

109 學年度 第二學期 臺中市私立嶺東中學

教師學習社群運作成果紀錄表

## 商業經營科

門市實務跨科社群-教師共備社群



**109 學年度 第二學期 臺中市私立嶺東高級中學  
教師專業學習社群申請書—校內社群**

<b>社群名稱</b>	門市實務社群				
<b>召集人</b>	蕭又豪	<b>聯絡電話</b>	(04)23898940	<b>E-mail</b>	t094@lths. tc. edu. tw
<b>申請類型 (請勾選)</b>	<input type="checkbox"/> 持續辦理之教師專業學習社群 <input checked="" type="checkbox"/> 新申請之教師專業學習社群				
<b>辦理類型 (可複選)</b>	<input type="checkbox"/> 年級別 <input checked="" type="checkbox"/> 學科/領域/學群 <input type="checkbox"/> 學校任務 <input checked="" type="checkbox"/> 專業發展主題 <input type="checkbox"/> 其他 ( _____ )				
<b>社群欲培養之 學生素養 (可複選)</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 身心素質與自我精進 <input checked="" type="checkbox"/> 系統思考與解決問題 <input type="checkbox"/> 規劃執行與創新應變 <input checked="" type="checkbox"/> 符號運用與溝通表達 <input checked="" type="checkbox"/> 科技資訊與媒體素養 <input type="checkbox"/> 藝術涵養與美感素養 <input type="checkbox"/> 道德實踐與公民意識 <input checked="" type="checkbox"/> 人際關係與團隊合作 <input type="checkbox"/> 多元文化與國際理解				
<b>社群議題概述</b>	1. 配合各項計畫辦理課程(講座)、設備、軟體(教育訓練)……等相關活動，藉以提升本科教師專業知能、擴增設備與軟體操作與應用能力。 2. 透過共備，分享彼此教學經驗與教學瓶頸，增進教師專業的廣度與深度。 3. 因應 108 課綱研議多元選修、彈性課程開設科目之擬定。				
<b>社群成員</b> (依需求自行增列 使用)	<b>編號</b>	<b>姓名</b>	<b>任教科目(國/高中)或年級(國小)</b>		
	1	黃仁甫	商業概論(高職)		
	2	林美雲	會計學、專題製作(高職)		
	3	林茗豐	國際貿易實務(高職)		
	4	謝麗仙	經濟學(高職)		
	5	蕭又豪	會計學、商業概論(高職)		
	6	賀永平	商業概論、經濟學、門市經營實務(高職)		
	7	宋秀琴	商業概論、行銷實務(高職)		
	8	莊惠如	會計學、專題製作、行銷實務(高職)		
	9				
	10				
	11				
12					

一、預定實施方式與內涵（可複選）：

- 教學觀察與回饋    主題探討（含專書、影帶）    主題經驗分享  
教學檔案製作    專題講座    新進教師輔導    標竿楷模學習  
新課程發展    教學方法創新    教學媒材研發    行動研究  
協同備課    同儕省思對話    案例分析    專業領域研討  
成果發表    其他\_\_\_\_\_

二、1092 學期進度規劃（至少 5 次）：

場次	日期/時間	活動名稱	活動主題	講師/主持人	辦理地點	教學媒材
1	110.03.04 12:00~13:00	期初社群概要 說明/學期科 務重點說明	用餐與社群專業 領域界定與方向 研討	蕭又豪	國貿科專業 教室	
2	110.05.13 12:50~13:00	期中教學研討 會/學期科務 執行報告	用餐與 109 課綱 擬定多元選修、 彈性課程方向研 討	蕭又豪	國貿科專業 教室	
3	110.04.29 12:45~14:35	素養導向試題	素養導向試題	吳秀蓮	聖益樓七樓 聖新廳	
4	110.06.17 12:50~13:00	期末分享/期 末科務執行報 告	學期科務執行報 告	蕭又豪	線上會議室	
5	110.06.24 12:50~14:50	門市櫃台實務 研習	門市櫃台實務	莊惠如	線上會議室	
6						
7						
8						

