

【環境服務群】

壹、總綱

一、教育目標

(一)職業學校教育目標

職業學校以教導專業知能、涵養職業道德、培育實用技術人才，並奠定其生涯發展之基礎為目的，為實現此一目的，須輔導學生達到下列目標：

- 1.充實專業知能，培育行職業工作之基本能力。
- 2.陶冶職業道德，培養敬業樂群、負責進取及勤勞服務等工作態度。
- 3.提升人文及科技素養，豐富生活內涵，並增進創造思考及適應社會變遷之能力。
- 4.培養繼續進修之興趣與能力，以奠定其生涯發展之基礎。

(二)環境服務群教育目標

- 1.培養學生具備環境服務群共同核心能力，並為相關專業領域之學習或高一層級專業知能之進修奠定基礎。
- 2.培養健全環境服務相關產業之實用技術人才，能擔任環境服務相關領域之工作。

(三)科教育目標

各校應依據職業學校教育目標、群教育目標、學校特色、產業與學生需求及群核心能力等條件，訂定明確之科教育目標。

二、群科能力

本課程綱要之規劃、設計、實施，應培養學生下列各項能力：

(一)群核心能力

1.一般能力

1.1 生活適應及未來學習之基礎能力

- 1.1.1 具備解決問題及調適情緒之能力。
- 1.1.2 啟迪尊重生命之意識。
- 1.1.3 奠定生涯發展之基本能力。
- 1.1.4 養成終身學習之態度。

1.2 人文素養及職業道德

- 1.2.1 陶冶人文基本素養。
- 1.2.2 養成尊重差異之態度。
- 1.2.3 培養同儕學習之能力。

- 1.2.4 涵養敬業樂群之精神。
- 1.3 公民資質及社會服務之基本能力
 - 1.3.1 深植積極進取之觀念。
 - 1.3.2 培養自我表達及人際關係處理之技巧。
 - 1.3.3 陶冶民主法治之素養。
 - 1.3.4 養成樂於服務社會之態度。
 - 1.3.5 增進國際瞭解之能力。
- 2. 專業能力
 - 2.1 專業知識
 - 2.1.1 具備環境服務相關專業領域的基本知識。
 - 2.1.2. 具備環境服務相關技術與機具原理的認知。
 - 2.1.3. 具備安全與衛生之環境服務基礎知能。
 - 2.1.4 能瞭解產業發展的概況。
 - 2.2 專業技能
 - 2.2.1. 具備環境服務業之各項技巧。
 - 2.2.2. 熟稔室內外清潔工作的技巧。
 - 2.2.3. 具備取得服務類科相關證照之能力。
 - 2.2.4. 具備環境服務之基礎語文溝通技巧。
 - 2.2.5. 具備維護工作安全及環境衛生之能力。
 - 2.2.6. 具備使用事務機器及電腦資訊軟體之基本能力。
 - 2.3 專業態度
 - 2.3.1. 具備正確的從業態度與職場倫理。
 - 2.3.2. 養成專業負責及敬業樂群的態度。
 - 2.3.2. 建立生涯發展與終身學習的認知。

(二)科專業能力

各科應依據學校特色、職場需求、學生生涯發展等，依其專業屬性
及職場發展趨勢敘寫科專業能力。

三、群科歸屬與設科原則

(一)類科歸屬

表 1 環境服務群之類科歸屬表

適用學校類別	服務類		
適用科別	其他依法設立之新科別。各校可依學校狀況、地區特性與市場需求，在每一群組下設置不同的科別。		

(二)群科歸屬

- 1.同一科不得同時歸屬二群以上。
- 2.同群若有二科以上者應組成群課程研究小組，規劃、統整群課程科目及教學資源。

(三)設科原則

職業學校、特殊教育學校高職部可依據需要及行政主管機關需求設立、變更或停辦科別，唯需依職業學校法、特殊教育法及相關規定、特殊教育政策與發展方向辦理，設科原則如下：

- 1.考量國家建設及地方產業需求，及學生未來就業發展。
- 2.因應社會變遷及職場需求，發展具前瞻性、實務性科別。
- 3.配合學校特色及中長程校務發展計畫，考量學校教學設施、專任師資條件、學生就業情形、現有資源等因素設立科別。
- 4.科別名稱應與設科目標、課程相符，並不得與該校其他已設科別名稱相似或相近，以避免混淆。
- 5.新設科別應符合類科及群科歸屬，並依職業學校法及特殊教育法之規定辦理。
- 6.科之設立、變更及停辦須於前一年度十月底前，報請主管教育行政機關核定。
- 7.科之設立、變更及停辦需經學學校課程發展委員會、校務會議決議通過，並函報主管教育行政機關核定。但申請設立尚未訂定課程綱要之新科，應先層轉教育部核准，之後設立。
- 8.同群若有二科以上者，學校應組成群課程研究小組，規劃、統整群課程科目及教學資源。
- 9.高職特教班及特殊教育學校高職部均可依表二之類別群科設置或依設科原則另設所需之科別。
- 10.目前高職學校所設之綜合職能科特教班，從班級上課方式歸類，應屬於特殊教育設施中之「特教班」，依其所培養學生之就業能力而言，不純屬任一單類職科。「綜合職能」一詞應屬概念性質，職科目標只要包含訓練兩種以上職業能力者即可稱為「綜合職能」。因此「綜合職能」

沒有固定的組合，學校可依身心障礙學生狀況、生涯發展可能性、就業市場趨勢，自行設置，唯需符合上述原則辦理。基於就業市場有限，以「綜合職能」方式培養學生所達之就業能力，是否具備競爭性，值得學校慎重考慮。

四、課程架構、教學科目與學分(節)數

(一)課程架構

表 2 環境服務群課程架構表

類 別	部定必修			校訂(必修、選修)	
	科 目	學分	百分比(%)	學分	百分比(%)
一 般 科 目	1.國文(16)	66-88	34.3-45.8%	66-88	34.3-45.8%
	2.英文(12)				
	3.數學(4-8)				
	4.社會領域(6-10)				
	5.自然領域(4-6)				
	6.藝術領域(4)				
	7.生活領域(4)				
	8.體育(12)				
	9.健康與護理(2)				
	10.全民國防教育(2)				
	11.特殊需求領域(0-12)				
專 業 及 實 習 科 目	1.服務導論(2)	30	15.6%		
	2.環境服務概論(4)				
	3.衛生與安全導論(2)				
	4.環境服務實務(6)				
	5.事務機器與電腦應用(4)				
	6.進階實務(12)				
	汽車美容實務 I-II 清潔專業實務 I-II 園藝實務 I-II				
小 計	96-106	50-55.2%	66-88	34.3-45.8%	
彈性教學時間	0-8(可作為補救教學、輔導活動、重補修或自習之用)				
可修習總學分	184-192 學分				
活動科目	18(含班會及綜合活動，不計學分)				
上課總節數	202-210 節				
畢業學分數	160 學分				

說明：1.本群所屬各科規劃課程時，應符合本架構表規定。

2.本群所屬各科之部定科目應符合本表規定。

3.校訂科目由各校課程發展組織自訂(可含一般科目與專業及實習科目)。

4.上課總節數係活動科目及可修習總學分二欄位之合計。

5.彈性教學時間，可作為補救教學、輔導活動、自習或重補修之用，其中重補修得依規定核計學分，其餘不計學分。

6.校訂科目學分數範圍之計算，依「可修習總學分」之上限 192 計算。

7.本表各百分比的計算，其分母依「可修習總學分」之上限 192 計算。

8.學校可依課程特色報經主管教育行政機關核定後，增減學生畢業學分數，最低畢業學分數不得少於 150 學分。

9.身心障礙學生依其障礙類別、障礙程度及身心狀況彈性調整「全民國防教育」科目課程內容及學分數，必要時得予以免修。

(二)教學科目與學分(節)數

表 3 環境服務群課程綱要教學科目與學分(節)數表

課程類別	科 目		建 議 授 課 節 數						備 註	
			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	語文領域	國文 I - VI	16	3	3	3	3	2	2	國文每學期至少需修習 2 學分 英文每學期至少需修習 1 學分
		英文 I - VI	12	2	2	2	2	2	2	
	數學領域	數 學	48	2	2	【0-2】	【0-2】			每學期至少需修習 1 學分
		社 會 領 域	歷 史 地 理 公 民 與 社 會	6-10	【2-4】	【2-4】	【2】			
	自然領域	基 礎 物 理	4-6	【1-2】	【1-2】	【2】				1.社會關切議題需開設課程融入教學 (參考總綱玖之一(九)) 2.自然領域每學期至少需修習 1 學分
		基 礎 化 學								
		基 礎 生 物								
	藝術領域	音 樂	4	(2)	(2)				1.()表示各校可自選二科,至少需修 2 學分 2.藝術領域每學期至少需修習 1 學分	
		美 術								
		藝 術 生 活								
	生活領域	生 活 科 技	4	(2)	(2)				1.社會關切議題需開設課程融入教學 (參考總綱玖之一(九)) 2.()表示各校可自選二科,至少需修 2 學分 3.生活領域每學期至少需修習 1 學分	
		家 政								
		計 算 機 概 論								
		生 涯 規 劃								
健康與體育領域	法 律 與 生 活									
	環 境 科 學 概 論									
健康與體育領域	體 育 I - VI	12	2	2	2	2	2	2	可以適性體育替代之,每學期至少修習 1 學分	
	健 康 與 護 理 I II	2	1	1					1.男、女生均須修習,各校視需要自行規劃選修課程 2.身心障礙學生依其障礙類別、障礙程度及身心狀況彈性調整課程內容及學分數,必要時得予以免修	
	全 民 國 防 教 育 I II	2	2	0-1	0-1					
特 殊 需 求 領 域		0-12	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	各校可依身心障礙學生之個別需求酌加學分數	
小 計		66-88	17-23	17-23	11-15	7-11	6-8	6-8	各群依屬性不同得進行差異性規劃	
專 業 及 實 習 科 目	服 務 導 論	2	2						分為 18 個群組,各群依屬性不同進行差異性規劃,所需修習之學分請參閱第 12 點表五。	
	環 境 服 務 概 論	4	2	2						
	衛 生 與 安 全 導 論	2		2						
	環 境 服 務 實 務	6	3	3					各校得依需求選擇開課學期	
	事 務 機 器 與 電 腦 應 用	4			2	2				
	進 階 實 務	汽 車 美 容 實 務 I-II	12				6	6		各科依群科屬性擇 2 科目開課,每科 6 學分,共 12 學分
		清 潔 專 業 實 務 I-II								
園 藝 實 務 I-II										
小 計		30	7	7	8	8	0	0		
部 定 必 修 科 目 合 計		96-108	24-30	24-28	19-23	15-19	6-8	6-8		
校 訂 科 目	必 修								各校視需要自行規劃	
	小 計									
	選 修								各校原則開設規定選修學分 1.2 倍之選修課程,供學生自由選修	
	小 計									
校 訂 科 目 合 計										
彈 性 教 學 時 間		0-8	0-1	0-1	0-1	0-1	0-2	0-2		
合 計 (學 分)		184-192	31-32	31-32	31-32	31-32	30-32	30-32	畢業學分數為 160 學分	
部 定 必 修 科 目	活 動 科 目	班 會	6	1	1	1	1	1	1	必修科目不計學分
	綜 合 活 動	12	2	2	2	2	2	2	2	必修科目不計學分
每 週 教 學 總 節 數		202-210	34-35	34-35	34-35	34-35	33-35	33-35		

