

門市服務的教材教法

桃園市育達高中商業經營科 陳金美老師

熟練技能 服務提升 顧客滿意

壹、研究背景

古云：「熟能生巧」，作為一個賣場、零售業、餐飲業等行業的收銀員，如果在服務客人時，動作慢條斯理，將會被客訴。在台灣，賣場、零售業、餐飲業市占率很高，可說是比比皆是。為了提升服務品質，勞動部勞動力發展署，好多年前，將門市服務導入技術士技能檢定，門市服務技術士技能檢定分為丙級和乙級檢定，本校商業經營科在勞動部勞動力發展署導入門市服務技術士技能檢定後第二年，就著手規劃門市服務課程迄今，年年協助學生參加門市服務丙級技術士技能檢定，績效不錯。在本校不僅是商業經營科學生參加，同時時尚造型科學生這幾年也導入門市服務丙級技術士技能檢定。聽說 108 年新課綱，教育部已將門市服務課程導入商業管理群科必修課程，足見門市服務課程的重要性。

貳、教學分析

本人上門市服務的第一堂課時，就分組，每組 3 到 4 人，使用一台收銀機。每組設一位小組長，負責上完 POS 課程時，負責最後善後工作。教室、門市教室交叉上課，時而上問答題，時而上 POS 課程，時而做清潔流程。上 155 題的問答題時，必須要求學生勤做筆記。上 POS 課程時，下課要繳出考卷。待大家跑過一個流程後，就要在門市教室分批考 POS 課程和清潔流程，並抽時間在教室考 155 題問答題。如果每個學生都熟記 POS 課程和清潔流程每個步驟和每題問答題，並通個老師考核，相信可以輕而易舉通過門市服務丙級技術士技能檢定。

參、學活動設計

桃園市育達高中 106 學年度第 1~2 學期門市服務教學活動設計表

單元名稱	門市服務	主講教師	陳金美
教材來源	旗立資訊(股)公司	觀摩班級	會計、商經
教學方法	1. 講述法 2. 啟發法 3. 實務操	教學時間	72 小時
教學資源	1. 黑板 2. 粉筆 3. 麥克風 4. 微創 POS 電腦系統 5. 玻璃架 6. 清潔用具		

教學準則	<p>1. 學科方面:要求同學每週到台北市士林高商全球資訊網的丙級線上測驗學科4次,每次考80題。</p> <p>2. 術科方面:(1)問答題:上課教授155題問答題。 (2)清潔題:在門市教室教授擦玻璃方法。 教授掃地拖地方法。 (3)POS收銀機:文教題:在門市教室教授文教題POS的操作方法。 零售題:在門市教室教授零售題POS的操作方法。 餐飲題:在門市教室教授餐飲題POS的操作方法。</p>	
教學 目 標	單 元 目 標	具 體 目 標
	認 知 方 面	<p>1. 會知道到台北市士林高商全球資訊網的丙級線上測驗學科。</p> <p>2. 可以知道155題術科問答題要如何寫才容易得分。</p> <p>3. 能理解擦玻璃的方法。</p> <p>4. 會說出掃地拖地的方法。</p> <p>5. 可以理解微創文教類POS的操作方法。</p> <p>6. 能理解微創零售類POS的操作方法。</p> <p>7. 會理解微創餐飲類POS的操作方法。</p>
標	技 能 方 面	<p>8. 會在100分鐘時間內做完80題學科。</p> <p>9. 能在50分鐘內寫完5題問答題。</p> <p>10. 可以在15分鐘內做完擦玻璃流程。</p> <p>11. 能在15分鐘內做完掃地步驟。</p> <p>12. 會在15分鐘內做完微創文教類POS的步驟。</p> <p>11. 能在15分鐘內做完微創零售類POS的步驟。</p> <p>12. 可以在15分鐘內做完微創餐飲類POS的步驟。</p>

3.1	(4)商品處理管理 (5)櫃檯作業 (6)顧客服務作業 (7)簡易設備操作 (8)環境及安全衛生作業 (9)職業道德		50 分鐘	電腦	隨機提問 隨堂測驗 上網測驗
4.1	6. 教授如何上台北市士林高商 全球資訊網的丙級線上測驗 學科。	會上網測驗學科	1000 分鐘	板書	
5.1	7. 介紹門市服務丙級術科檢定 的內容	能明瞭 會計算			隨機提問 隨堂測驗
6.1	第一站:155 題的問答題: 佔 40%				
	(1) 門市管理作業 50 題 (2) 櫃檯管理作業 30 題 (3) 清潔管理作業 15 題 (4) 門市管理報表 10 題 (5) POS 相關帳表 50 題	會操作	1500 分鐘		隨機提問 實作測驗
7.1	第二站:櫃台作業:佔 35%				
	(1)文教服務業 12 題 (2)零售服務業 12 題 (3)餐飲服務業 12 題	會操作	500 分鐘		實作測驗
8.1	第三站:清潔作業:佔 25%				
	(1)掃地、拖地 (2)擦玻璃				
	參、綜合活動				
	1. 指定學生每週上網考學科 3 次，考完訂正答案，並寄到 老師信箱。				
	2. 課堂上考完學科測驗卷後， 宜訂正錯誤的題目。				
	3. 上完 155 題問答題後，宜寫 筆記，當作作業。				
	4. 規定在門市教室上 POS 時， 宜繳一份，當作作業。				
	5. 上完清潔流程後，依座號逐 一考試。				
	6. 鼓勵學生利用聯課活動到				

	門市教室操作 POS。 7. 提醒學生報名學科、術科的 時間和準備資料。 8. 提醒學生考學科、術科的時 間和準備攜帶考試資料。				
--	--	--	--	--	--

肆、教學省思

「技不怨多」，「勤可以補拙」，「一勤天下無難事」，「人一人之，己百之；人十人之，己千之，果能此道矣，雖愚必明；雖柔必強」我常常用這些話鼓勵學生要利用在校期間努力用功，多取得一些證照。尤其門市服務丙級檢定取得後，將**熟練技能、服務提升、顧客滿意**，會深受業界喜愛，故有利於未來就業和升學。

桃園市今年三月公布一個年輕朋友的好福利，就是考上任何一科的乙級技術士技能檢定就可以領取 8,000 元獎金，全國只有桃園年輕朋友才有的唯一福利。我告訴學生，如果他們取得丙級門市服務檢定後，如果想「百尺竿頭更進一步」考乙級門市服務檢定，我願意為他們上課，協助他們考乙級門市服務檢定，領取高額獎金。