（請自行增列）

# 109 年度第二學期臺中市私立嶺東高級中學 教師專業學習社群成果

一、社群名稱：門市實務跨科社群

二、召集人：蕭又豪

三、社群總人數：8 人

## 四、社群運作成果

(一)參與社群後，如何將社群運用於教學？

1. 透過社群提升科內教師能有良好的溝通協調管道與時間。
2. 增進教師彼此的教學經驗分享。
3. 凝聚教師間對於科務發展、教學方法與成效更具方向與共識。

(二)教學所遇困境，如何透過社群參與突破？

1. 110 課綱商業經營科與國際貿易科共同擬定開設多元選修或彈性學習課程，111 年門市服務丙級檢定更換熱感印式發票系統，教師缺乏富士通系統教學經驗，透過講師講解、觀賞上機實作示範影片，來擴展專業知能，讓尚缺乏門市實務教學經驗的教師能提升教學自信心。
2. 108 課綱強調素養導向評量，透過社群，並聘請講師進行說明，以因應教師對於會計學教學需求，並期望能強化教師素養導向教學與評量知能。

(三)透過社群參與，學生學習回饋為何？

透過社群討論、教學分享，並讓學生一起參與素養研習，能提升教師教學成效，更有助於學生對於核心素養的認識與學習，並能帶給學生不同的體驗，培養並能思辨將所學內容與生活相結合。

(四)是否辦理成果發表會(含學生展演與競賽活動)? 共辦理校內幾場? 校外幾場?

否。

(五)是否設計素養導向課程方案(包含課程設計、實際教學成果或教學評量成效等相關資料)? 設計? 份。(如: 六、附件-○○○○教學成果)

否。

## 五、1092 門市實務跨科社群成果紀錄表

場次	日期/時間	活動名稱	活動主題	講師/主持人	辦理地點	教學媒材
1	110.03.04 12:00~13:00	期初社群概要 說明/學期科務 重點說明	用餐與社群專業領 域界定與方向研討	蕭又豪	國貿科專業 教室	
<b>講題 大綱</b>	1. 學期科務重點發展與規劃。 2. 規劃職二職場體驗活動、檢定輔導。 3. 學期社群專業領域方向擬定。 4. 規劃職三升學輔導、統測服務隊、納稅服務隊。					
<b>活動 照片</b>						
	社群一景			科務重點報告		
						
	科務發展方面擬定			科務發展方面擬定		
<b>成果 說明</b>	1. 擬定科務發展重點，並規劃學期檢定輔導、升學輔導、職場體驗等學習活動。 2. 規劃統測期間商營科科學會學生統測服務事宜。 3. 規劃學期中社群發展等研習講座事宜。 4. 規劃精技獎命題教師、選手培訓事宜。					

備註：場次成果紀錄表內容請與第 2 頁的學期進度規劃表內容一致！

場次	日期/時間	活動名稱	活動主題	講師/主持人	辦理地點	教學媒材
2	110.05.13 12:50~13:00	期中教學研討會/學期科務執行報告	用餐與 109 課綱擬定多元選修、彈性課程方向研討	蕭又豪	國貿科專業教室	
<b>講題大綱</b>	1. 各項研習講座時程規畫。 2. 模擬考成績檢討。 3. 110 課綱修訂方向宣達，並討論 111 課綱方向。 4. 推動 110 學年度招生工作。 5. 票選 110 學年度上學期教科書。 6. 多元選修課程、彈性課程宣導。					
<b>活動照片</b>						
	開場報告			會中討論事項		
						
	會中討論事項			會中討論事項		
<b>成果說明</b>	1. 講座研習時程規劃，04/29（四）辦理「核心素養講座」，講師：彰化高商 吳秀蓮老師。 2. 04/30（五）辦理「租稅教育宣導專題講座」，講師：財政部中區國稅局臺中分局 廖君華小姐。 3. 05/07(五)辦理「甄選入學與備審資料準備」講座，講師：嶺東科大行銷與流通管理系 卓為智主任。 4. 05/10(一)辦理工營科三年級特色課程活動-「職場體驗暨校外參訪計畫」，參訪地點：嶺東科大、麗寶購物中心。 5. 110-1 學期教科書討論與選用。					

