

# 服務導論簡介

# 服務導論課程架構

## 整體概念

服務意義

工作概念

服務禮儀



## 介紹服務群工作類型

清潔與客服  
服務類

個人生活  
服務類

特定環境  
服務類

成品生產  
服務類

農園藝成品  
服務類

個體  
服務類



## 未來職涯

複習及了解個人興趣

理想工作與未來藍圖

# 轉化學習內容示例

- 服務-專-服導-C-a 禮儀的意義與重要性
- 服務-專-服導-C-b 合宜的服裝儀容、姿勢及肢體動作練習

# 利用生活實例教學

特教學校學生對於抽象概念學習較為困難，以學生(化名)為實際例子，將教學重點融入，更能讓學生有所感，並可將學習應用於生活

- 小惠每次跟人講話時，眼睛都看地上，說話又很大聲，同學聽見她的聲音都會很生氣也好像想走開。請問小惠可以怎麼做呢？

(1)小惠說話時與人的距離要保持一個手臂長，說話眼睛要看著對方。

(2)小惠說話速度不要太快，音量不要太大聲，慢慢說讓對方聽清楚，聽得見就可以了。

一個示例不要太多教學重點，盡量提供正向答案，除讓學生易獲得成就，也避免錯誤學習

# 轉化學習內容示例

- 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
- 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
- 服務-專-服導-C-a 禮儀的意義與重要性
- 服務-專-服導-C-b 合宜的服裝儀容、姿勢及肢體動作練習
- 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

# 以學生最愛來看服務群

- 影片欣賞：

麥當勞 台北公館餐廳 《超有感服務特輯》

youtube：<https://www.youtube.com/watch?v=Z0X3JnLlVdE>



服務是甚麼？

怎麼樣的服務讓客人滿意？

客人有哪些需求？

在麥當勞工作的條件？

麥當勞有哪些工作項目？

麥當勞經理要求員工那些注意事項？

工作中合宜的服裝儀容？

工作中適當的姿勢動作？