

# 勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

## 110 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫

### 【職能導向課程規劃報告書】

批發及零售業  
「門市人員」

主辦單位： 勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

承辦單位： 德鍵企業有限公司

日期： 中華民國 一一〇年 十二月

# 目錄

第一章 職能導向課程說明 .....	- 3 -
第一節 職能導向課程規劃依據 .....	- 3 -
第二節 職能導向課程規劃摘要表 .....	- 5 -
第二章 職能導向課程規劃內容 .....	- 7 -
第一節 分析階段 .....	- 7 -
壹、職能依據 .....	- 7 -
貳、課程地圖 .....	- 9 -
第二節 設計階段 .....	- 12 -
壹、教學/訓練目標 .....	- 12 -
貳、課程大綱與時數 .....	- 15 -
第三節 發展階段 .....	- 17 -
壹、規劃教學方式 .....	- 17 -
貳、教材與教學資源設計 .....	- 19 -
參、評量方式 .....	- 22 -
第四節 執行階段 .....	- 29 -
壹、課程辦理 .....	- 29 -
貳、課程實施 .....	- 30 -
第五節 評估階段 .....	- 31 -
壹、學習成果評量 .....	- 31 -
貳、學習成果證據與結訓標準 .....	- 33 -
參、監控評估 .....	- 37 -

# 第一章 職能導向課程說明

## 第一節 職能導向課程規劃依據

職能導向課程品質管理機制是以確保職能導向課程品質作為首要目標，透過職能導向課程審核指標對相關單位所產出之職能導向課程進行檢驗，以確保課程發展與訓練成果的過程，具有高品質的保證，且符合產業及勞工就業力的需求。目的即確認課程發展的需求程度、設計與發展的嚴謹性與適切性，實施與成果的有效性。(勞動部勞動力發展署，2014)

- 對課程提供者(學校與各類訓練單位)而言：可以做為課程規劃辦理的目標，逐步將課程朝向成果導向方式辦理，提升自身及整體培訓產業的專業度。
- 對學習者而言：提供其選擇課程時的辨識參考，學習者經過培訓後能確實提升其就業力。

職能導向課程審核指標是掌握職能導向課程品質管理機制運作效能，對培訓產業的課程發展、建置、產出成果具有重要判準。經綜合國內外發展職能導向課程之經驗，結合職能導向課程特性，將諸多指標以 ADDIE 教學設計模型為主軸發展，如圖 1-1 ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1.1 ADDIE 教學設計模型  
資料來源：勞動部勞動力發展署

依照 ADDIE 教學設計模型，即所謂的分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)五大面向歸納，各面向之重點要求如下所述：(勞動部勞動力發展署，2014)

- 分析：發展的課程應為產業、企業或組織有實質需求，故需透過具體的職能基準依據或職

能分析過程，並應依據職能與需求分析，規劃有系統性的課程地圖。

- 設計：為確保課程設計的合適性，應依據職能與需求分析，設計合適的教學／訓練目標，並依此發展完整的課程內容。
- 發展：確定教學／訓練目標、對象及內容後，決定適當的教學方法，以及選擇合適的教材與教學資源。
- 實施：實際執行課程時，應保存實際課程辦理的資料證據，以確保實施的教學品質。
- 評估：為確保課程成果的成效性，應設計合適且有效的評量方式，並針對學習成果提出證據，規劃一套自我監控的機制進行整體學習成效的評估，以提出未來改進的具體建議。

## 第二節 職能導向課程規劃摘要表

課程基本資訊	
課程名稱	門市人員培訓班
課程簡介 (300-500 字)	<p>門市人員的工作流程，開店時能清潔與確認門市環境(如公共區域、貨架、商品、櫥窗等)，以及檢視並紀錄各式設備(如冰箱、冷氣)顯示數據，檢查貨架上商品，如缺貨則進行補貨作業，並記錄與陳報缺貨商品。閉店時，統計當日銷售情形，清點與確認架上產品數量與品質，與供應商進行補貨或退換貨之程序。在營業時間內，依據顧客需求，說明商品特色及提供適當的服務或產品，並在確認顧客購買的商品後，進行結帳，以及處理如客訴、產品預定及退換貨等相關事宜。本課程依前述工作任務涵蓋之職能內涵、行為指標及工作產出等人才規格，將課程分為「職業安全衛生」、「門市清潔與安全」、「門市商品處理」、「收銀作業與清帳技巧」、「門市服務與銷售技巧」及「顧客問題處理技巧」等六門專業課程及成果驗證-紙筆測驗、實作測驗及角色扮演，期望學員透過完整之課程訓練，能具備「門市人員」相關知識與技能，並展現其工作上應有之行為能力，未來可順利從事批發及零售業門市服務相關工作。</p>
課程總時數	126 小時 (含成果驗證 15 小時)
課程整體 職能級別	L2
需求說明	<p>在批發及零售產業企業家數方面，雲嘉南區域產業分佈家數最高為「批發及零售業」為 68,251 家 (占 55.38%)，佔了整體企業家數的二分之一；而從業人口數方面，為第二高，總計 26 萬 4 千人 (占 15.26%)，加上根據 106~108 年勞動部就業服務分析年報中資料顯示，批發及零售業求才人數，在「服務及銷售工作人員」的求才數為所有職缺中最高，每年皆維持 6 千人以上，其次為「基層技術工及勞力工」，皆將近為為 3 千人左右，再次為「技術員及助理專業人員」，皆為 2 千人以上。因此顯示批發及零售產業中，不論在企業家數、人才供需上，不斷持續成長中，故提升此產業人力市場是有其必要性。而從勞動部批發及零售業各職類別之受僱員工人數指出，探究細部職類別受僱人數，在服務及銷售工作人員分類中以「商店銷售人員(含百貨公司樓管人員)」為多數，共有 250,540 人，因此期藉由此計畫規劃出以補足批發及零售業之關鍵人才之空缺。</p> <p>批發及零售業是一個非常強調顧客服務的行業，實體門市服務市場更是競爭激烈，加上消費者對於商品忠誠度不高，而欲想獲得消費者對門市認同度提高，</p>