- 說明：1.特殊需求領域課程目標、核心能力、時間分配、教材綱要及實施要點請參考教育部編訂之「特殊需求領域課程及能力指標」。其他各科之課程目標、核心能力、時間分配、教材綱要及實施要點請參照職業學校群科課程綱要。
- 2.特殊需求領域之學習內涵可包含「社會適應技能」、「點字」、「學習策略」、「自我管理」、「情緒管理」、「輔具應用」、「定向行動」、「溝通訓練」、「機能訓練」、「創造力」、「領導才能」、「情意課程」等科目。以抽離方式進行之語文、數學、社會、自然領域（科目）之教學不在此列。
- 3.本表所定節數為每週上課教學節數，每週 35 節，以每節 50 分鐘每週上課 1 節為原則，持續一學期(18 週)以 1 學分計。
- 4.各校可視學校特性及學生情況彈性調整每節上課時間，惟每週上課總時數不得少於 1750 分鐘。
- 5.每週得規劃 0-2 節彈性教學時間，可作為補救教學、輔導活動、自習或重補修之用，其中重補修得依規定核計學分，其餘不計學分。
- 6.活動科目每週 3 節，其中班會 1 節，綜合活動（含社團活動與週會）2 節為原則。
- 7.「數學」、「社會」與「自然」領域之部訂必修部分，以學科基本知識為主，注重通識及對人文、生命與自然的關懷，必有助於提昇終身學習之能力與興趣。
- 8.學生一律修習全民國防教育，並得男女合班上課，其教學內容相同。身心障礙學生依其障礙類別、障礙程度及身心狀況彈性調整該科目之課程內容及學分數，必要時得透過 IEP 會議之決定予以免修。
- 9.各校應參照各科目之課程綱要規劃相關課程，並依據學校之特性及學生之個別化教育計畫彈性調整各科目之課程目標、核心能力、課程內容及教材。
- 10.各校得視特殊需求學生之學習需求，依據個別化教育計畫與教育部所編訂之特殊需求領域課程綱要，開設符合學生學習之特殊需求領域課程。
- 11.表 3 所列科目所設置之學年、學期或學分數，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，不得任意顛倒。
- 12.部訂之專業及實習科目依各群之開設屬性而有所差異，每一群組又可依學生之障礙類別、程度及需求彈性調整，惟所調整之總學分數應符合表 4 規定之範圍。

表 4 部訂群組專業及實習科目總學分數

群組	部訂 專業及實習科目總學分數
家政群	18-22
餐旅群	26-30
海事群	18-22

水產群	13-17
農業群	18-22
食品群	28-32
商業與管理群	28-32
應用語文群	26-30
設計群	28-32
機械群	26-30
化工群	28-32
土木建築群	28-32
電子電機群	28-32
動力機械群	28-32
藝術群	24-30
健康服務群	28-32
環境服務群	28-32
生命服務群	28-32

- 13.部訂職業教育科目分為一般科目，及依群科之不同所開設之專業及實習科目。部定之各群科課程科目及學分數請參考「職業學校群科課程綱要」，及教育部所編列之職業學校「服務類」課程綱要。
- 14.表 3 校訂科目分為必、選修科目，各校可開設一般科目、專業及實習科目，每一科目規劃以 2-4 學分為原則。校訂科目學分數範圍之計算，依「可修習總學分」之上限 192 學分計算。
- 15.就讀高職普通班特殊需求學生及就讀特殊教育學校但認知功能無缺損之特殊需求學生課程應以職業學校群科課程綱要為主，惟可依學生之個別化教育計畫進行調整。
- 16.高職特教班及特殊教育學校認知功能輕度缺損學生之一般科目課程規劃，盡量遵循本表，並依學生之個別化教育計畫進行調整。部訂專業實習科目及校訂科目則可依社區特性、學校發展、就業市場需求及學生身心條件，參照不同群組科目自行規劃與設計。
- 17.特殊教育學校認知功能嚴重缺損學生之課程規劃，可依學生之生理年齡、障礙類別及程度，個別化教育計畫，參考本表，彈性增減或科目、學分數或合併科目為較大領域，以培養學生之職業生活、家庭/個人生活及社區生活能力為核心。
- 18.就讀實用技能班之特殊需求學生應依就讀科別之職種，參照本課程綱要及職業學校群科課程綱要進行課程之規劃。
- 19.就讀綜合高中之特殊需求學生應參照本課程綱要及綜合高級中學課程綱要進

行課程之規劃。

20.表 3 所列部定必修科目（含特殊需求領域），並至少 85%及格。

21.專業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(含實驗、實務)科目至少 30 學分以上及格。

22.各領域所開設科目之學分數可依學生之個別化教育計畫調整，除認知功能嚴重缺損者外，所調整之學分數不得低於該科目所規定之下限學分數。

五、校訂科目規劃原則

(一)校訂科目應依各群科課程綱要教學科目與學分(節)數表之規定及下列原則進行規劃：

1.校訂科目應依學生生涯發展之需求，規劃就業準備、專業預備、認證或證照等類別多元模組課程，並注意橫向統整及縱向銜接。

2.學校應依據課程規劃理念、課程架構、學生進路需求、社區特色、學校發展、學生個別化教育計畫、師資結構、設備狀況等因素，結合職訓機構、產業界及其他單位之教學資源，進行校訂科目之規劃。

(二)學校應依據區域特色、學校背景、優勢與機會，建立校訂課程規劃與審查機制。

(三)校訂科目之選修科目學分，原則開設 1.2 倍之選修課程，供學生自由選修。然得視各群科實際需求，酌減選修課程 10%，但須事先陳報主管教育行政機關核定後方可實施，並於總體課程計畫中敘明。特殊教育學校若受限於學生人數，選修科目開設科目可不受 1.2 倍之限制。

(四)校訂專業及實習科目須明列專業科目或專業實習科目屬性。

(五)校訂必修科目中須開設符合職場專業需求之「專題製作」科目，培養學生創作及統整能力。

(六)校訂科目不可重複開設相同內容之課程，主管教育行政機關於各校陳報總體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。

六、實施通則

(一)課程設計

1.高職教育階段特殊教育學校（班）課程設計與規劃，須以本群科課程總綱為依據。

2.課程設計宜配合特殊教育之發展趨勢，考慮特殊學校(班)學生轉銜至普通學校(班)之可行性，尊重學生在學習性向的學術導向與職業導向，以維護學生在最少限制環境中享有教育機會均等之權益。

- 3.課程發展應以學校為主體，應以部定各群必修科目為基礎，以科為單位，各校可依據地方社區的特色及學校的需求，發展各科校訂必選修科目，以落實學校辦學特色。
- 4.部定必修科目，其目的在培育各群人才之核心能力。學校應優先籌措資源，以有效達成課程目標。
- 5.一般科目應著重人格修養、文化陶冶及藝術鑑賞，並注意與專業知識之配合，尤應兼顧「後期中等教育共同核心課程指引」之融入，以其培養學生基本核心能力，務使學生成為均衡發展之健全國民。
- 6.各科別專業必修科目內容應兼重專業科目之理論與實習，包含各該學科專業知能之學習及職場實地實習。以奠定學生在競爭性及支持性等方式之就業輔導中獲致良好的職業生活適應。
- 7.各科別之專業選修或分組選修科目由學校審慎研訂，以增進學生在各群組之專業範圍內的知能之專精與熟練。
- 8.專業科目及專業實習(含實驗、實務)應以實務為核心，輔以必要的理論知識，以配合就業與繼續進修之需求，務使學生具有就業或繼續進修所需基本知能。
- 9.各科目之教學或活動時應融入下列議題：「社會關切議題」：「性別平等」、「人權教育」、「海洋教育」、「生命教育」、「生活教育」、「多元文化」、「道德教育」、「憲政與法治」、「全國法規資料庫」、「輔導知能」、「情緒管理」、「挫折容忍」、「永續發展」、「環保節能教育」、「消費者保護」、「醫藥常識」、「職業安全衛生」、「災害防救」、「家庭教育」等。以充實學生學習內涵，並與日常生活密切結合，擴增學生的國際視野與觀點。
- 10.課程設計應依學生之身心發展需求開設符合其學習需要之特殊需求領域科目，以補救或強化學生各領域之學習效果。
- 11.就讀高職普通班之特殊需求學生，應盡量遵循所屬班級之課程規劃，但可依其個別化教育計畫開設特殊需求領域課程或彈性調整所需修習課程。
- 12.高職特教班學生及特殊教育學校認知功能輕度缺損學生之課程內容及教材應依學生之學習需求與能力，以功能性課程或實用性課程為主要考量，參照職業學校群科課程綱要及個別化教育計畫進行調整，並加入特殊需求課程，力促學生在各領域之能力均衡發展。
- 13.特殊教育學校認知功能嚴重缺損學生之課程，應重視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，並強調與學生生活經驗結合。

- 14.各校之課程設計應以學生程度、特質及就業為優先考量。不宜先行考量教師專長及學校現有資源。
- 15.各校應組織課程發展委員會(普通學校課程發展委員會應包括特殊教育教師代表)，依本課程綱要總綱、學校經營理念自行規劃學校課程計畫、安排選修課程、審查教師自編用書與課程評鑑。學校應就每學年入學之新生擬妥修業期間之總體課程計畫，最遲應於實施前半年函報主管教育行政機關備查並上網公告，修正時亦同。
- 16.各校得因應地區特性、特殊需求學生特質與需求，選擇、整合或自行編輯合適的教科用書和教材，以及編選特殊需求領域所需的課程教材，惟全學期全學年使用之自編教科用書應送交各校「課程發展委員會」審查，審查通過後再送「特殊教育推行委員會」備查。

