透過自我精進與超越，展現各式服務職能，並能解決職場各式問題。	四、具備操作服務相關設備、設施等基礎技能，增進科技資訊運用及符號辨識能力。	五、具備各式服務場所之基礎清潔技能，能以同理心積極溝通互動與協調，並展現團隊合作精神與行動。	六、具備尊重與關照顧客之需求，能以同理心與多元文化理解之態度，解決職場與人生各種問題。	七、具備服務話術與服務顧客之能力與認同文化價值，亦能欣賞與尊重多元文化，進而擴大國際視野，主動關心與掌握服務相關產業發展趨勢。	八、具備對個人勞動權益、參與環境保育、社會公共事務的思辨與對話素養，培養公民意識與社會責任，提升個人生活、參與社區之基本適應能力。
面向	項目	具體內涵								
		共事務。								
	C2 人際關係 與團隊合作	U-C2 發展適切的人際互動關係，並展現包容異己、溝通協調及團隊合作的精神與行動。	V	V			V	V	V	
	C3 多元文化 與國際理解	U-C3 在堅定自我文化價值的同時，又能尊重欣賞多元文化，具備國際化視野，並主動關心全球議題或國際情勢，具備國際移動力。						V	V	

附錄二 議題適切融入群科課程綱要

壹、前言

「議題」係基於社會發展需要、普遍受到關注，且期待學生應有所理解與行動的一些課題，其攸關現代生活、人類發展與社會價值，具時代性與前瞻性，且常具高度討論性與跨學門性質。十二年國民基本教育本乎總綱「自發」、「互動」及「共好」之基本理念，為與社會脈動、生活情境緊密連結，以議題教育培養學生批判思考及解決問題的能力，提升學生面對議題的責任感與行動力，並能追求尊重多元、同理關懷、公平正義與永續發展等核心價值。

依《總綱》「實施要點」規定，課程設計應適切融入性別平等、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、原住民族教育等議題。各群科科目可發揮課程與教學之創意與特色，依需求適切融入，不受限於上述議題。同時隨著社會的變遷與時代的推移，議題內涵亦會發生改變或產生新議題，故學校宜對議題具備高度敏覺性，因應環境之變化，活化與深化議題內涵，並依學生的身心發展，適齡、適性地設計具創新、前瞻與統整之課程計畫。

議題教育的實施包含正式與非正式課程，學校課程的發展與教材編選應以學生經驗為中心，選取生活化教材。在掌握議題之基本理念與不同教育階段之實質內涵下，連結群科科目內容，以問題覺知、知識理解、技能習得及實踐行動等不同層次循序引導學生學習，發展教材並編輯教學手冊。教師教學時，除涵蓋於群科科目之教材內容外，可透過群科科目內容之連結、延伸、統整與轉化，進行議題之融入，亦可將人物、典範、習俗或節慶等加入教材，或採隨機教學，並於作業、作品、展演、參觀、社團與團體活動中，以多元方式融入議題。經由討論、對話、批判與反思，使教室成為知識建構與發展的學習社群，增進議題學習之品質。

各該教育主管機關應提供資源以落實議題融入教育，有關《總綱》所列各項議題之完整內涵說明與融入方式等，可參閱「議題融入說明手冊」與十二年國民基本教育課程綱要各群科科目之課程手冊。

為促進議題教育功能之發揮，各群科科目「課程綱要」已進行《總綱》所列議題之適切轉化與統整融入。學校、教師及教材研發、出版與審查等相關教育人員應依循各群科科目「課程綱要」內容，並參考本說明，落實議題融入課程與教學之責任。學校亦可於彈性學習課程/時間及校訂課程中據以規劃相關議題，將議題的精神與價值適切融入學校組織規章、獎懲制度及相關活動，以形塑校園文化，提升學生學習成果。

貳、議題學習目標

為使各群科科目課程能適切進行議題融入，並落實教育相關法律及國家政策綱領，以下臚列十九項議題之學習目標，提供學校及教師於相關課程或議題教學時進行適切融入，以與群科科目課程作結合。