	<p>進而提昇經營績效，研究指出門市所提供誠信的服務行為會有直接影響性。然而在電子商務、網路購物的熱潮正在持續增溫，但有些商品不易透過網際網路服務，門市人員仍能保持其競爭優勢，提供顧客更專業化的服務。因此，雖然電子商務會衝擊商店銷售人員，但預計影響會是有限的，故建立「門市人員」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。</p>
<b>主要對象</b>	已從事或未來有意從事門市人員者。
<b>先備條件</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.具高中職以上畢業或具1年以上相關工作經驗。</li> <li>2.具備基本電腦操作能力。</li> </ol>

## 第二章 職能導向課程規劃內容

### 第一節 分析階段

門市人員培訓班職能導向課程之分析階段，藉由利益關係人的參與討論，分析出該職務之需求狀況，並利用職能重組方法，將門市人員的職能模型發展出課程地圖，進而產出職能導向課程，以下就職能依據及課程地圖做詳述說明如下。

#### 壹、職能依據

在批發及零售產業企業家數方面，雲嘉南區域產業分佈家數最高為「批發及零售業」為 68,251 家（占 55.38%），佔了整體企業家數的二分之一；而從業人口數方面，為第二高，總計 26 萬 4 千人（占 15.26%），加上根據 106~108 年勞動部就業服務分析年報中資料顯示，批發及零售業求才人數，在「服務及銷售工作人員」的求才數為所有職缺中最高，每年皆維持 6 千人以上，其次為「基層技術工及勞力工」，皆將近為為 3 千人左右，再次為「技術員及助理專業人員」，皆為 2 千人以上。因此顯示批發及零售產業中，不論在企業家數、人才供需上，不斷持續成長中，故提升此產業人力市場是有其必要性。而從勞動部批發及零售業各職類別之受僱員工人數指出，探究細部職類別受僱人數，在服務及銷售工作人員分類中以「商店銷售人員(含百貨公司樓管人員)」為多數，共有 250,540 人，因此期藉由此計畫規劃出以補足批發及零售業之關鍵人才之空缺。

批發及零售業是一個非常強調顧客服務的行業，實體門市服務市場更是競爭激烈，加上消費者對於商品忠誠度不高，而欲想獲得消費者對門市認同度提高，進而提昇經營績效，研究指出門市所提供誠信的服務行為會有直接影響性。然而在電子商務、網路購物的熱潮正在持續增溫，但有些商品不易透過網際網路服務，門市人員仍能保持其競爭優勢，提供顧客更專業化的服務。因此，雖然電子商務會衝擊商店銷售人員，但預計影響會是有限的，故建立「門市人員」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

表 2.1 職能內涵表

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T1.1 清潔與確認門市環境	<p>P1.1.1 能依據組織規範，進行公共區域、貨架、商品、櫥窗及櫃檯等清潔工作，以維持營業場所的整潔與適切。</p> <p>P1.1.2 能依據組織規範，檢視並紀錄各式設備監控裝置顯示數據，並完成紀錄。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p> <p>K03 清潔工作的原則與時機</p> <p>K04 清潔工具種類</p>	<p>S01 環境清潔與消毒能力</p> <p>S02 貨架與商品清潔能力</p> <p>S03 商品目檢能力</p> <p>S04 設備檢視與調整能力</p>
T1.2 陳列商品與補貨	<p>P1.2.1 能依據組織規範，檢查貨架上商品(可能包含保存期限)，進行拉排面作業，以維持排面之乾淨與整齊。</p> <p>P1.2.2 能掌握補貨原則，並運用輔助工具與正確搬運姿勢，進行補貨作業，並記錄與陳報缺貨商品。</p> <p>P1.2.3 配合門市或組織需求，定期更改、調動產品陳列位置。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p> <p>K05 商品陳列知識</p> <p>K06 補貨的基本原則</p>	<p>S03 商品目檢能力</p> <p>S05 商品陳列能力</p> <p>S06 營運管理系統操作能力</p> <p>S07 報表填寫能力</p>
T1.3 金流與商品清點	<p>P1.3.1 能巡視門市，清點架上產品數量，統計銷售情形、確認收銀機現金、零用(找)金和非現金交易及POS機台報表總額間平衡。</p>	2	<p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p>	<p>S06 營運管理系統操作能力</p> <p>S07 報表填寫能力</p>
T2.1 商/備品盤點與訂貨、退換貨處理	<p>P2.1.1 依組織規範程序，盤點與記錄商品庫存量，低於安全庫存量，需進行補訂貨程序，以維持門市需求。</p> <p>P2.1.2 依進貨配送單，點收品項、數量與品質，針對外包裝損毀或品質不符商品進行退、換貨作業。</p>	2	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p> <p>K07 存貨盤點原則</p> <p>K08 商品存貨訂貨概念</p>	<p>S03 商品目檢能力</p> <p>S07 報表填寫能力</p> <p>S08 商品盤點能力</p>
T3.1 提供服務給顧客	<p>P3.1.1 依組織規範與門市營業項目，主動招呼顧客並詢問其需求，了解顧客購買動機。</p> <p>P3.1.2 依據顧客需求，說明商品特色及提供適當的服務或產品、並給予專業建議，促進顧客購買意願。</p> <p>P3.1.3 能配合公司行銷檔期，向顧客建議配套產品，創造銷售</p>	3	<p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p> <p>K09 產品種類知識</p> <p>K10 顧客關係管理概念</p> <p>K11 銷售概念</p>	<p>S09 溝通協調能力</p> <p>S10 銷售能力</p>