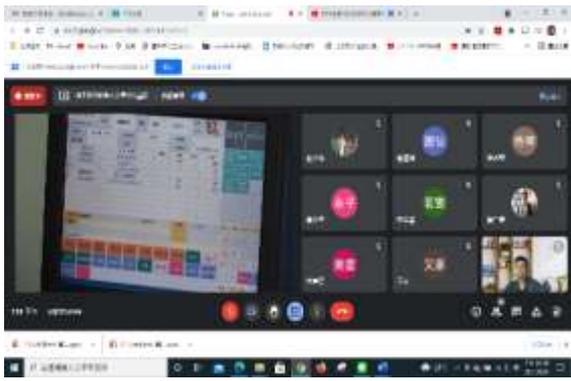
備註：場次成果紀錄表內容請與第 2 頁的學期進度規劃表內容一致！

場次	日期/時間	活動名稱	活動主題	講師/主持人	辦理地點	教學媒材
3	110.04.29 12:45~14:35	素養導向試題	素養導向試題	吳秀蓮	聖益樓七樓 聖新廳	
<b>講題 大綱</b>	一、核心素養簡介 二、素養導向命題教學與實例分享					
<b>活動 照片</b>						
	開場			核心素養簡介		
						
	核心素養命題教學			核心素養命題實例分享		
<b>成果 說明</b>	1. 了解核心素養。 2. 認識核心素養對教學與評量的影響。 3. 分享核心素養命題實例。 4. 藉由核心素養命題實例進行練習，增強教師教學及學生學習信心。 5. 108 課綱強調核心素養能力的養成，利用本次研習增進教師對課綱的認識，並強化教師教學能力。					

備註：場次成果紀錄表內容請與第 2 頁的學期進度規劃表內容一致！

場次	日期/時間	活動名稱	活動主題	講師/主持人	辦理地點	教學媒材
4	110.06.17 12:50~13:00	期末分享/期末 科務執行報告	學期科務執行報告	蕭又豪	線上會議室	
<b>講題 大綱</b>	1. 因疫情因素，會計事務-人工記帳丙級、門市服務丙級延期舉辦宣達。 2. 新課綱課程實施現況。 3. 招生活動、策略宣達。 4. 學期商營科獲獎成果分享。					
<b>活動 照片</b>						
	<b>科務報告</b>			<b>會中討論事項</b>		
<b>成果 說明</b>	1. 宣達因疫情嚴重，會計事務-人工記帳丙級考試期程延至 7/24 舉行，門市服務丙級預定於 8/25 日後開考，請導師、任課教師轉知班上同學，並督促學生積極準備。 2. 商二多元選修課程-電腦套裝軟體、多媒體製作，電腦套裝軟體課程培養學生電腦辦公軟體實作能力，並輔導學生考取丙級證照，多媒體製作培養學生運用創意，拍攝並剪輯創意影片，運用多媒體剪輯能力於生活中，並於學期中輔導學生考取電腦辦公軟體檢定證照。商營科 110 課綱，刪除「服務業管理」1 節課併入「會計實務」。 貿二多元選修課程-門市服務實務，培養學生熟悉門市經營與顧客服務的技能，並輔導學生考取門市服務丙級證照。 3. 學期成績評量方式，經討論後，決定調整商業概論、職一會計學、職二會計學、經濟學、職二國際貿易實務，修正為第一次定期評量 30%、第二次定期評量 30%、平時成績 40%。					