(二)教材編選

- 1.教材之選擇應顧及學生之學習經驗，並配合青少年身心發展，接續九年一貫課程的學習經驗，同時考慮就業或與技專校院銜接的需要。
- 2.教材之選擇須衡量不同學習階段間縱向銜接，兼顧知識之理論與學生之認知發展階段。教材內容包含認知、技能及情意的學習，由簡而繁、由易而難、由具體而抽象，逐次加深加廣程度與內容，使學生能獲致整體性及系統性的知識，以減少學習困擾及課程重疊，提高學習效率。
- 3.教材之選擇須重視各領域間彼此銜接與聯繫。適當統整相關科目內容，避免重複或疏漏。統合教學內容與教學活動，並強調轉銜教育，俾使學生能獲得完整之知能與經驗，以利實際運用於工作中。
- 4.各領域教材編選以教材鬆綁原則進行，惟應根據特殊教育學生之學習條件與需求進行，身心障礙學生之學習材料盡量與一般學生相同。
- 5.認知功能無缺損學生之教材選擇須具啟發性與創造性，課程內容及教學活動須能提供學生觀察、探索、討論、創作與操作的學習機會，使學生具有創造思考、獨立判斷、適應變遷及自我發展之能力。
- 6.認知功能缺損學生之教材選擇應顧及社區及學生需求並配合科技之發展，內容應以社區為導向，包含社區特色、認識社區環境，並配合學生生活能力、工作、體能、工作經驗、社區特質、工作機會、家庭狀況、工商經濟發展等條件，採多元化學習方式，善用多媒體設備及社區教學資源，並重視實際操作的內容，增加現場實習的機會，使課程內容與生活相結合，以增進學生學習興趣、生活適應能力與社會適應行為，且能理解實際生活之各種問題，並謀求解決之道。

(三)教學實施

- 1.教學應依據擬定教學目標、編選教材、設計教學活動，整合教學資源，進行教學與評量的順序實施之，以求教學之系統化，並掌握教學績效。
- 2.教師應依據課程目標、教學綱要、學生能力、教學資源與特殊學習需求，靈活運用各種適當的教學法，以達成教學之預期成效。
- 3.教師在教學過程中應注意同時學習原則，不僅達成各單元的教學目標，同時培養學生的敬業精神和職業道德。
- 4.各科教學活動應儘量利用各種教具、輔具、多媒體產品及提供示範教材進行示範，並得安排至適當相關場所參觀實際作業，以增強教學效果。
- 5.各職業類科之技能教學應與其理論課程配合，理論部分力求深入淺出，技能之訓練力求純熟，以達實用之效果。
- 6.各校應充實並完備各項教學所需之設備，並鼓勵教師充分運用各項教學設備、教材、教具、輔具、多媒體設施及其他教學資源，並安排學生至適當場所參觀實際作業，以增強教學效果。
- 7.針對身心障礙學生之狀況，權衡各項活動之需要，教學可由兩位以上之教師進行協同教學。或由教師與職能治療師、物理治療師、醫師等相關專業人員共同合作，將相關專業服務融入教學中。
- 8.各校應充分利用社會資源，適時舉辦學生校外參觀、實地見習和建教合作，提高學生學習興趣和效果。
- 9.各校應重視教學活動與工廠實習時間之師生安全，防範發生意外事件。
- 10.各項教學活動應符合學生之學習程度及興趣，並宜靈活運用練習、實作、應用、獎勵、合作、競賽等策略。
- 11.教師應給予認知功能缺損學生充分練習的機會，力求達到熟練的水準，並用累積複習方式，不斷複習舊教材。同一類教材應分開施教，以避免習新忘舊，並依難易程度循序漸進教學。容易混淆的教材則應讓認知功能缺損學生分開學習，俟其熟練後再同時呈現以增進其辨別能力。
- 12.教師進行教學活動時，應依身心障礙學生之障礙類別及缺損程度，布置適當的教學環境，鼓勵學生運用各項所需輔具，並儘量安排於無障礙環境中進行學習。
- 13.教師應熟習校內外有助於教學之各項人力、物力資源及資訊網路，以獲得教學相關之諮詢、協助、合作與支援，增進教學之效果。
- 14.專業及實習科目需遵循以下之原則進行教學：

- (1) 實習課程應儘可能由一般科目、特教教師及專業教師共同參與，上課地點可以在職場及教室中並行實施，但需由學校及職場共同擬定實習計劃，且可採集中實習或分散實習。
- (2) 實習課程安排可以「支持性就業安置」為原則，選擇實習場所儘可能分散於不同工作性質之職場。
- (3) 各校之課程規劃以考量學生能力及職業性向進行分組，也可進行跨年級安排分組教學。
- (4) 班級人數多且程度不同時，可考量實施分組教學，以提高教學成效。

(四)教學設備規劃

- 1.有關各群科之設備規劃基準及原則請逕自參考職業學校群科課程綱要中相關群科之規定。
- 2.本課程綱要之教學設備設備，係指部定科目之設備基準，各校校訂科目之設備應依學校本位課程發展、經費籌措、現有設備適用情形妥善規劃，以利教學實施。
- 3.部定一般科目所列設備基準，學校應跨學制、科目整體規劃使用；部定專業與實習科目所列設備基準，學校應依群別或跨群科、學制整體規劃使用。
- 4.各專科教室及實習場所使用率以 70%(每週上課 21-24 節)為原則，使用率超過前述範圍時，得視需要增設之。
- 5.校訂科目如需添購教學設備與特殊教育學生之各項輔具，應由各科教學研究會提出，經課程發展委員會審核通過，逐年編列預算購置。
- 6.視聽教室為各群科及一般科目共同教學資源，學校得優先增置並整合運用。
- 7.學校空間規劃及硬體設備之添購，應以全方位環境設計為原則。各項設計應符合特殊教育學生之學習需求。
- 8.學校應依據特殊教育學生之學習狀況及條件，提供學生學習之各項輔具，包括學習輔具、工具輔具及科技輔具等，並擔負保管及維護之責任。

(五)教學評量

- 1.教學評量應符合公平且適性之原則，根據特殊需求學生之障礙限制及程度，採最符合學生之溝通及表現方式進行評估，並提供適當的評量服務措施。

- 2.評量內容應兼顧認知、技能與情意等面向，評量方法應採取多元評量方式，可採紙筆測驗、電腦輔助測驗、行為觀察、晤談、口述（手語、筆談）、實作、報告、資料蒐集整理、鑑賞、自我評量、同儕互評、校外學習、非正式測驗、標準化測驗、作業評定與檔案等評量方式，教師可按學習領域、學科性質、單元內容及學生需求，採上述之評量方式進行學生作業、演示、心得報告、實際操作、作品和其他表現的評量。
- 3.教學過程應兼顧形成性評量與總結性評量，並將學生之學習態度、學習動機及學習行為納入評量的範圍。
- 4.各學習領域之評量方式、評量時間與地點應視該領域之教學目標及特殊需求學生之身心條件彈性調整。
- 5.部分領域採全部抽離學習之特殊需求學生，其評量之難度應符合學生所學之學習內容，可採增刪普通班級之評量題項等內容之調整。如考試內容未經調整則不能僅以普通班之考試成績做為評量依據。
- 6.身心障礙學生之成績評量應符合個別化評量原則，依據身心障礙學生之個別化教育計畫訂定之目標達成標準進行評量，並於每學期末定期檢討與修正。
- 7.教學評量的結果應妥為運用，除作為教師改進教學及輔導學生學習外，並可作為學校改進課程之參考依據。
- 8.未通過評量的學生，教師應分析、診斷其原因，並適時實施補救教學；對於資賦優異或學習能力強的學生，應運用增廣教學，使其潛能獲得充分發揮。
- 9.教師進行教學評量時應確實遵守有關保障學生隱私權等權益之規定。

(六)教師專業成長

- 1.學校應規劃教師增能進修計畫，其內涵應包括觀念釐清、學校課程願景、教材編選、教學策略與評量素養等向度。
- 2.學校應舉辦課程與教學研討和觀摩，以充實教師教學知能，並結合學校、社區資源，使理論與實務結合，以提升課程效能與教學成效。
- 3.教師應不斷自我進修，充實新知，並充分利用社會資源，改善教材內容與教學方法，以符合科技進步與時代要求。
- 4.教師應積極主動進修或參與教學觀摩與經驗分享等研習活動，增進教學知能與開發各種教學模式及參與校內外研究，以提高教學品質。
- 5.教師應不斷進修特殊教育方面之專業知能，提昇對特殊教育需求學生之教育與輔導能力，以隨時因應班級內特殊需求學生之學習特性，提供合宜的教學與輔導計畫，達到適性教學目的。

- 6.教師應熟習學校同事、學生家長、同儕等有助於教學之各項人力資源及資訊網路、視聽教具、復健醫療器材、輔助科技設備等各項物力資源，以獲得教學相關之諮詢、協助、合作與支援，增進教學之效果。
- 7.教師應循有關規定之程序，聯繫學校行政系統、學校家長會、社會福利機構、教育學術研究單位、醫療衛生單位、各縣市特教資源中心等社會資源，以擴充有利於教學實施之支援。
- 8.教師應充分瞭解校園中無障礙環境之設置及規劃，並對身心障礙學生學習之各項輔具的操作與應用有基本的認識與瞭解，以方便於教學過程中適時的協助身心障礙學生學習，並提昇身心障礙學生之學習效能。
- 9.教師應隨時充實輔導具有輔導特殊教育需求學生的相關專業知能，以解決班級內特殊教育需求學生之學習問題。
- 10.學校應鼓勵教師積極進修教學相關之第二專長，並獲取相關專業證照。

(七)行政配合

1.教育行政機關：

- (1) 教育部應依據特殊需求生之特質與學習需求規劃特殊需求領域之各類課程，並擬訂相關之課程綱要，以做為學校規劃特殊需求領域課程之依據。
- (2) 教育部應編定職業學校服務類課程綱要，以做為學校規劃服務類相關群科課程之參考依據。
- (3) 各級教育行政機關應協助學校克服課務運作、教學空間、教學設備與經費之限制。
- (4) 各級教育行政機關應於本綱要總綱實施前，舉辦課程、教材、教學與評量之相關研習會，使教師充分瞭解綱要之精神與內容，提昇教師教材選編、創意與適性教學及多元評量的能力。
- (5) 各級教育行政機關於本綱要總綱實施之後，得就課程編製、課程設計、教材編選、教學實施、教學評量、教學輔導與教師專業進修做整體或抽樣評鑑，並提供各校改進所需之資源；各校應依據評鑑結果積極改進。
- (6) 各級教育行政機關應於每學期開學前將視覺障礙學生所需要之大字體課本或點字教材送達學校。

2.學校

- (1) 各校應協助教師進行對課程設計、教材編選、教學實施。對於積極開發教材，有創意者，應給予獎勵。

- (2) 特殊教育學校應安排各科教師專業發展時間，進行經驗分享、教學觀摩或研討教學法。
- (3) 各校宜聘任具有特殊教育專長教師，使能參與行政協調以及課程教材的編製。
- (4) 普通學校校內之特教老師應積極參與學校內課程發展委員會之運作，並對特殊教育學生之課程規劃與設計提供具體之建議。
- (5) 各校應考量特殊教育需求學生之學習特性，規劃校園環境及硬體設施。
- (6) 各校應依據特殊教育需求學生之學習狀況及條件，向相關單位申請身心障礙學生學習之所需之各項學習輔具，並負保管及維護之責任。
- (7) 特殊教育學校應比照普通學校成立「課程發展委員會」，課程發展委員會之組成方式，由學校校務會議決定之。
- (8) 各校應於學年度開學前，將學校自行訂定之課程計畫送所屬主管教育行政機關備查。
- (9) 各校應訂定教科書選用及教材編訂相關辦法，以利教師編選合適的教科書或教材。
- (10) 各校應鼓勵教師針對學生程度編選適性教材，以利學生適性學習。所編選之教材應具備彈性，配合各該科教學節數，重視學生在成長及學習過程中的個別差異，引導學生獲致成功的學習。