工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
	機會。			
T3.2 結帳收銀	P3.2.1 能依據顧客購買產品，與顧客覆誦再次確認購買商品及付費方式選擇，並將商品的名稱、數量、金額登錄於收銀機中，以避免結帳糾紛。 P3.2.2 確認顧客購買商品後，包裝商品、收取款項、交付商品、提供顧客發票/收據，以完成交易。	2	K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 K09 產品種類知識 K10 顧客關係管理概念 K12 各式支付工具概念	S06 營運管理系統操作能力 S09 溝通協調能力 S11 各式支付工具操作技巧
T3.3 協助處理顧客問題	P3.3.1 依據客訴作業流程，安撫顧客情緒，確認顧客投訴的性質，向主管即時且正確陳述客訴狀況，並協助後續處理。 P3.3.2 依顧客提出產品需求，協助保留或預訂產品，並收取訂金。 P3.3.3 當顧客提出退換貨要求，先詢問並釐清消費者退換貨的原因，依據組織政策和程序，處理退換貨作業。	3	K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 K13 客訴處理概念	S06 營運管理系統操作能力 S09 溝通協調能力 S12 客訴處理技巧

## 貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「門市人員」職能模型之全部職能內涵展開，設計職能課程，其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

### 一、課程地圖規劃流程

依據本計畫自行發展「門市人員」職能模型中對應的職能內涵（知識 K、技能 S）及行為指標，考量其屬性、相關度與複雜度，組成單元課程。課程地圖規劃流程第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制，先行界定人員及課程條件基準；第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類；第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單；第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理；第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組，最後產出課程地圖，課程地圖規劃流程如圖 2.1 所示。

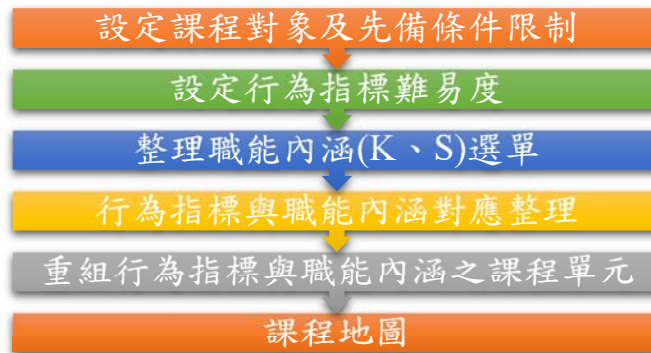
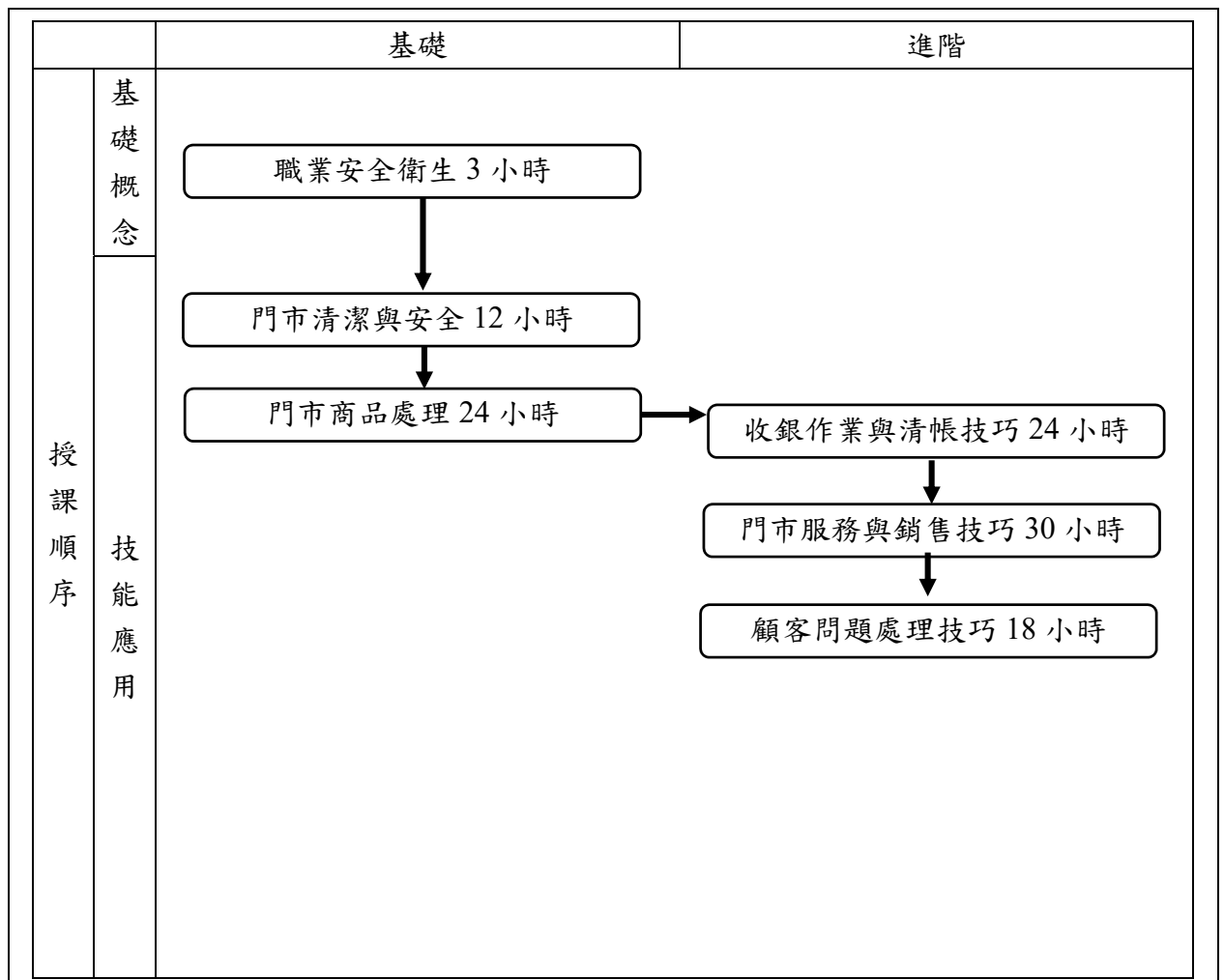