議題	學習目標
性別平等教育 ¹	理解性別的多樣性，覺察性別不平等的存在事實與社會文化中的性別權力關係；建立性別平等的價值信念，落實尊重與包容多元性別差異；付諸行動消除性別偏見與歧視，維護性別人格尊嚴與性別地位實質平等。
人權教育 ²	了解人權存在的事實、基本概念與價值；發展對人權的價值信念；增強對人權的感受與評價；養成尊重人權的行為及參與實踐人權的行動。
環境教育 ³	認識與理解人類生存與發展所面對的環境危機與挑戰；探究氣候變遷、資源耗竭與生物多樣性消失，以及社會不正義和環境不正義；思考個人發展、國家發展與人類發展的意義；執行綠色、簡樸與永續的生活行動。
海洋教育 ⁴	體驗海洋休閒與重視戲水安全的親海行為；了解海洋社會與感受海洋文化的愛海情懷；探究海洋科學與永續海洋資源的知海素養。
科技教育 ⁵	具備科技哲學觀與科技文化的素養；激發持續學習科技及科技設計的興趣；培養科技知識與產品使用的技能。
能源教育 ⁶	增進能源基本概念；發展正確能源價值觀；養成節約能源的思維、習慣和態度。
家庭教育 ⁷	具備探究家庭發展、家庭與社會互動關係及家庭資源管理的知能；提升積極參與家庭活動的責任感與態度；激發創造家人互動共好的意識與責任，提升家庭生活品質。
原住民族教育 ⁸	認識原住民族歷史文化與價值觀；增進跨族群的相互了解與尊重；涵養族群共榮與平等信念。
品德教育	增進道德發展知能；了解品德核心價值與道德議題；養成知善、樂善與行善的品德素養。
生命教育	培養探索生命根本課題的知能；提升價值思辨的能力與情意；增進知行合一的修養。
法治教育	理解法律與法治的意義；習得法律實體與程序的基本知能；追求人權保障與公平正義的價值。
資訊教育	增進善用資訊解決問題與運算思維能力；預備生活與職涯知能；養成資訊社會應有的態度與責任。
安全教育	建立安全意識；提升對環境的敏感度、警覺性與判斷力；防範事故傷害發生以確保生命安全。
防災教育	認識天然災害成因；養成災害風險管理與災害防救能力；強化防救行動之責任、態度與實踐力。
生涯規劃教育	了解個人特質、興趣與工作環境；養成生涯規劃知能；發展洞察趨勢的敏感度與應變的行動力。
多元文化教育	認識文化的豐富與多樣性；養成尊重差異與追求實質平等的跨文化素養；維護多元文化價值。
閱讀素養教育	養成運用文本思考、解決問題與建構知識的能力；涵育樂於閱讀態度；開展多元閱讀素養。
戶外教育	強化與環境的連接感，養成友善環境的態度；發展社會覺知與互動的技

議題	學習目標
	能，培養尊重與關懷他人的情操；開啟學生的視野，涵養健康的身心。
國際教育	養成參與國際活動的知能；激發跨文化的觀察力與反思力；發展國家主體的國際意識與責任感。
8項議題所涉之教育相關法律及國家政策綱領如下： 註1：性別平等教育之教育相關法律或國家政策綱領有：《性別平等教育法》、《性別平等政策綱領》、《消除對婦女一切形式歧視公約施行法》等。 註2：人權教育之教育相關法律或國家政策綱領有：《公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法》、《兒童權利公約施行法》、《身心障礙者權利公約施行法》等。 註3：環境教育之教育相關法律或國家政策綱領有：《環境教育法》、《國家環境教育綱領》等。 註4：海洋教育之教育相關法律或政策綱領有：《國家海洋政策綱領》等。 註5：科技教育之教育相關法律或政策綱領有：《科學技術基本法》等。 註6：能源教育之教育相關法律或政策綱領有：《能源發展綱領》等。 註7：家庭教育之教育相關法律或政策綱領有：《家庭教育法》等。 註8：原住民族教育之教育相關法律或政策綱領有：《原住民族基本法》、《原住民族教育法》、《原住民族語言發展法》等。	

參、議題適切融入之學習主題與實質內涵

議題之學習主題與實質內涵有鑒於性別平等、人權、環境、海洋教育議題為延續九年一貫課程綱要，已具完整之內涵架構，有利延伸規劃各領域/科目課程之適切融入，並能豐富與落實核心素養之內涵，故以性別平等、人權、環境、海洋教育議題為例，呈現其學習主題與實質內涵，以作為課程設計、教材編審與教學實施之參考。

議題/學習主題		教育階段	議題實質內涵
		高級中等學校	
性別平等教育	生理性別、性傾向、性別特質與性別認同多樣性的尊重	性 U1	肯定自我與尊重他人的性傾向、性別特質與性別認同，突破個人發展的性別限制。
		性 U2	探究社會文化與媒體對身體意象的影響。
	性別角色的突破與性別歧視的消除	性 U3	分析家庭、學校、職場與媒體中的性別不平等現象，提出改善策略。
	身體自主權的尊重與維護	性 U4	維護與捍衛自己的身體自主權，並尊重他人的身體自主權。
	性騷擾、性侵害與性霸凌的防治	性 U5	探究性騷擾、性侵害與性霸凌相關議題，並熟知權利救濟的管道與程序。
	語言、文字與符號的性別意涵分析	性 U6	解析符號的性別意涵，並運用具性別平等的語言及符號。
	科技、資訊與媒體的性別識讀	性 U7	批判科技、資訊與媒體的性別意識形態，並尋求改善策略。
		性 U8	發展科技與資訊能力，不受性別的限制。
	性別權益與公共參與	性 U9	了解性別平等運動的歷史發展，主動參與促進性別平等的社會公共事務，並積極維護性別權益。
		性 U10	檢視性別相關政策，並提出看法。
性別權力關係與互動	性 U11	分析情感關係中的性別權力議題，養成溝通協商與提升處理情感挫折的能力。	
	性 U12	反思各種互動中的性別權力關係。	
性別與多元文化	性 U13	探究本土與國際社會的性別與家庭議題。	
	性 U14	善用資源以拓展性別平等的本土與國際視野。	