貳、教學綱要

一、專業及實習科目

(一)服務導論 (Introduction to Service)

表 2-1 服務導論科目大要

學分數：2
建議開課學期：第一學年第一學期
<p>本科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。</p> <p>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。</p>

表 2-2 服務導論教學綱要

一、科目名稱：服務導論 (Introduction to Service)

二、科目屬性：專業科目			
三、學分數：2			
四、先修科目：無			
五、課程目標：			
<p>(一)具備服務之基本知識，展現為人服務的熱忱與精神。</p> <p>(二)提高對職業倫理的敏感度，培養職業道德及敬業精神。</p> <p>(三)增進批判與反思能力，運用專業倫理觀念分析與解決工作問題。</p> <p>(四)瞭解人際溝通技巧，建立良好人際關係。</p> <p>(五)瞭解禮儀的意義和重要性，培養正確的禮儀觀念和態度。</p> <p>(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。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內 容 綱 要	分配節數	備 註
1.緒論	1.服務的意義、範圍與功能 2.專業服務的態度與價值	2	
2.消費者心理	1.消費者心理與行為 2.消費者相關法令	4	
3.人際關係	1.人際關係的意義、特性與功能 2.影響人際關係的因素 3.自我概念與人際關係 4.人際衝突的處理	6	可採實際演練、角色扮演方式進行教學
4.人際溝通	1.有效的溝通技巧（如：傾聽、同理心等） 2.職場溝通能力（如：口語表達、肢體語言等） 3.職場常用話術（如：招呼語、引導語等）	6	可採實際演練、角色扮演方式進行教學
5.生活禮儀	1.禮儀的意義與重要性 2.合宜的穿著打扮 3.合宜的姿勢 4.合宜的肢體動作	4	
6.職場禮儀	1.接待禮儀 2.交談禮儀 3.電話禮儀 4.辦公室裡儀 5.顧客抱怨之應對禮儀	6	可採實際演練、角色扮演方式進行教學
7.職業倫理	1.職業倫理的意義與重要性 2.社會變遷中職業倫理的調適	2	
8.產品販售	1.產品的屬性及效益 2.經營顧客關係 3.產品促銷（如：廣告、文宣等）	6	
七、實施要點：			
<p>(一)教材編選</p> <p>1.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。</p>			

- 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.蒐集健康服務事業相關之圖片、表格、宣傳刊物等作為輔助教材。

(二)教學方法

- 1.利用資料研讀、討論、觀察及演練的方式，在課堂上交互實施，以收成效。
- 2.學生除指定教材研讀外，尚須身體力行，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。
- 3.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。
- 4.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。

(三)教學評量

- 1.採多元彈性評量的方式：
 - 針對認知部分以紙筆測驗評量。
 - 針對技能部分以實作評量。
 - 針對情意部分以學習態度及實作評量。
- 2.配合授課進度進行評量，以便及時瞭解教學成效，達成學習目標。
- 3.依據評量結果，改進教材、教法、實施補救或增廣教學。

(四)教學資源

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、社區資源等，進行與本科相關之各項活動。

(五)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.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。

(二)環境服務概論 I (Introduction to Environment Services I)

表 2-3 環境服務概論 I 科目大要

學分數：2
建議開課學期：第一學年第一學期
<p>本科目教學目標在於協助學生瞭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。</p> <p>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。</p>

表 2-4 環境服務概論 I 教學綱要

一、科目名稱：環境服務概論 I (Introduction to Environment Services I)			
二、科目屬性：專業科目			
三、學分數：2			
四、先修科目：無			
五、課程目標：			
<p>(一)瞭解環境服務業的內涵、發展，並認識清潔服務及汽車美容。</p> <p>(二)具備從業相關基礎知識及基本工作知能。</p> <p>(三)培養正確的工作習慣與態度、職業道德與倫理。</p> <p>(四)結合生涯探索，了解自我性向、興趣、價值觀及優弱勢能力。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.認識環境服務	1.環境服務業的定義及屬性 2.環境服務業的相關職業及工作性質 3.環境服務業的現況	2	結合生涯試探
2.從事環境服務業 (清潔服務、汽車美容、園藝(管理)、門市服務) 之職前準備	1.所需具備基本之從業條件 2.所需具備重要之工作態度 3.從業人員之職業道德 4.從業人員之職業前途規劃	6	結合生涯試探，並著重於清潔服務、汽車美容、園藝(管理)、門市服務四種行業
3.環境清潔基本工具器材	1.環境清潔基本工具之使用 2.環境清潔基本工具器材之維護 3.環境清潔基本工具器材之保養	8	結合班級及居家例行環境清潔活動
4.認識清潔服務	1.清潔服務之工作性質與內容 2.從事清潔服務之基本條件 3.從事清潔服務之職場工作守則 4.清潔服務之基本流程 5.清潔服務之基本工具器材	10	結合生涯試探，安排職場參訪、相關從業人員採訪，融入工作價值觀、態度及習慣之教學內容。

5.認識汽車美容	1.汽車美容之工作性質與內容 2.從事汽車美容之基本條件 3.從事汽車美容之職場工作守則 4.汽車美容之基本流程。 5.汽車美容之基本工具器材	10	結合生涯試探，安排職場參訪、相關從業人員採訪，融入工作價值觀、態度及習慣之教學內容。
----------	---	----	--

七、實施要點：

(一)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。

(二)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。

(三)教學評量

- 1.採多元智能、多元評量概念，善用情境評量、工作樣本分析等方式。
- 2.依據教學目標設計適當之評量方式，包括口頭、紙筆測驗、實際演練、實作評量等。
- 3.情意方面，著重觀察學生自我觀感、自信心、工作動機、態度與習慣之表現。

(四)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.圖書館應具備充足之環境服務相關之圖書資料。
- 4.學校應設置電腦網路用以查詢環境服務相關資料。
- 5.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。

(五)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.安排學生利用寒暑假前往環境服務相關業界學習，充實自我實務能力。
- 4.教師宜鼓勵學生參加專業能力相關證照之檢定，藉以提升就業競爭力。

(二)環境服務概論 II (Introduction to Environment Services)

表 2-5 環境服務概論科目 II 大要

學分數：2
建議開課學期：第一學年第二學期
<p>本科目教學目標在於協助學生瞭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。</p> <p>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。</p>

表 2-6 環境服務概論 II 教學綱要

一、科目名稱：環境服務概論 II (Introduction to Environment Services)			
二、科目屬性：專業科目			
三、學分數：2			
四、先修科目：無			
五、課程目標：			
<p>(一)瞭解環境服務業的內涵、發展，並認識園藝(管理)及門市服務業。</p> <p>(二)具備從業相關基礎知識及基本工作知能。</p> <p>(三)培養正確的工作習慣與態度、職業道德與倫理。</p> <p>(四)結合生涯探索，了解自我性向、興趣、價值觀及優弱勢能力。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.認識園藝(管理)	1.園藝之工作性質與內容 2.從事園藝管理之基本條件 3.從事園藝管理之職場工作守則 4.園藝管理之基本工具器材 5.植栽之基本技術與管理原則	10	結合生涯試探，安排職場參訪、相關從業人員採訪，融入工作價值觀、態度及習慣之教學內容。
2.認識門市服務	1.門市服務之工作性質與內容 2.從事門市服務之基本條件 3.從事門市服務之職場工作守則 4.門市服務之基本工具器材	10	結合生涯試探，安排職場參訪、相關從業人員採訪，融入工作價值觀、態度及習慣之教學內容。
3.環境衛生與清潔	1.垃圾分類與整理處理 2.廢棄物分類與處理技巧 3.病媒的防治與消除	6	結合班級及居家例行環境清潔活動
4.環境服務業之安全	1.使用器具之安全須知 2.環境安全須知 3.職場衛生須知 4.工作意外事故處理 5.職業病防治	6	結合班級及居家例行環境清潔活動，運用相關媒體報導之案例進行教學。
5.環境服務業與個人職涯	1.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)	4	著重於清潔服務、汽車美容、園藝(管理)、門市服務四種行業，結合生涯試探融

	2.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 3.從事環境服務業，個人職涯規劃與願景		入自我認同與接納、工作價值觀、態度及習慣之教學內容。
<p>七、實施要點：</p> <p>(一)教材編選</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(二)教學方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(三)教學評量</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.採多元智能、多元評量概念，善用情境評量、工作樣本分析等方式。 2.依據教學目標設計適當之評量方式，包括口頭、紙筆測驗、實際演練、實作評量等。 3.情意方面，著重觀察學生自我觀感、自信、工作動機、態度與習慣之表現。 <p>(四)教學資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.圖書館應具備充足之環境服務相關之圖書資料。 4.學校應設置電腦網路用以查詢環境服務相關資料。 5.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。 <p>(五)教學相關配合事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.安排學生利用寒暑假前往環境服務相關業界學習，充實自我實務能力。 4.教師宜鼓勵學生參加專業能力相關證照之檢定，藉以提升就業競爭力。 			

(三)衛生與安全導論(Introduction to Hygiene and Safety)

表 2-7 衛生與安全導論科目大要

學分數：2
建議開課學期：第一學年第二學期
<p>本科目目標在於協助學生瞭解服務類群工作安全與環境衛生的內涵、重要性及必要性，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，為從事服務類群相關職業做準備。</p> <p>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。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。</p>

表 2-8 衛生與安全導論教學綱要

一、科目名稱：衛生與安全導論(Introduction to Hygiene and Safety)			
二、科目屬性：專業科目			
三、學分數：2			
四、先修科目：無			
五、課程目標：			
<p>(一) 瞭解服務類群工作安全與環境衛生的內涵及重要性。</p> <p>(二) 具備衛生安全基本知識與危機處理能力。</p> <p>(三) 培養正確的從業概念、安全意識。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.工作場所安全防護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識用電安全 2. 認識防震安全 3. 認識消防安全 4. 認識設備安全 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與預防 	6	
2.認識職場危險	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危險物品的使用須知 2. 職場危險區域的認識 3. 緊急逃生路線 4. 工作場所逃生設備的使用 	4	
3.職場安全須知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職場安全守則的介紹 2. 工作場所中安全標誌的辨識 3. 工作場所中消防設備的使用 4. 安全配備的使用 	4	
4.工作意外事故處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用電話尋求協助 2. 運用簡易醫護用品的知識 3. 職場較常發生的意外事故種類 <p>(1) 工作場所之廠房設施不良、機械</p>	8	結合班級及居家例行環境清潔活動，運用相關媒體報導之案例進行教學。