圖 2.1 課程地圖規劃流程圖

## 二、課程地圖

「門市人員」職能導向課程之課程對象高中職以上畢業或具 1 年以上相關工作經驗，具備基本電腦文書處理能力，做為修習課程前之先備條件限制。透過產業代表與職能專家共同討論決議後，依據需培養的能力，運用課程地圖規劃流程展開為職能課程，其門市人員培訓班課程地圖如表 2.2 所示。

表 2.2 門市人員培訓班課程地圖



先備條件	<p>1.具高中職以上畢業或具1年以上相關工作經驗</p> <p>2.具備基本電腦操作能力。</p>
訓後效益	<p>結訓學員能學會開/閉店作業、門市商品管理及提供顧客服務等能力，在「開/閉店作業」階段，能依據組織規範清潔與確認門市環境、陳列商品與補貨及金流與商品清點；在「商品管理」階段，能依組織規範程序盤點與記錄商品庫存量、確認進貨商品品質及數量，以維持門市需求，最後「門市服務」階段，提供顧客服務、結帳收銀及協助處理顧客問題，以完成門市服務作業，以展現「門市人員」應具備相關知識及技能，符合業界所需。</p>

## 第二節 設計階段

門市人員培訓班職能導向課程之設計階段，藉由利益關係人的參與討論，依據門市人員職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖，發展課程教學/訓練目標及課程大綱，以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

### 壹、教學/訓練目標

六門課程單元之教學/訓練目標依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S)，各課程單元所對應職能之行為指標及課程地圖的學習進程，以 SMART 方法設定教學/訓練目標，應涵蓋原職能所對應之行為指標，使後續成果評量有具體的與工作有關的行為可供觀察評量，做為學習成果發展之依據，如表 2.3 所示。

表 2.3 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
職業安全衛生	L2	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	-	K01 職業安全衛生相關規範	
門市清潔與安全	L2	1.能依據作業程序正確使用清潔方法、用具(品)，執行門市內外及周圍清潔，以維持門市清潔。 2.能依據作業程序正確操作設備與檢視並作紀錄，以維護門市安全。	P1.1.1 能依據組織規範，進行公共區域、貨架、商品、櫥窗及櫃檯等清潔工作，以維持營業場所的整潔與適切。 P1.1.2 能依據組織規範，檢視並紀錄各式設備監控裝置顯示數據，並完成紀錄。	K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 K03 清潔工作的原則與時機 K04 清潔工具種類	S01 環境清潔與消毒能力 S02 貨架與商品清潔能力 S04 設備檢視與調整能力
門市商品處理	L2	1.能依據作業程序、商品陳列原則進行陳列作業(包含拉排面)，以符合組織要求。 2.能依據補貨原則、存貨盤點方法，進行補貨、存貨盤點作業，以維持門市	P1.2.1 能依據組織規範，檢查貨架上商品(可能包含保存期限)，進行拉排面作業，以維持排面之乾淨與整齊。 P1.2.2 能掌握	K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 K05 商品陳列知識	S03 商品目檢能力 S05 商品陳列能力 S07 報表填寫能力 S08 商品盤點能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
		需求。	<p>補貨原則，並運用輔助工具與正確搬運姿勢，進行補貨作業，並記錄與陳報缺貨商品。</p> <p>P1.2.3 配合門店或組織需求，定期更改、調動產品陳列位置。</p> <p>P2.1.1 依組織規範程序，盤點與記錄商品庫存量，低於安全庫存量，需進行補訂貨程序，以維持門市需求。</p> <p>P2.1.2 依進貨配送單，點收品項、數量與品質，針對外包裝損毀或品質不符商品進行退、換貨作業。</p>	<p>K06 補貨的基本原則</p> <p>K07 存貨盤點原則</p> <p>K08 商品存貨訂貨概念</p>	
收銀作業與清帳技巧	L2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能熟悉公司產品種類、營運管理系統及各式支付工具操作。</li> <li>2.能依據結帳作業程序，操作營運管理系統、支付工具，以完成購買交易。</li> <li>3.能清點產品、結清帳款確認產品數量及收支平衡，並撰寫相關報表紀錄。</li> </ol>	<p>P1.3.1 能巡視門市，清點架上產品數量，統計銷售情形、確認收銀機現金、零用(找)金和非現金交易及 POS 機台報表總額間平衡。</p> <p>P3.2.1 能依據顧客購買產品，與顧客覆誦再次確認購買商品及付費</p>	<p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p> <p>K09 產品種類知識</p> <p>K12 各式支付工具概念</p>	<p>S06 營運管理系統操作能力</p> <p>S07 報表填寫能力</p> <p>S11 各式支付工具操作技巧</p>