議題/學習主題		教育階段	議題實質內涵
			高級中等學校
人權教育	人權的基本概念	人 U1	理解普世人權意涵的時代性及聯合國人權公約對人權保障的意義。
	人權與責任	人 U2	探討國際人權議題，並負起全球公民的和平與永續發展責任。
	人權與民主法治	人 U3	認識我國重要的人權立法及其意義，理解保障人權之憲政原理與原則。
	人權與生活實踐	人 U4	理解人權與世界和平的關係，並在社會中實踐。
		人 U5	理解世界上有不同的國家、族群和文化，並尊重其文化權。
		人 U6	探討歧視少數民族、排除異類、污名化等現象，理解其經常和政治經濟不平等、種族主義等互為因果，並提出相關的公民行動方案。
	人權違反與救濟	人 U7	體悟公民不服從的人權法治意涵，並倡議當今我國或全球人權相關之議題。
	人權重要主題	人 U8	說明言論自由或新聞自由對於民主社會運作的重要性。
		人 U9	理解法律對社會上原住民、身心障礙者等弱勢所提供各種平權措施，旨在促進其能擁有實質平等的社會地位。
		人 U10	認識聯合國及其他人權相關組織對人權保障的功能。
		人 U11	理解人類歷史上發生大屠殺的原因，思考如何避免其再發生。
		人 U12	認識聯合國的各種重要國際人權公約。
環境教育	環境倫理	環 U1	關心居住地區，因保護所帶來的發展限制及權益受損，理解補償正義的重要性。
		環 U2	理解人為破壞對其他物種與棲地所帶來的生態不正義，進而支持相關環境保護政策。
	永續發展	環 U3	探討臺灣二十一世紀議程的內涵與相關政策。
		環 U4	思考生活品質與人類發展的意義，並據以思考與永續發展的關係。
		環 U5	採行永續消費與簡樸生活的生活型態，促進永續發展。
	氣候變遷	環 U6	探究國際與國內對氣候變遷的應對措施，了解因應氣候變遷的國際公約的精神。
		環 U7	收集並分析在地能源的消耗與排碳的趨勢，思考因地制宜的解決方案，參與集體的行動。
	災害防救	環 U8	從災害防救法規了解臺灣災害防救的政策規劃。
		環 U9	分析實際監測數據，探究天然災害頻率的趨勢與預估。
		環 U10	執行災害防救的演練。
		環 U11	運用繪圖科技與災害資料調查，繪製防災地圖。

議題/學習主題		教育階段	議題實質內涵
			高級中等學校
能源資源永續利用	環 U12	了解循環型社會的涵意與執行策略，實踐綠色消費與友善環境的生活模式。	
	環 U13	了解環境成本、汙染者付費、綠色設計及清潔生產機制。	
	環 U14	了解國際及我國對能源利用之相關法律制定與行政措施。	
	環 U15	了解因地制宜及友善環境的綠建築原理。	
海洋教育	海洋休閒	海 U1	熟練各項水域運動，具備安全之知能。
		海 U2	規劃並參與各種水域休閒與觀光活動。
		海 U3	了解漁村與近海景觀、人文風情與生態旅遊的關係。
	海洋社會	海 U4	分析海洋相關產業與科技發展，並評析其與經濟活動的關係。
		海 U5	認識海洋相關法律，了解並關心海洋政策。
		海 U6	評析臺灣與其他國家海洋歷史的演變及異同。
		海 U7	認識臺灣海洋權益與戰略地位。
	海洋文化	海 U8	善用各種文體或寫作技巧，創作以海洋為背景的文學作品。
		海 U9	體認各種海洋藝術的價值、風格及其文化脈絡。
		海 U10	比較我國與其他國家海洋民俗信仰與祭典的演變及異同。
	海洋科學與技術	海 U11	了解海浪、海嘯、與黑潮等海洋的物理特性，以及鹽度、礦物質等海洋的化學成分。
		海 U12	了解海水結構、海底地形及洋流對海洋環境的影響。
		海 U13	探討海洋環境變化與氣候變遷的相關性。
		海 U14	了解全球水圈、生態系與生物多樣性的關係。
		海 U15	熟悉海水淡化、船舶運輸、海洋能源、礦產探勘與開採等海洋相關應用科技。
	海洋資源與永續	海 U16	探討海洋生物資源管理策略與永續發展。
		海 U17	了解海洋礦產與能源等資源，以及其經濟價值。
		海 U18	了解海洋環境污染造成海洋生物與環境累積的後果，並提出因應對策。
		海 U19	了解全球的海洋環境問題，並熟悉或參與海洋保護行動。