	<p>設備結構缺陷、工具不良等應體設施不足</p> <p>(2) 員工安全知識不足、雇主未善盡管理責任等</p> <p>4. 意外事故的預防方法</p>		
5. 職場衛生	<p>1. 環境衛生的意義與要求</p> <p>2. 認識常見傳染病</p> <p>3. 傳染病與微生物的防治</p> <p>4. 工作場所的衛生規定與衛生習慣</p>	6	結合班級及居家例行環境清潔活動，運用相關媒體報導之案例進行教學。
6. 職業病防治	<p>1. 各職場易得之職業病的瞭解(包括中毒及其續發症、中暑、熱衰竭、重聽、皮膚或黏膜、結膜炎、恙蟲病等等。</p> <p>2. 各職場相關職業病的預防之道</p>	4	結合班級及居家例行環境清潔活動，運用相關媒體報導之案例進行教學。
7. 職業災害保險	<p>1. 職業災害保險之目的、特色與重要性</p> <p>2. 職業災害保險之保障對象</p> <p>3. 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)</p>	4	

七、實施要點：

(一)教材編選

- 1.教材由教師依學生需求與能力，自行編寫或選擇適宜之教科書。
- 2.蒐集工作安全與環境衛生相關之圖片、表格、媒體報導、宣傳刊物、短片等作為輔助教材。

(二)教學方法

- 1.本科目為專業科目，如至各不同場所實際演練得採分組教學。
- 2.教師於教學時，結合社會重大議題、新聞時事，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。

(三)教學評量

- 1.依據學生優弱勢能力，彈性選擇評量方式。
- 2.認知部分除以紙筆測驗評量，結合口述與操作評量。
- 3.技能部分施以實作評量，強調求救能力之訓練、逃生設備機具之正確操作。
- 4.針對情意部分除評量學習態度外，著重自我保護、危機意識等概念之建立或改變。

(四)教學資源

- 1.圖書館應具備充足之工作安全與環境衛生相關之圖書資料。
- 2.學校應設置電腦網路用以查詢工作安全與環境衛生相關資料。
- 3.工作安全與環境衛生相關之圖書資料、投影片、光碟片、掛圖、雜誌及網路等多媒體設備資源。

(五)教學相關配合事項

- 1.本教材各單元宜彈性實施，將理論融入於實習課中，由淺入深，並注意依學生個別差異調整教材內容。
- 2.校外相關業界、職場之配合及學校行政支援。
- 3.教師利用現有之實習場所、專科教室等教學設備，引領學生參與實際作業，增加學生實務經驗。
- 4.教師宜鼓勵學生參加行政院勞工委員會技術士技能檢定證照之考試，藉以提升就業競爭力。

(四)環境服務實務 I (Practicum of Environment Services I)

表 2-9 環境服務實務 I 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第一學年第一學期
本科目目標主要為培養基本之環境服務實務能力，以因應環境服務業之工作基本需求，並建立穩固之環境服務工作技巧，以達自我學習及自我檢核之能力。教授內容主要為顧客服務、環境服務業之器具設備的使用與維護及基本環境清潔技能等；實施要點包括：複習清潔基本工作流程，並以此為基礎，進而教導學生正確的環境清潔操作技巧，並配合實作反覆練習，上課時宜進行單項工作技巧的練習，最後則統整各項技能運用於不同場域。

表 2-10 環境服務實務 I 教學綱要

一、科目名稱：環境服務實務 I (Practicum of Environment Services I)			
二、科目屬性：專業實務科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務概論 I、II			
五、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巧。			
(五)培養良好的清潔工作態度、習慣與安全。			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.顧客服務	1.瞭解職場服裝儀容規定 2.瞭解職場服務禮儀 3.認識顧客抱怨處理原則及實際案例演練 4.認識緊急事件處理原則及實際案例演練	9	
2.環境服務器具使用安全	1.複習環境服務常見的器具 2.使用器具應注意之共同安全事項 3.使用特定器具之安全注意事項 4.機器使用維護及故障判別 5.職場環境安全(如：用電、消防、逃生等) 緊急事件應變處理 6.器具操作實作練習	6	
3.環境器材之運用與維護保養	1.複習常用清潔器具與種類 2.瞭解清潔器具之運用時機 3.認識常用清潔材料及藥劑 4.正確使用清潔材料及藥劑 5.瞭解清潔器具材料之保養 6.清潔用油劑的保養 7.機器使用維護及故障判別 8.清潔器具材料運用及保養實作練習	6	

4.基本環境服務清潔技能	1.抹布、刮刀、菜瓜布、雞毛撻、清潔劑等使用方法及技巧 2.掃帚、拖把、除塵器、擰乾器、長柄刷等使用方法及技巧 3.正確操作清潔作業流程（高處除塵、平面去污、浴廁清潔、地板除塵與濕拖、垃圾桶清潔、自我檢查等） 4.清潔工作操作實作練習 5.清潔作業流程實作練習	9	
5.環境服務中常見垃圾處理	1.複習垃圾種類 2.複習垃圾分類 3.垃圾處理之安全守則 4.一般垃圾分類實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	6	
6.金屬器材之保養	1.能分辨金屬器材 2.金屬器材的保養方式及原則 3.不同金屬材質的處理方法： (1)不銹鋼 (2)銅器材 (3)一般金屬 4.不同材質處理方式實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	9	
7.牆面之維護	1.認識台面、牆面、天花板、通風口等清潔步驟及原則 2.重點式污點去除 (1)處理方式及原則 (2)實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查） 3.高處除塵 (1)處理方式及原則 (2)實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查） 4.立面除塵 (1)處理方式及原則 (2)實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查） 5.室內牆面清潔實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	9	

七、實施要點：

(一)教材編選

- 1.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。
- 2.考量學生需求，編選簡單扼要與深入淺出之教材。
- 3.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。
- 4.利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作及演練。
- 5.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。
- 6.規劃教材內容時，建議以以3小時課程為原則

(二)教學方法

- 1.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。
- 2.應瞭解學生之優弱勢能力，並加強學生優勢管道的學習。
- 3.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。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.設計增強系統，以提升學生之學習動機。
- 7.可利用自我檢核或自我記錄方式，提升學生自我管理的能力。

(一)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。
 - (一)在認知方面的評量，可彈性運用筆試或口述。
 - (二)在技能方面的評量，可模擬情境演練及實際職場的互動情形，工作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。
 - (三)在情意方面的評量，應強調工作環境及操作器具之安全。
- 2.應兼顧形成性及總結性評量，以確認學生熟練各項獨立技能，進而統整運用各項能力。
- 3.評量內容應與職場的工作標準一致。

(一)教學資源

- 1.相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊、雜誌等。
- 2.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。

(二)教學相關配合事項

- 1.結合社區及校內資源，提供學生查詢相關資訊。
- 2.鼓勵學生相互觀摩學習，以培養合作及與人相處的能力。
- 3.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。
- 4.實習場所宜和社區職場結合，以利未來就業轉銜。

(四)環境服務實務Ⅱ (Practicum of Environment Services)

表 2-11 環境服務實務Ⅱ科目大要

學分數：3
建議開課學期：第一學年第二學期
本科目目標主要為培養基本之環境服務實務能力，以因應環境服務業之工作基本需求，並建立穩固之環境服務工作技巧，以達自我學習及自我檢核之能力。教授內容主要為室內及公共區間之清潔與維護；實施要點包括：複習清潔基本工作流程，並以此為基礎，進而教導學生正確的環境清潔操作技巧，並配合實作反覆練習，上課時宜進行單項工作技巧的練習，最後則統整各項技能運用於不同場域。

表 2-12 環境服務實務Ⅱ教學綱要

一、科目名稱：環境服務實務Ⅱ (Practicum of Environment Services Ⅱ)			
二、科目屬性：專業實務科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務概論Ⅰ、Ⅱ、環境服務實務Ⅰ			
五、課程目標：			
<ul style="list-style-type: none"> (一)能增進職場服務之工作社會能力。 (二)能增進各項基本環境清潔技能。 (三)能熟悉室內外各區間之清潔技能。 (四)提升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。 			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.玻璃之維護	1.玻璃的清潔步驟、安全原則及使用之工具 2.不同用途之玻璃的處理方式 (一)認識不同用途之玻璃：鏡子、窗戶、大片玻璃/落地窗 (二)實作練習 (準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查) 3.不同材質之玻璃的處理方式 (一)認識不同材質之玻璃：光面玻璃、霧面玻璃 (二)實作練習 (準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查) 4.玻璃清潔實作練習 (準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查)	9	

2.不同類型傢俱之維護	1.傢俱的清潔步驟、安全原則及使用之工具 2.常見材質之家具及用品設備的處理方式 3.不同類型及功能傢俱的處理方式： (一)衣櫥、五斗櫃、書櫃、書桌、椅子、床、掛衣架、化妝台等 (二)茶几、沙發椅、酒櫃、鞋櫃、鞋架、書報架、電話等 (三)餐桌椅、廚櫃、吧台、冰箱、飲水器等 4.清潔實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	9	
3.地板之維護	1.地板除塵與濕拖的清潔步驟、安全原則及使用之工具 2.地板除塵的處理方法： (一)認識掃把、吸塵器、靜電拖把 (二)處理原則及方法 (三)實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查） 3.地板濕拖的處理方法： (一)認識拖把、擰乾器 (二)處理原則及方法 (三)實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查） 4.機器使用維護及故障判別 5.地板除塵及濕拖實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	9	
4.浴廁之維護	1.浴廁的清潔步驟、安全原則及使用之工具 2.常見材質之浴廁及用品設備的處理方式： (一)工作原則：工作場地方面、工作速度方面、清潔劑及清潔工具使用安全方面 (二)清潔工作流程：準備器材、將廁所內可移動物品移至門外、天花板除塵、清潔窗戶、清潔肩部以上高度之牆壁、擦洗置物架、刷洗洗手槽、刷洗馬桶、刷洗小便斗、刷洗肩部以下高度之牆壁、刷洗地面、清潔鏡子、清洗拖把槽、物品歸位、清洗清潔用具、自我檢視 3.浴廁清潔實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	9	

5.茶水間之清潔	1.茶水間的清潔步驟、安全原則及使用之工具 2.常見材質之廚房及用品設備的處理方式： (一)工作原則：工作場地方面、工作速度方面、清潔劑及清潔工具使用安全方面 (二)清潔工作流程：準備器材、將廚房內可移動物品移至門外、天花板除塵、清潔窗戶、清潔肩部以上高度之牆壁、刷洗肩部以下高度之牆壁、清理冰箱、清潔抽油煙機、擦洗置物架、清潔廚櫃、清潔瓦斯爐、刷洗洗碗槽、地面除塵濕拖、物品歸位、清洗清潔用具、自我檢視 3.茶水間清潔實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）	9	
6.公共區間之維護	1.公共廁所的清潔步驟、安全原則及使用之工具（含實作練習） 2.電梯的清潔步驟、安全原則及使用之工具（含實作練習） 3.樓梯的清潔步驟、安全原則及使用之工具（含實作練習） 4.溝渠的清潔步驟、安全原則及使用之工具（含實作練習） 5.庭院的清潔步驟、安全原則及使用之工具（含實作練習）	9	