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			方式選擇，並將商品的名稱、數量、金額登錄於收銀機中，以避免結帳糾紛。 P3.2.2 確認顧客購買商品後，包裝商品、收取款項、交付商品、提供顧客發票/收據，以完成交易。		
門市服務與銷售技巧	L3	<ol style="list-style-type: none"> <li>能依據門市服務作業流程，應用門市服務與銷售技巧，接待顧客與說明商品，提高顧客購買意願。</li> <li>能依據公司檔期活動，應用門市促銷與宣傳技巧，提出建議給顧客參考，促使顧客購買其他商品意願。</li> </ol>	<p>P3.1.1 依組織規範與門市營業項目，主動招呼顧客並詢問其需求，了解顧客購買動機。</p> <p>P3.1.2 依據顧客需求，說明商品特色及提供適當的服務或產品、並給予專業建議，促進顧客購買意願。</p> <p>P3.1.3 能配合公司行銷檔期，向顧客建議配套產品，創造銷售機會。</p>	<p>K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程</p> <p>K10 顧客關係管理概念</p> <p>K11 銷售概念</p>	<p>S09 溝通協調能力</p> <p>S10 銷售能力</p>
顧客問題處理技巧	L3	<ol style="list-style-type: none"> <li>能熟悉顧客問題處理程序，應用客訴處理技巧，以協助處理顧客相關問題。</li> </ol>	<p>P3.3.1 依據客訴作業流程，安撫顧客情緒，確認顧客投訴的性質，向主管即時且正確陳述客訴狀況，並協助</p>	<p>K13 客訴處理概念</p>	<p>S12 客訴處理技巧</p>

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程(單元)名稱	課程(單元)職能級別	教學/訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			後續處理。 P3.3.2 依顧客提出產品需求，協助保留或預訂產品，並收取訂金。 P3.3.3 當顧客提出退換貨要求，先詢問並釐清消費者退換貨的原因，依據組織政策和程序，處理退換貨作業。		

## 貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃，依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計，並依照邏輯性安排，使之符合工作流程之順序性或緩急性，由首要工作任務逐一往下展開，使課程具有繼續性及延續性。亦即，習得該課程後，即可擁有必要的職能內涵，並能展現該行為表現，進而達成訓練目標，課程時數設計依照工作需求分配，課程 111 小時，加上最後成果驗證 15 小時，總計為 126 小時，課程大綱與課程時數如表 2.4 所示。

表 2.4 課程大綱與時數

課程（單元）名稱	課程時數	課程大綱內容
職業安全衛生	3 小時	1.作業安全衛生相關法規概要 2.職業安全衛生概念及安全衛生工作守則 3.緊急事故應變處理 4.消防及急救常識
門市清潔與安全	12 小時	1.門市清潔及消毒作業程序 2.清潔用品/工具種類、使用方式及注意事項 3.門市環境清潔及消毒實務操作 4.貨架與商品清潔實務操作 5.門市營業設備認識與實務操作 *門市營業設備包含：空調、冰箱等設備。
門市商品處理	24 小時	1.商品陳列作業程序 2.商品陳列原則 3.商品陳列實務操作 4.補貨原則與報表填寫要領 5.存貨盤點的程序與方法 6.補貨及存貨盤點實務操作 7.調換貨實務操作
收銀作業與清帳技巧	24 小時	1.產品知識與收銀作業程序 2.POS 系統及各式支付工具認識 3.POS 系統及各式支付工具操作實務 4.POS 系統報表製作 5.結清帳款與報表填寫要領 6.退換貨處理方法與實務操作
門市服務與銷售技巧	30 小時	1.門市服務作業流程 2.門市服務與銷售技巧 3.門市促銷與宣傳技巧 4.市服務與銷售實務演練 5.顧客溝通協調技巧 6.顧客關係管理
顧客問題處理技巧	18 小時	1.顧客客訴處理程序 2.顧客客訴處理技巧 3.顧客需求處理程序 4.顧客問題處理實務操作 *顧客問題類型：顧客抱怨、產品損壞、產品退貨等。



### 第三節 發展階段

門市人員培訓班課程發展內容依據設計階段(D)所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容，規劃教學方法、評量方式等，設計合適的教材與教學資源，包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等，相關設計做詳述說明如下。

#### 壹、規劃教學方式

六門課程單元之能力等級大部分皆屬於二級(僅一門課程單元為三級)，意即學員能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作，考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述教學、個案分析、示範教學、分組討論及實務演練等學方式來進行授課，透過講述方式、個案分析及分組討論講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入示範教學與實務演練引導學員實際操作門市服務相關實作，使學具備門市人員的知識與技能。門市人員培訓班工作型態偏重於實際操作，故在設計教學方法上會以實務操作面為主，理論概論面為輔，藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分，教學方法主要以示範教學、實務演練為主。理論概論部分則以講述教學、個案分析及分組討論為主，重點在讓學員有較多的實務操作之練習，以熟練各項技能，提升訓用合一之契合度，並縮短產學落差，提升未來就業或轉職之能力，以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神。如表 2.5 所示。

表 2.5 教學方法

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	示範教學	個案分析	實務演練	分組討論	
職業安全衛生	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	●	●	●	●		<b>1.講述教學</b> 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。 <b>2.分組討論</b> 透過將學員分組討論議題的模式，讓學員經由與講師及其
門市清潔與安全	1.能依據作業程序正確使用清潔方法、用具(品)，執行門市內外及周圍清潔，以維持門市清潔。 2.能依據作業程序正確操作設備與檢視並作紀錄，以維護門市安全。	●	●		●		