備註：場次成果紀錄表內容請與第 2 頁的學期進度規劃表內容一致！

場次	日期/時間	活動名稱	活動主題	講師/主持人	辦理地點	教學媒材
5	110.06.24 12:50~14:50	門市實務研習	門市櫃檯、清潔實務	莊惠如	線上會議室	
<b>講題大綱</b>	1.簡介櫃台作業類型、櫃台作業操作流程。 2.簡易設備操作流程。 3.介紹商品輸入、結帳作業、投庫作業、離櫃作業、抽屜申報、交班作業等實務操作方式。 4.玻璃清潔、地板清潔注意事項。 5.玻璃清潔、地板清潔操作實作順序介紹，實作影音示範。					
<b>活動照片</b>						
	門市服務櫃台作業重點解說		富士通門市服務櫃台作業商品輸入示範			
						
	富士通櫃台結帳作業		門市實務重點分析			
<b>成果說明</b>	1.講師說明富士通系統櫃台作業類型、櫃台作業操作流程，針對流程中之簡易設備操作，利用線上觀賞 YOUTUBE 影片方式，介紹商品輸入、結帳作業、投庫作業、離櫃作業、抽屜申報、交班作業等實務操作方式進行步驟解說。 2.對富士通系統櫃台作業類型、櫃台作業操作流程等有了相關認識，並對富士通 POS 機商品輸入、結帳作業、投庫作業、離櫃作業、抽屜申報、交班作業等實務操作方式有深刻印象。					

備註：場次成果紀錄表內容請與第 2 頁的學期進度規劃表內容一致！

## 六、附件-1092 門市實務跨科社群-教學成果

### (1)門市實務櫃台作業 PPT

<p><b>門市服務丙級術科測試 第二站</b> <b>櫃檯作業</b></p> <p><b>109學年度嶺東高中商貿科</b> <b>教師社群研習</b> <b>主講人：莊惠如</b></p>	<p><b>櫃檯作業類型說明分成</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 文教服務業：依測試編號序抽1題測試之，試題編號為A- 01~12</li><li>• 零售服務業：依測試編號序抽1題測試之，試題編號為B- 01~12</li><li>• 餐飲服務業：依測試編號序抽1題測試之，試題編號為C- 01~12</li></ul> <p>測試前由各組應檢人推派代表抽取一類型，作為當場次各組的測試類型，再由各組應檢人推派代表依抽取類型抽取1題測試之（每10人為1組，各組抽題機率須相同）</p>
<p><b>櫃檯作業操作流程</b></p>  <pre>graph TD; A[準備作業] --&gt; B[簡易設備操作]; B --&gt; C[商品輸入]; C --&gt; D[離櫃作業]; D --&gt; E[投庫作業]; E --&gt; F[結帳作業]; F --&gt; G[抽屜申報]; G --&gt; H[交班作業]; H --&gt; I[清帳、日結]</pre>	<p><b>櫃檯作業操作說明</b></p> <p><b>(一) 準備作業</b></p> <p>請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。</p> <p><b>(二) 測試時間簡易設備操作至離櫃作業計</b></p>
<p><b>(三) 測試範圍</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.文教服務業：依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。</li><li>2.零售服務業：依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。</li><li>3.餐飲服務業：依試題敘述，配合觸碰式螢幕產品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業。</li></ol>	<p><b>(四) 測試內容</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.簡易設備操作 (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝 (2)接班設定：鍵入術科測試編號（後六碼） (3)接班分配收銀零用金（2,000元）：找零金點收至於收銀機現金盒內。</li><li>2.結帳作業（依照各題規定進行結帳）。</li><li>3.投庫作業 (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。 (2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。</li></ol>
<p><b>4.離櫃作業</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1)清點現金</li><li>(2)抽屜申報作業</li><li>(3)交班作業</li><li>(4)清帳及列印日結帳表</li></ol> <p><b>(5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。</b></p>	<p><b>結帳操作注意事項</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.合計商品金額後，必須要按【客層小計】鍵後，才能輸入顧客付款方式與金額。</li><li>2.若是要列印發票、顯示找零與開啟抽屜，按【現金找零】鍵。</li><li>3.若商品大於1個，先按【數字】再按【數量】鍵，再點選商品。</li></ol>