七、實施要點：

(一)教材編選

- 1.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。
- 2.考量學生需求，編選簡單扼要與深入淺出之教材。
- 3.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。
- 4.利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作及演練。
- 5.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。
- 6.規劃教材內容時，建議以以3小時課程為原則

(二)教學方法

- 1.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。
- 2.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。
- 3.應瞭解學生之優弱勢能力，並加強學生優勢管道的學習。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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。
- 7.設計增強系統，以提升學生之學習動機。
- 8.可利用自我檢核或自我記錄方式，提升學生自我管理的能力。

(三)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。
 - (1)在認知方面的評量，可彈性運用筆試或口述。
 - (2)在技能方面的評量，工作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。
 - (3)在情意方面的評量，應強調工作環境及操作器具之安全。
- 2.應兼顧形成性及總結性評量，以確認學生熟練各項獨立技能，進而統整運用各項能力。
- 3.評量內容應與職場的工作標準一致。

(四)教學資源

- 1.相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊、雜誌等。
- 2.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。

(五)教學相關配合事項

- 1.結合社區及校內資源，提供學生查詢相關資訊。
- 2.鼓勵學生相互觀摩學習，以培養合作及與人相處的能力。
- 3.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。
- 4.實習場所宜和社區職場結合，以利未來就業轉銜。

(五)事務機器與電腦應用 I (Office Machines and Computers I)

表 2-13 事務機器與電腦應用 I 科目大要

學分數：2
建議開課學期：第二學年第一學期
本科目目標在培養學生使用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；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。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。

表 2-14 事務機器與電腦應用 I 教學綱要

一、科目名稱：事務機器與電腦應用 I (Office Machines and Computers I)			
二、科目屬性：專業科目			
三、學分數：2			
四、先修科目：無			
五、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			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.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	2	
2.影印機的操作	1.影印機的功能與種類 2.操作面版 3.紙張規格 4.基本功能操作	4	
3.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 3.基本保養方法	4	
4.傳真機的操作	1.傳真機的功能 2.操作面版 3.傳真資料的接收和傳送 4.影印功能 5.各種傳真機的特性：碳粉、熱感應、噴墨	4	
5.傳真機的故障排除及保養	1.故障排除 2.基本保養與耗材補充	4	
6.其他事務機器的操作與保養	1.護貝機的認識與操作、各種護貝膠模的認識 2.裁紙機的認識與操作 3.碎紙機的認識與操作 4.電動釘書機的認識與操作	4	

	5.多功能事務機的認識與操作		
7.收銀機的操作	1.操作面版的認識 2.認識條碼與掃瞄器 3.紙張安裝與故障排除 4.交易操作 5.查帳與結帳	8	
8.其它商店用事務機器的操作	1.盤點機的認識與操作 2.標籤機的認識與操作 3.其他商店用事務機器的認識與操作	6	

七、實施要點：

(一)教材編選

- 1.以 2 小時為單元進行教學。
- 2.教材之編選應以辦公室、生活中常用的事務機器為主，並視實際辦公事務需求擴充教材內容。
- 3.應編選生動、實用的教材，啟發學生的興趣及創造力。

(二)教學方法

- 1.事務機器的教導應著重實際的操作，並強調故障排除等問題解決能力。
- 2.應提供學生大量練習的機會，並注重個別學生的差異。

(三)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、實作評量、作業評定等方式評量。

(四)教學資源

- 1.透過參訪實際的辦公室、職場，使學生瞭解事務機器之使用需求。
- 2.學校應提供完善的事務設備或機器，供學生實際學習使用。

(五)教學相關配合事項

- 1.結合學校各處室、員生合作社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。
- 2.以靈活、彈性的方式，運用社會資源來支援教學。

(五)事務機器與電腦應用 II (Office Machines and Computers II)

表 2-15 事務機器與電腦應用 II 科目大要

學分數：2
建議開課學期：第二學年第二學期
本科目目標在培養學生使用電腦的能力。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利用電腦作簡單的文書處理及應用。教學時應提供學生大量上機練習的機會，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。

表 2-16 事務機器與電腦應用 II 教學綱要

一、科目名稱：事務機器與電腦應用 II (Office Machines and Computers II)			
二、科目屬性：專業科目			
三、學分數：2			
四、先修科目：事務機器與電腦應用 I			
五、課程目標：			
(一) 培養學生使用各種辦公室事務機器的能力			
(二) 培養使用電腦處理文書及通訊的能力			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1. 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	2	
2. 全球資訊網	1.網路的認識 2.網路查詢生活資訊 3.通訊用軟體程式及相關網站	2	
3. 電子郵件	1.電子郵件的申請與設定 2.電子郵件的收信與寄信 3.電子郵件的附加檔案與轉信	4	
4. 電腦文書處理	1.文書軟體的操作 2.中文打字練習 3.英文打字練習 4.文書版面設計 5.試算軟體的使用	8	
5. 海報圖像製作	1.海報製作軟體介紹 2.簡易繪圖軟體的應用 3.海報、傳單製作 4.卡片、名片、CD 圓標籤製作	6	
6. 影像處理	1.相片編修軟體介紹 2.數位相機操作 3.相片後製與特效 4.光碟燒錄實作	4	
7. 部落格製作與管理	1.部落格簡介與申請	6	

	2.文章、相片與留言管理 3.版面設計與更新管理		
8. 電腦與網路安全	1.電腦病毒的認識與防制 2.網路詐騙的防範	2	
9. 列印	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	2	
<p>七、實施要點：</p> <p>(一)教材編選</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.以 2 小時為單元進行教學。 2.應編選生動、實用的教材，啟發學生的興趣及創造力。 3.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，以利學生參照學習。 <p>(二)教學方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.學科間應跨科合作，例如以本科結合語文、數學或美術等科目，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。 <p>(三)教學評量</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.應儘量複習及利用學生已學過的相關電腦技能，例如電腦打字作業以 EMAIL 方式寄送給老師；將製作好的海報上傳至學生自己的部落格。 <p>(四)教學資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.透過參訪實際的辦公室及職場，使學生瞭解電腦實際之使用需求。 2.學校應提供完善的電腦軟硬體、網路及印表機設備，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。 <p>(五)教學相關配合事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.以靈活、彈性的方式，運用社會資源來支援教學。 2.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，例如卡片與海報製作等。 			

(六)進階實務

表 2-17 汽車美容實務 I 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第一學期
本科目教學目標在於使學生認識汽車各部位名稱，與汽車美容工場的配置及操作安全，並培養學生具備汽車內外部清潔美容的基本能力，以勝任擔任汽車美容助手的工作。教材內容以汽車美容工場、汽車內部及外部清潔與保養及美容打蠟為主。

表 2-18 汽車美容實務 I 教學綱要

一、科目名稱：汽車美容實務 I(Practicum of Car Cleaning I)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務實務 I.II			
五、課程目標： (一) 使學生認識汽車各部名稱及功用。 (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的基本能力。			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1. 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 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	9	
2. 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 3.工廠機具設備操作使用說明 4.工場用電安全講解	9	
3. 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.瞭解洗車方法與打蠟原理 4.認識汽車美容材料及其特性	9	
4. 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	6	
5. 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	9	
6. 車輛外部清潔維	1.車輛外表清潔與保養	12	

護	(1)車身外表清潔(含前後保險桿) (2)車身飾件及塑件清潔與保養 (3)輪弧內之泥土清洗 (4)車輛擦乾、門邊擦拭 (5)電鍍飾品清潔與保養		
<p>七、實施要點：</p> <p>(一)教材編選</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>(二)教學方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 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特度的養成。 3.教學時儘量利用多媒體，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。 <p>(三)教學評量</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.配合授課進度進行單元評量，以便及時瞭解教學成效和教學績效是否達成學習目標。 2.採多元評量方式進行，評量方法可包括學習態度、觀察、實際操作、口試及筆試等，並著重形成性評量，且應兼顧認知、技能、情意以及應用之能力。 3.本學期因著重於使學生瞭解且能說明車身各部名稱、功用及完成洗車之能力，評量時因考量學生之個別差異。 4.依評量結果適時修正教材與教學方法，以達到最佳之教學成效。 <p>(四)教學資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 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，進以增加就業機會。 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。 <p>(五)教學相關配合事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 			

2. 汽車美容實務 II (Practicum of Car Cleaning II)

表 2-19 汽車美容實務科目 II 大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第二學期
本科目教學目標在於使學生認識汽車各部位名稱，與汽車美容工場的配置及操作安全，並培養學生具備汽車內外部清潔美容的基本能力，以勝任擔任汽車美容助手的工作。教材內容以汽車美容工場、汽車內部及外部清潔與保養及美容打蠟為主。

表 2-20 汽車美容實務 II 教學綱要

一、科目名稱：汽車美容實務 II(Practicum of Car Cleaning II)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：汽車美容實務 I			
五、課程目標：			
<ul style="list-style-type: none"> (一) 培養學生操作汽車美容相關工具、設備之能力。 (二) 培養學生具備清潔美容汽車外部及內部的的基本能力。 (三) 培養學生具備判斷車身漆面損傷與打蠟之技能。 			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1. 車輛外部清潔維護	<ul style="list-style-type: none"> 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 	9	
2. 車輛內部清潔與保養 (一)	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	9	
3. 車輛內部清潔與保養 (二)	<ul style="list-style-type: none"> 1. 頂蓬清潔與保養 2. 後車箱蒸氣清洗處理 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)。 	9	
4. 汽車美容工具的使用	<ul style="list-style-type: none"> 1. 氣動震動盤的使用(上、去蠟) 2. 電動打蠟機的使用 3. 羊毛輪的使用 4. 海綿輪的使用 	9	
5. 手工打蠟	<ul style="list-style-type: none"> 1. 汽車蠟的種類 (清潔性蠟品、研 	12	

	磨性蠟品及保護性蠟品) 及使用 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 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		
6. 機器打蠟	1.氣動上蠟保護層處理 2.去污拋光研磨處理 3.鏡面拋光處理 4.螺旋紋修復處理 5.刮傷、附著物處理	6	

七、實施要點：

(一)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。

(二)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特度的養成。
- 3.教學時儘量利用多媒體，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。

(三)教學評量

- 1.配合授課進度進行單元評量，以便及時瞭解教學成效和教學績效是否達成學習目標。
- 2.採多元評量方式進行，評量方法可包括學習態度、觀察、實際操作、口試及筆試等，並著重形成性評量，且應兼顧認知、技能、情意以及應用之能力。
- 3.本學期因著重於使學生獨力完成洗車作業及學會手工打蠟之技能，評量時因考量學生之個別差異。
- 4.依評量結果適時修正教材與教學方法，以達到最佳之教學成效。

(四)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，進以增加就業機會。

- 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。

(五)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。

3.清潔專業實務 I (Practicum of Cleaning I)