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	示範教學	個案分析	實務演練	分組討論	
門市商品處理	1.能依據作業程序、商品陳列原則進行陳列作業(包含拉排面),以符合組織要求。 2.能依據補貨原則、存貨盤點方法,進行補貨、存貨盤點作業,以維持門市需求。	●	●		●		他學員間互動,吸收課程中的概念,透過互動激盪學員想法。 <b>3.個案分析</b> 講師準備案例,以實際案例分析,解析在該門課程中的應用方法,讓學員能夠理解實際案例中的應變方法,因此課程皆涉及實務須個案舉例的部分,皆安排個案分析的方法。
收銀作業與清帳技巧	1.能熟悉公司產品種類、營運管理系統及各式支付工具操作。 2.能依據結帳作業程序,操作營運管理系統、支付工具,以完成購買交易。 3.能清點產品、結清帳款確認產品數量及收支平衡,並撰寫相關報表紀錄。	●	●		●		<b>4.示範教學</b> 講師在實作部分,先示範如何操作與使用,並說明其過程及知識,然後讓學員實作相同的動作,講師並給予回饋,告訴學員其表現成功及失敗之處,讓學員在過程中能自我學習使用,有助於學習成果的應用。
門市服務與銷售技巧	1.能依據門市服務作業流程,應用門市服務與銷售技巧,接待顧客與說明商品,提高顧客購買意願。 2.能依據公司檔期活動,應用門市促銷與宣傳技巧,提出建議給顧客參考,促使顧客購買其他商品意願。	●	●		●		<b>5.實務演練</b> 講師提供題目讓學員做課程單元的實務練習,使學員對技能、經驗,或特定內容的學習達到正確或純熟的反應與結果,最後透過評量手冊之個案情境,進行實際操作,讓學員實際參與及操作的過程中學習辨識問題、思考問題、解決問題,最後透過主題專題製作與講師回饋,增加學習成效。
顧客問題處理技巧	1.能熟悉顧客問題處理程序,應用客訴處理技巧,以協助處理顧客相關問題。	●	●		●	●	

## 貳、教材與教學資源設計

因門市人員培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程，且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才，故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標，將依要求條件明列並說明。

### 一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展，由各課程單元之講師，依據其課程之內容、訓練目標與教學方法，設計發展合適之教材與教學資源，以提升學員之學習成效。如表 2.6 教學資源所示。

### 二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程，為對應不同專業課程之需求，本次課程依據歸納後之職能模型及課程內容為選擇標準，參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊，適當選擇各課程師資，使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師，更完整的學習到符合業界需求的課程內容，各課程之師資條件如表 2.6 所示，下列說明各課程單元師資條件。

第一門「職業安全衛生」課程講師須符合以下條件之一：1.大專校院相關科系畢業，具 3 年以上相關工作經驗者；2.取得相關職類甲級或乙級技術士證照，或經相關訓練受訓合格，取得操作人員資格，並具相關操作或作業實務 3 年以上經驗者；3.具備相關課程經驗 3 年以上者。

而其他五門課程單元，講師皆須符合以下條件之一：1.曾任門市服務相關職務實務經驗 3 年(含)以上且教學經驗 1 年(含)以上；2.具備教學相關課程經驗 3 年(含)以上；3.具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗 5 年(含)以上。

而此課程主要評量人員由授課講師擔任，配合本課程系統化之教學方法，在評量方式藉由評量手冊內容評量學員學習狀況、實際演練狀況及學習成果透過職能評量檢核表等進行評估，給予實質建議，故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求。

為求授課過程之嚴謹度，每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助，進行課程品質監控以及協助授課講師行政事宜，並記錄課程中講師、學員以及訓練場地設備等狀況，彙整各項紀錄，並改善狀況。協助人員之條件需為具從事訓練執行或管理相關工作，亦或大學以上學歷之人員，且具備高度服務熱忱與專業敏銳度，以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求，如表 2.6 教學資源所示。而協助人員分二種工作內容，其一訓

練行政人員主要職責除協助講師進行課程品質監控以及協助相關行政事宜外，故無相關背景，另助教人員須在課程當中也須配合講師授課內容來回答與解決學習者的相關疑問，若無相關工作經歷恐無法勝任，因此助教在資格設定上需具備門市服務相關經驗 1 年以上之人員。

表 2.6 教學資源

課程(單元)名稱	教材與教學資源		
	教材	教具/設備	其他
職業安全衛生	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、個人防護裝備、消防與急救設備	
門市清潔與安全	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、清潔劑、清潔工具、商品貨架、消毒用品	
門市商品處理	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、壁報紙與彩色筆、商品貨架、商品	
收銀作業與清帳技巧	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、收銀機、POS 機、支付工具	
門市服務與銷售技巧	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
顧客問題處理技巧	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、壁報紙與彩色筆	
課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
職業安全衛生	須符合以下條件之一： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大專校院相關科系畢業，具 3 年以上相關工作經驗者。</li> <li>2. 取得相關職類甲級、乙級或單一級技術士證照，或經相關訓練受訓合格，取得操作人員資格，並具相關操作或作業實務 3 年以上經驗者。</li> <li>3. 具備相關課程經驗 3 年以上者。</li> </ol>	同授課講師資格要求。	■ 助教資格： 具有職業安全衛生相關證照或相關工作經驗 1 年以上。 ■ 訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上之人員。
門市清潔與安全	須符合以下條件之一：	同授課講	■ 助教資格：