### 結帳操作注意事項

- 4.若要刪除單項商品，在清單中點選商品，按【更正】鍵。
- 5.若要刪除整份清單商品，按【交易取消】鍵。
- 6.若是輸入錯誤更正，按【清除】鍵。
- 7.若是要離開系統，按【退出】鍵。

### 櫃檯類型「文教服務類」操作說明

- MENU選項共分為6種
- 1.升學
- 2.高普
- 3.證照
- 4.電腦
- 5.語言
- 6.教材

### 禮券選項共分為4種

- 1.現金禮券
- 2.提貨單
- 3.商品券
- 4.折價券

### 零售服務類題目重點分析

#### (一)結帳操作重點提醒

- 1.退貨處理 主要有
- 2.選購商品錯誤
- 3.過期品與
- 4.瑕疵品 情況，按【退貨】鍵選擇。



### 零售服務類題目重點分析

- 5.換貨(相同商品) 重新點選商品，使用【換貨】鍵，不必再印出發票。

(二)本類型支付方式與面額有紙鈔、現金禮券與提貨單。若支付面額為1,000元紙鈔 500元紙鈔，清點現金必須記錄增加 500元紙鈔為2張1000元。(切記，否則結算金額會錯誤)

### 餐飲服務類題目重點分析

- 1.不是每一題都必須輸入統一編號，請注意題目說明
- 2.結帳操作重點提醒
  - (1)顧客付款加購商品：重新點選商品，商品單獨印出發票。
  - (2)增加或刪除商品數量點選螢幕上【加1】與【減1】鍵。



### 餐飲服務類題目重點分析

- (3)取消商品：點選交易清單上商品，點選【更正】鍵
- (4)退貨：主要有選購商品錯誤與食物內含異物兩種情況，按【退貨】鍵選擇。
- (5)換貨(相同商品)：重新點選商品，使用【換貨】鍵，不必再印出發票



報告完畢  
謝謝指教

影片連結：

<https://www.youtube.com/watch>

## (2)門市實務清潔作業 PPT

### 門市服務丙級術科測試 第三站 清潔作業

109學年度嶺東高中商貿科  
教師社群研習  
主講人：莊惠如

#### 清潔作業類型說明分成

##### 1.玻璃清潔

主要內容：清潔玻璃上的膠帶、汙垢、廢紙、玻璃框架上面及兩側框邊的污垢、平台上的髒污。

##### 2.地板清潔

主要內容：清潔地板上的膠帶、紙屑垃圾、沙土

含講解 25 分鐘，實際操作 20 分鐘

#### 1.玻璃清潔作業操作順序



#### 特別叮嚀：

1. 千萬不可踩過其他應檢人負責的清潔區域。
2. 水桶、取水都應按照編號。
3. 用具一次取用完成。
4. 污水倒棄在污水桶內，抹布放置於回收處或直接丟棄。
5. 玻璃清潔若弄濕地板，應用濕抹布擦拭。
6. 靜電掃子不可弄濕或清理濕沙土。
7. 清洗玻璃畫圈大小應適中，以不產生空洞為準。
8. 清潔玻璃的另一面若太髒則需清理，平台上有掉落的沙土也要清理

9. 監評走到附近時應說「歡迎光臨！」。

#### 2.地板清潔作業操作順序



#### 特別叮嚀：

1. 千萬不可踩過其他應檢人負責的清潔區域。
2. 拖把擰乾器、拖把、掃把、畚箕、取水都應按照編號。
3. 用具可分兩次取用完成。
4. 污水倒棄在污水桶內，濕拖把布放置於濕拖把布回收處。
5. 在負責區域外若有紙屑垃圾應主動撿拾，不撿會被扣。
6. 在掃地完後，可先將畚箕、掃把歸位。
7. 拖地完成後直接將拖把掛回拖把位置。
8. 拖把、畚箕有若干小零件易脫落，需自行裝回，若丟棄將嚴重扣分。

9. 掃地、拖地時需面對監評，且應主動招呼「歡迎光臨！」

報告完畢  
謝謝指教

影片連結：

<https://www.youtube.com/watch?v=P4JiixYhcuE>