表 2-21 清潔專業實務 I 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第一學期
<p>本科目目標主要為培養清潔專業實務能力，以因應環境清潔服務業之特殊專業需求，並養成相關專業之能力。教授內容主要為清潔專業之操作技巧及各種材質地板之特殊清潔與維護。實施要點包括：以環境服務實務為基礎，教導進階之清潔專業技能，並透過示範、演練及實際操作，養成專業職業之地板清潔與維護技能，並建立良好的清潔工作態度與習慣。</p>

表 2-22 清潔專業實務 I 教學綱要

一、科目名稱：清潔專業實務 I (Practicum of Cleaning I)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務概論 I、II、環境服務實務 I、II			
五、課程目標：			
<p>(一) 熟悉各項污垢處理的清潔技能。</p> <p>(二) 熟悉地板機具設備的使用、維護與安全。</p> <p>(三) 培養各項地板材質的清潔專業能力。</p> <p>(四) 培養良好的清潔工作態度、習慣與安全。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1. 汙垢處理	<p>1.玻璃上貼膠痕跡之清潔操作</p> <p>2.窗戶軌道或門檻溝槽之清潔操作</p> <p>3.口香糖沾黏處之清潔操作</p> <p>4.浴室磁磚縫隙之清潔操作</p> <p>5.水泥痕跡之清潔操作</p> <p>6.特殊汙垢處理的實際操作（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）</p>	9	
2. 地板清潔機具的維護與操作	<p>1.認識打蠟相關設備與材料</p> <p>2.洗地機、吸水機、打蠟機的保養與維護</p> <p>3.機器使用安全、維護及故障判別</p> <p>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）</p>	9	
3. 塑膠、木質及 PU 地板清潔維護	<p>1.塑膠、木質及 PU 地板材質的處理方法：</p> <p>(1)清潔與保養步驟</p> <p>(2)清潔與保養原則及使用工具</p> <p>(3)處理方式：除塵、除蠟、安全原則及使用之工具</p>	9	

	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)		
4.石材地板清潔維護	1.石材地板材質的處理方法： (1)清潔與保養步驟 (2)清潔與保養原則及使用工具 (3)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)	9	每科重在實務操作,以安排3小時為原則
5.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： (1)塑膠地板：除塵、除蠟、清洗、上蠟、拋光 (2)木質地板：除塵、擦拭、保養 (3)石材地板：除塵、擦拭、保養 (4)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)	9	每科重在實務操作,以安排3小時為原則
6.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)	9	
<p>七、實施要點：</p> <p>(一)教材編選：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作及演練。 3.將學生居家及社區生活經驗融入環清潔專業實作中，以逐漸類化到實際職場的演練與操作。 4.結合公共安全議題(包括環保、工安等)，融入課程內容。 5.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。 <p>(二)教學方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.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。

- 2.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。
- 3.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。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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。
- 7.設計增強系統，以提升學生之學習動機。
- 8.應瞭解學生之優弱勢能力，並加強學生優勢管道的學習。
- 9.檢核或自我記錄方式，提升學生自我管理的能力可利用自我。

(三)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。
 - (1)在認知方面的評量，可彈性運用筆試或口述。
 - (2)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。
 - (3)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。

(四)教學資源：

- 1.教學過程中應安排至各種清潔服務場所參觀或見習，以實際瞭解產業發展。
- 2.實習課程可與業界進行合作，以提供學生真實情境。
- 3.相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊、雜誌等。
- 4.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。

(五)教學相關配合事項：

- 1.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。
- 2.結合社區及校內資源，提供學生查詢相關資訊。
- 3.鼓勵學生相互觀摩學習，以培養合作及與人相處的能力。
- 4.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。
- 5.實習場所宜和社區職場結合，以利未來就業轉銜。

4. 清潔專業實務 II (Practicum of Cleaning II)

表 2-23 清潔專業實務 II 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第二學期
<p>本科目目標主要為培養清潔專業實務能力，以因應環境清潔服務業之特殊專業需求，並養成相關專業之能力。教授內容主要為不同場域之清潔、廢棄物處理、水塔清潔、環境衛生消毒、病媒防治。實施要點包括：以環境服務實務及清潔專業實務 I 為基礎，教導各種場域及病媒蚊防治專業技能，並透過示範、演練及實際操作，養成專業職業之清潔工作技能，並建立良好的清潔工作態度與習慣。</p>

表 2-24 清潔專業實務 II 教學綱要

一、科目名稱：清潔專業實務 II (Practicum of Cleaning II)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務概論 I、II、環境服務實務 I、II、清潔專業實務 I			
五、課程目標：			
<p>(一)熟悉各種不同場域的清潔維護。</p> <p>(二)熟悉廢棄物處理及水塔清潔技能。</p> <p>(三)熟悉環境衛生消毒與病媒防治工作。</p> <p>(四)培養良好的清潔工作態度、習慣與安全。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1 居家之清潔	<p>1.居家清潔共同處理原則、清潔步驟及使用工具材料</p> <p>2.居家之特殊處理方式</p> <p>3.機器使用維護及故障判別</p> <p>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）</p>	3	
2.商辦、賣場（百貨公司）之清潔	<p>1.商辦、賣場（百貨公司）清潔處理原則、清潔步驟及使用工具材料</p> <p>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</p> <p>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）</p>	6	
3.大眾運輸、遊樂場之清潔	<p>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</p> <p>2.大眾運輸、遊樂場之特殊處理方式</p> <p>3.機器使用維護及故障判別</p> <p>4.大眾運輸、遊樂場清潔之處理方式實</p>	6	

	作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）		
4.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） 	9	
5.醫院、科技廠房之清潔	<ol style="list-style-type: none"> 1.醫院、科技廠房清潔處理原則、清潔步驟及使用工具材料 2.醫院、科技廠房特殊處理方式 3.機器使用維護及故障判別 4.醫院、科技廠房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） 	9	
6.廢棄物處理	<ol style="list-style-type: none"> 1.複習垃圾分類 2.複習垃圾場的種類 3.複習廢棄物及其分類 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 	3	
7.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： <ol style="list-style-type: none"> (1)處理方式及原則 (2)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： <ol style="list-style-type: none"> (1)處理方式及原則 (2)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 	9	

8.環境衛生消毒、病媒防治	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： (1)處理方式及原則 (2)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： (1)處理方式及原則 (2)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	9	
---------------	--	---	--

七、實施要點：

(一)教材編選：

- 1.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。
- 2.利用工作分析法編選教材，以利學生進行操作及演練。
- 3.將學生居家及社區生活經驗融入各種場域實作中，以逐漸類化到實際職場的演練與操作。
- 4.結合公共安全議題（包括環保、工安等），融入課程內容。
- 5.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。

(二)教學方法：

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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。
- 4.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。
- 5.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。
- 6.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。
- 7.設計增強系統，以提升學生之學習動機。
- 8.應瞭解學生之優弱勢能力，並加強學生優勢管道的學習。
- 9.檢核或自我記錄方式，提升學生自我管理的能力可利用自我。

(三)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。
 - (1)在認知方面的評量，可彈性運用筆試或口述。
 - (2)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。

(3)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，以確認學生熟練各種場域清潔專業能力，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。

(四)教學資源：

1. 教學過程中應安排至各種清潔服務場所參觀或見習，以實際瞭解產業發展。

2. 實習課程可與業界進行合作，以提供學生真實情境。

3. 相關書籍、成品、多媒體教材、網路數位資訊、雜誌等。

4. 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。

(五)教學相關配合事項：

1. 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。

2. 結合社區及校內資源，提供學生查詢相關資訊。

3. 鼓勵學生相互觀摩學習，以培養合作及與人相處的能力。

4. 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。

5. 實習場所宜和社區職場結合，以利未來就業轉銜。

5.園藝管理實務 I (Practicum of Gardening I)

表 2-25 園藝管理實務 I 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第一學期
本科目教學目標在於使學生熟悉園藝作物生產、繁殖、維護管理、景觀美化的操作技術，藉由實際操作中獲得經驗，以激發對園藝作物生產、繁殖、維護管理、景觀美化與相關事業之興趣。授課內容包括：園藝基本操作技術及設施建立、工具保養與器械操作、園藝作物與資材種類認知、生產技術及花藝設計。

表 2-26 園藝管理實務 I 教學綱要

一、科目名稱：園藝管理實務 I (Practicum of Gardening I)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務實務 I II			
五、課程目標：			
(一)瞭解園藝作物之種類及生長習性。 (二)熟悉園藝作物生產及栽培管理的基本技能。 (三)具備花藝設計的基本能力 (四)培養良好專業素養與認真敬業的工作態度。			
六、教材大綱：			
單元主題	內 容 綱 要	分配節數	備 註
1.園藝基本操作技術	1.整地 2.除草 3.作畦 4.基肥施用	6	第一學期，各校依教學情況，得利用職場實習、寒暑假於校外實習教學與實作。
2.園藝基本設施建立	1.簡易設施搭設 2.設施搭設實作	6	
3.園藝工具保養與器械操作	1.工具的保養與維護 2.園藝相關設施的保養與維護 3.器械操作與保養	3	
4.園藝植物與資材種類	1.認識基本園藝植物 2.資材種類	3	
5.園藝植物生產技術 (一)	1.栽培介質 2.肥料 3.農藥的認識與調配 4.園藝植物之播種	9	

6.園藝植物生產技 (二)	1.定植 2.換盆 3.除草 4.修剪 5.施肥 6.病蟲害管理	9	
7.園藝植物生產技術 (三)	1.果樹栽培管理 2.蔬菜栽培管理 3.觀賞植物栽培管理	9	
8.花卉藝術設計	1.花藝設計原理 2.認識各類花材與保鮮 3.各類花器介紹 4.花材與花器的搭配 5.花藝工具與操作 6.花藝應用(花籃、胸花、花束、捧花、壓花等)	9	

七、實施要點：

(一)教材編選

- 1.從學生生活環境經驗中取材，並結合園藝苗圃場、農民蔬菜、果樹、觀賞植物生產地、花店、農場等環境場地，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.蒐集園藝相關之圖片、表格、宣傳刊物等作為輔助教材。
- 4.參考相關書籍，自行編訂實習講義。

(二)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.教材宜多元化而有彈性的多媒體教學、示範、實際操作等方式進行實習。教學著重正確觀念的啟發、實務操作技術及良好敬業態度的養成。
- 3.如需至工農場或其他場所實習，得分組上課。
- 4.依各校現況並配合當地之氣候及季節性等條件，彈性選擇作物種類。
- 5.校外參觀教學，提升學生學習興趣。

(三)教學評量

可透過觀察、撰寫實習報告及實習成果評估等多元方式評量，並應注重形成性與總結性評量。

(四)教學資源

可多利用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，並加強與業界之交流，或邀請業界專業人士蒞校講演。

(五)教學相關配合事項

因應各校情況，得利用職場實地參觀實習、寒暑假於校外實習教學與實作。

6.園藝管理實務 II (Practicum of Gardening II)

表 2-27 園藝管理實務 II 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第二學期
<p>本科目教學目標在於使學生熟悉園藝作物生產、繁殖、維護管理、景觀美化的操作技術，藉由實際操作中獲得經驗，以激發對園藝作物生產、繁殖、維護管理、景觀美化與相關事業之興趣。授課內容包括：園藝基本操作技術、生產技術、繁殖技術、園產品處理加工、景觀美化維護管理及園藝經營管理。</p>