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。</li> <li>2.具備教學相關課程經驗3年(含)以上。</li> <li>3.具門市服務丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。</li> </ol>	師資格要求。	<p>具有門市服務相關工作經驗1年以上。</p> <p>■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。</p>
門市商品處理	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。</li> <li>2.具備教學相關課程經驗3年(含)以上。</li> <li>3.具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。</li> </ol>	同授課講師資格要求。	<p>■助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。</p> <p>■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。</p>
收銀作業與清帳技巧	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。</li> <li>2.具備教學相關課程經驗3年(含)以上。</li> <li>3.具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。</li> </ol>	同授課講師資格要求。	<p>■助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。</p> <p>■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。</p>
門市服務與銷售技巧	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。</li> <li>2.具備教學相關課程經驗3年(含)以上。</li> <li>3.具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。</li> </ol>	同授課講師資格要求。	<p>■助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。</p> <p>■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。</p>
顧客問題處理技巧	須符合以下條件之一：	同授課講	■助教資格：

	1.曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。 2.具備教學相關課程經驗3年(含)以上。 3.具門市服務乙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。	師資格要求。	具有門市服務相關工作經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。
--	---	--------	--

### 參、評量方式

課程對象以未來想從事門市人員為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到門市人員應具備之相關職能，以裨益在職場上更能發揮所學，因此在學習成效評量方式的設計上，除基本的「紙筆測驗」外，另也採取「實務操作」及「角色扮演」作為評估學習成效的方式，經由每次的成績，確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。

詳細之設計依據與考量說明如下。六門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表 2.7 所示。

表 2.7 門市人員培訓班-課程發展規劃摘要表

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	課程協助人員	評量人員
一、 職業安全 衛生	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 作業安全衛生 相關法規概要</li> <li>2. 職業安全衛生 概念及安全衛 生工作守則</li> <li>3. 緊急事故應變 處理</li> <li>4. 消防及急救常 識</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 講述教學</li> <li>2. 示範教學</li> <li>3. 個案分析</li> </ol>	PowerPoint 簡報、訓練教 材與參考資 料、講師編製 課程講義、評 量手冊	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電腦</li> <li>2. 投影機</li> <li>3. 白板</li> <li>4. 個人防護 裝備</li> <li>5. 消防與急 救設備</li> </ol>	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1). 職業安全衛生知識	須符合以下條件之 一： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大專校院相關科系 畢業，具3年以上 相關工作經驗者。</li> <li>2. 取得相關職類甲 級、乙級證照，或經 相關訓練受訓合 格，取得操作人員 資格，並具相關操 作或作業實務3年 以上經驗者。</li> <li>3. 具備相關課程經驗 3年以上者。</li> </ol>	■ 助教資格： 具有職業安全 衛生相關證照 或相關工作經 驗1年以上。 ■ 訓練行政人 員資格： 具大專以上學 歷，或從事訓練 執行或管理相 關工作1年(含) 以上之人員。	同授 課講 師資 格要 求。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	課程協助人員	評量人員
二、門市清潔與安全	1. 門市清潔及消毒作業程序 2. 清潔用品/工具種類、使用方式及注意事項 3. 門市環境清潔及消毒實務操作 4. 貨架與商品清潔實務操作 5. 門市營業設備認識與實務操作	1. 講述教學 2. 示範教學 3. 實務演練	PowerPoint 簡報、訓練 教材與參考 資料、講師 編製課程講 義、評量手 冊	1. 電腦 2. 投影機 3. 白板 4. 清潔劑 5. 清潔工具 6. 商品貨架 7. 消毒用品	◎形成性評量 1. 實務演練 (1). 門市管理紀錄表 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1). 門市清潔與安全知識 2. 實務操作 (1). 商品貨架及門市環境清潔 (2). 門市營業設備操作與檢視	須符合以下條件之一： 1. 曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。 2. 具備相關課程經驗3年以上者。 3. 具門市服務丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。	■助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。	同授課講師資格要求。