表 2-28 園藝管理實務 II 教學綱要

一、科目名稱：園藝管理實務 II (Practicum of Gardening II)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：園藝管理實務 I			
五、課程目標：			
<p>(一)熟悉園藝植物的繁殖技術。</p> <p>(二)熟悉園產品處理加工方法。</p> <p>(三)具備景觀美化與維護管理的相關技能。</p> <p>(四)培養良好專業素養與認真敬業的工作態度。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內 容 綱 要	分配節數	備 註
1.園藝植物繁殖技術 (一)	1.繁殖技術簡介 2.播種的技術與實作 3.分株的技術與實作	9	第二學期，各校依教學情況，得利用職場實習、寒暑假於校外實習教學與實作。
2.園藝植物繁殖技術 (二)	1.扦插的技術與實作 2.壓條的技術與實作 3.嫁接的技術與實作	9	
3.園產品處理加工	1.園產品的採後處理 2.園產品的分級包裝 3.園產品的處理管理 4.果汁、果醬、泡菜等加工方法	9	
4.園藝植物景觀應用	1.環境的綠化美化管理 2.園藝植物佈置應用 3.簡易造園施工	9	
5.園藝經營管理	1.園藝經營方式 2.園藝管理方法 3.園藝經營管理實務	9	
6.職場參觀與見習	1.各類型園藝苗圃場參觀 2.園藝相關賣場參觀(花市、大賣場) 3.休閒農場見習與實作	9	

七、實施要點：

(一)教材編選

- 1.從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、遊樂場等環境景觀，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.蒐集園藝與造園相關之圖片、表格、宣傳刊物等作為輔助教材。
- 4.參考相關書籍，自行編訂實習講義。

(二)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.教材宜多元化而有彈性的多媒體教學、示範、實際操作等方式進行實習。教學著重正確觀念的啟發、實務操作技術及良好敬業態度的養成。
- 3.如需至農場或其他場所實習，得分組上課。
- 4.依各校現況並配合當地之氣候及季節性等條件，彈性選擇作物種類。
- 5.校外參觀教學，提升學生學習興趣。

(三)教學評量

可透過觀察、撰寫實習報告及實習成果評估等多元方式評量，並應注重形成性與總結性評量。

(四)教學資源

可多利用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，並加強與業界之交流，或邀請業界專業人士蒞校講演。

(五)教學相關配合事項

因應各校情況，得利用職場實地參觀實習、寒暑假於校外實習教學與實作。

7.門市服務實務 I (Practicum of Retail Sales Services I)

表 2-29 門市服務實務 I 科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第一學期
<p>本科目目標在使學生了解門市服務工作內容，培養學生具有門市服務之基礎專業能力、服務態度培養及正確價值觀。教學時宜以實務操作為主，理論教導為輔，從事操作練習應充份運用專業教室及器具，並善用各種輔助教具，教學評量時認知部分以口頭評量為主、紙筆測驗評量為輔，技能及情意部分應施以實作評量、觀察評量，方能強化學習效果並增進學生對生命服務相關行業的瞭解及實際經驗。</p>

表 2-30 門市服務實務 I 教學綱要

一、科目名稱：門市服務實務 I-II (Practicum of Retail Sales Services I)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：環境服務實務 I.II			
五、課程目標：			
<p>(一) 瞭解門市服務的工作內容。</p> <p>(二) 具備門市服務之專業能力。</p> <p>(三) 培養正確工作價值及積極就業態度。</p>			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.零售概論	<p>1.零售管理之定義、分類與業態特色。</p> <p>2.零售管理之功能與意義。</p> <p>3.網路零售的概念</p> <p>4.關係行銷與綠色銷售。</p>	9	各校依教學情況，得利用校內外實習場所教學與實作。
2.顧客服務作業	<p>1.依職場要求穿著整齊清潔。</p> <p>2.能正確依職場要求整理個人服裝儀容。</p> <p>3.能主動向顧客問候。</p> <p>4.能細心、耐心聆聽顧客需求。</p> <p>5.能正確應對顧客要求之事項。</p> <p>6.能活用招呼顧客的手法。</p> <p>7.能正確的面對與電話應對。</p> <p>8.能重視客戶並營造良好購物氣氛與環境。</p>	9	
3.門市行政	<p>1.能正確說明門市一天主要工作內容及編製作息時間表。</p> <p>2.瞭解基本工作職責與建立工作排程觀念。</p> <p>3.招募及各項福利制度、教育訓練內容。</p> <p>4.瞭解出缺勤管理的意義。</p>	9	

4.門市清潔	1.能正確執行清潔門市內外及周圍環境。 2.維持門市內外環境之清潔。 3.能正確瞭解清潔範圍、項目及步驟。 4.能正確使用清潔方法、用具、用品以達到清潔效果。 5.能安排定期維持門市清潔。 6.能按正確清潔程序進行操作清潔。 7.門市清潔後續維護處理。	9	
5.清潔作業實作	1.地板清潔作業。 2.掃拖地作業 3.玻璃清潔作業。 4.實作練習（準備器材、清潔步驟、收拾器材及歸位、自我檢查）。	9	
6.商品處理作業	1.商品種類之認識。 2.商品品質概念。 3.進退貨流程之處理。 4.理貨與報廢程序。 5.補貨程序。 6.商品陳列之意義。 7.商品配置的原則與執行作業。	9	

七、實施要點：

(一) 教材編選

- 1.教材內容及次序安排，應參照教材大綱之內涵，並符合教學目標。
- 2.教材應參照實務趨勢及新頒規定，能與現實結合。
- 3.教材之例題及習題，應與實務配合，使學生能學以致用。

(二) 教學方法

- 1.本科目為實務科目，應結合理論與實務進行教學。
- 2.注重實例學習，使學生能從「經驗中學習」，培養實務體驗能力。
- 4.隨時灌輸學生正確的工作價值觀念。
- 5.培育學生適應變遷、創新進取及自我發展之能力。
- 6.配合個案方式進行，以提昇學生興趣。

(三) 教學評量

- 1.配合授課進度，分別進行各單元評量及綜合評量，以便及時瞭解教學績效，並督促學生達成學習目標。
- 2.評量方式注重個別差異，培養實務能力。
- 3.依據評量結果，改進教材、教法，實施補救或增廣教學。

(四) 教學資源

- 1.加強實例的介紹，使教學活潑化。
- 2.使用錄影帶、多媒體教學及利用實習商店，讓學生瞭解不同業態（便利商店、超市、量販店及物流中心）實際作業情形，效果更佳。

(五) 教學相關配合事項

- 1.安排賣場之現場參觀與訪談。
- 2.結合學校合作社的經營設施與營運決策，供授課實務教學之用。

8.門市服務實務Ⅱ (Practicum of Retail Sales Services Ⅱ)

表 2-31 門市服務實務Ⅱ科目大要

學分數：3
建議開課學期：第二學年第二學期
<p>本科目目標在使學生了解門市服務工作內容，培養學生具有門市服務之實務操作能力，良好服務態度及正確安全知識。教學時宜以實務操作為主，理論教導為輔，從事操作練習應充份運用專業教室及器具，並善用各種輔助教具，教學評量時認知部分以口頭評量為主、紙筆測驗評量為輔，技能及情意部分應施以實作評量、觀察評量，方能強化學習效果並增進學生對生命服務相關行業的瞭解及實際經驗。</p>

表 2-32 門市服務實務Ⅱ教學綱要

一、科目名稱：門市服務實務Ⅱ (Practicum of Retail Sales Services Ⅱ)			
二、科目屬性：專業及實習科目			
三、學分數：3			
四、先修科目：門市服務實務Ⅰ			
五、課程目標：			
<ul style="list-style-type: none"> (一) 具備門市服務之實作專業能力。 (二) 了解櫃台、機器作業流程。 (三) 培養正確安全知識及積極就業態度。 (四) 取得門市服務相關證照。 			
六、教材大綱：			
單元主題	內容綱要	分配節數	備註
1.櫃檯作業	<ul style="list-style-type: none"> 1.櫃檯服務禮貌用語 2.櫃檯收銀作業重點 3.櫃檯標準配置 4.收銀流程正確執行 5.交接排班表之瞭解 	9	各校依教學情況，得利用校內外實習場所教學與實作。
2.收銀機操作	<ul style="list-style-type: none"> 1.簡易設備操作 2.結帳作業 3.投庫作業 4.離櫃作業 	9	
3.簡易設備操作	<ul style="list-style-type: none"> 1.門市設備種類的瞭解與管理 2.標準操作程序 3.能依正確步驟或手冊操作門市相關設備 4.相關安全措施 5.日常及定期保養作業 6.基本故障因素排除 7.報修處理 8.實作練習 (準備器材、操作練習、收拾器材及歸位、自我檢查) 	9	

4.環境及安全衛生作業	1.門市商圈、立地環境 2.門市配置及動線規劃 3.區域活動參與重要性 4.門市衛生之重要性 5.售後服務與客訴即時處理 6.門市污染與防治概念 7.搶、竊、騙等不當行為之防範作業 8.發生搶、竊、騙行為之處理作業 9.能夠正確使用用具或方法防止賣場出現安全的危機，如滑倒、刮傷等	9	
5.服務品質	1.認識基本服務態度 2.訓練門市服務動作 3.正確應對處理話術	9	
6.商圈經營與顧客管理	1.訓練經營基本態度 2.了解經營策略方針 3.學會正確處理店務工作	9	

七、實施要點：

(一) 教材編選

- 1.教材內容及次序安排，應參照教材大綱之內涵，並符合教學目標。
- 2.教材應參照實務趨勢及新頒規定，能與現實結合。
- 3.教材之例題及習題，應與實務配合，使學生能學以致用。

(二) 教學方法

- 1.本科目為實務科目，應結合理論與實務進行教學。
- 2.兼顧認知、技能、情意三方面之教學。
- 3.注重實例學習，使學生能從「經驗中學習」，培養實務體驗能力。
- 4.隨時灌輸學生正確的工作價值觀念。
- 5.培育學生適應變遷、創新進取及自我發展之能力。
- 6.配合時事及個案研究方式進行，以提昇學生興趣。

(三) 教學評量

- 1.配合授課進度，分別進行各單元評量及綜合評量，以便及時瞭解教學績效，並督促學生達成學習目標。
- 2.評量方式注重實例性作業，培養實務能力。
- 3.依據評量結果，改進教材、教法，實施補救或增廣教學。

(四) 教學資源

- 1.加強實例的介紹，使教學活潑化。
- 2.使用錄影帶、多媒體教學及利用實習商店，讓學生瞭解不同業態（便利商店、超市、量販店及物流中心）實際作業情形，效果更佳。

(五) 教學相關配合事項

- 1.安排賣場之現場參觀與訪談。
- 2.結合學校合作社的經營設施與營運決策，供授課實務教學之用。