課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	課程協助人員	評量人員
三、門市商品處理	1. 商品陳列作業程序 2. 商品陳列原則 3. 商品陳列實務操作 4. 補貨原則與報表填寫要領 5. 存貨盤點的程序與方法 6. 補貨及存貨盤點實務操作 7. 調換貨實務操作	1. 講述教學 2. 示範教學 3. 實務演練	PowerPoint 簡報、訓練 教材與參考 資料、講師 編製課程講 義、評量手 冊	1. 電腦 2. 投影機 3. 白板 4. 壁報紙與 彩色筆 5. 商品貨架 6. 商品	◎形成性評量 1. 實務演練 (1). 補貨單 (2). 退貨單 (3). 庫存表 (4). 進退貨紀錄 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1). 商品處理知識 2. 實作測驗 (1). 商品陳列 (2). 補貨 (3). 存貨盤點	須符合以下條件之一： 1. 曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。 2. 具備相關課程經驗3年以上者。 3. 具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。	■助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。 ■訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。	同授課講師資格要求。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	課程協助人員	評量人員
四、收銀作業與清帳技巧	1. 產品知識與收銀作業程序 2. POS 系統及各式支付工具認識 3. POS 系統及各式支付工具操作實務 4. POS 系統報表製作 5. 結清帳款與報表填寫要領 6. 退換貨處理方法與實務操作	1. 講述教學 2. 示範教學 3. 實務演練	PowerPoint 簡報、訓練 教材與參考 資料、講師 編製課程講 義、評量手 冊	1. 電腦 2. 投影機 3. 白板 4. 收銀機 5. POS 機 6. 支付工具	◎形成性評量 1. 實務演練 (1). 日報表 (2). 發票/收據/簽帳單/禮券 (3). 收銀錯誤統計表 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1). 收銀作業流程 (2). POS 系統操作概念知識 2. 實作測驗 (1). POS 系統及各式支付工具操作 (2). POS 系統報表填寫 (3). 結帳作業 (4). 結清帳款作業	須符合以下條件之一： 1. 曾任門市服務相關職務實務經驗 3 年(含)以上且教學經驗 1 年(含)以上。 2. 具備相關課程經驗 3 年以上者。 3. 具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗 5 年(含)以上。	■ 助教資格： 具有門市服務相關工作經驗 1 年以上。 ■ 訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上之人員。	同授課講師資格要求。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	課程協助人員	評量人員
五、門市服務與銷售技巧	1. 門市服務作業流程 2. 門市服務與銷售技巧 3. 門市促銷與宣傳技巧 4. 門市服務與銷售實務演練 5. 顧客溝通協調技巧 6. 顧客關係管理	1. 講述教學 2. 示範教學 3. 實務演練	PowerPoint 簡報、訓練 教材與參考 資料、講師 編製課程講 義、評量手 冊	1. 電腦 2. 投影機 3. 白板	◎形成性評量 1. 實務演練 (1). 門市服務銷售 (2). 門市促銷宣傳 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1). 門市服務流程 (2). 銷售技巧知識 2. 角色扮演 (1). 依據模擬門市服務情境，由學員扮演顧客及門市服務人員，以實際演練門市銷售商品及配合公司活動進行銷售服務(包含態度、儀容及顧客服務應對等)。	須符合以下條件之一： 1. 曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。 2. 具備相關課程經驗3年以上者。 3. 具門市服務乙/丙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。	■ 助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。 ■ 訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。	同授課講師資格要求。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	課程協助人員	評量人員
六、顧客問題處理技巧	1. 顧客客訴處理程序 2. 顧客客訴處理技巧 3. 顧客需求處理程序 4. 顧客問題處理實務操作	1. 講述教學 2. 示範教學 3. 分組討論 4. 實務演練	PowerPoint 簡報、訓練教材與參考資料、講師編製課程講義、評量手冊	1. 電腦 2. 投影機 3. 白板 4. 壁報紙與彩色筆	◎形成性評量 1. 分組討論 (1). 客訴處理回報表 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1). 顧客問題處理流程 (2). 客訴處理知識 2. 角色扮演 (1). 依據模擬顧客問題處理情境，由學員扮演顧客及門市服務人員，以實際演練各式顧客問題(包含訂/退/換貨、客訴、處理與解決技巧)。	須符合以下條件之一： 1. 曾任門市服務相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。 2. 具備相關課程經驗3年以上者。 3. 具門市服務乙級技術士證照及實務經驗5年(含)以上。	■ 助教資格： 具有門市服務相關工作經驗1年以上。 ■ 訓練行政人員資格： 具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上之人員。	同授課講師資格要求。

## 第四節 執行階段

### 壹、課程辦理

#### 一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能，學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書，在公開課程資訊之時，特註明關於本課程之原則說明。

#### 二、公開招生資訊

於課程辦理期間，由辦訓單位將課程資訊及簡章，經由單位網站與其相關管道進行報名資訊公開，並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

#### 三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定，辦訓單位為考量課程品質，需評估空間上是否能容納所有學員，並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓，使學員能在良好的環境中學習專業技能。

#### 四、參訓條件

- 1.具高中職以上畢業或具1年以上相關工作經驗。
- 2.具備基本電腦操作能力。

#### 五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假，其他課程如有要事需要向辦訓單位請假，請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，請假時數超過者則沒有辦法參與課程單元的成果驗證，也沒機會取得職業訓練之結訓證書。

#### 六、行政事項

(一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退，為管控上課品質，要求學員準時入出場，上課期間並請學員將手機關機。

(二)為掌握課程時間與進度，下次上課教材會事先發放給各位學員，需於上課前預習完成。

## **貳、課程實施**

在課程正式實施期間，辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見，將同性質之學員分為一組，並於課程實施期間印製所有學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制，以利掌控課程之流程與品質。

### **一、教材講義**

授課講師將下次課程教材講義編排完成，並於此次課程前交給辦訓單位之協助人員印製完成，此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

### **二、出席紀錄**

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表，上、下午課程皆需簽到及簽退，作為學員請假的憑證，以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

### **三、滿意度調查相關表單**

在課程實施階段，共有三種滿意度調查相關表單，於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表，協助人員於每堂課程都會填寫上課教學日誌，三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

### **四、課堂實作**

課堂實作為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目，讓學員在課程單元結束後，能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

### **五、評估演練**

授課講師皆有設計分組報告評估演練活動，當分組學員上台報告時，授課講師與其他分組學員會對報告者進行實務演練之評估。

## 第五節 評估階段

### 壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E)，是在訓練的過程中或是完成訓練之後，對於教學內容、學員的反應與學習成果，按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討，並更進一步比較是否能達到原先設定之訓練目標。整體而言，包含了評估流程的系統化設計、評估資料的蒐集與分析，以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法，如講述教學、個案分析、示範、實務演練、分組討論等，設計可相呼應之評量方式，以明確檢視參訓學員在特定教學方法下之學習成果，並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進行分析，因考量錄取訓練對象與課程操作時間性，故訂定之學習成果評量工具為二部分，以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

#### 一、課程評量程序

##### (一)反應層次 L1 (學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫，瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及服務品質是否滿意，並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

##### (二)學習層次 L2(紙筆測驗、實務操作、角色扮演)

在學習層次階段，為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標，採用之評量方式為紙筆測驗、實作測驗。

評量方式一「紙筆測驗」，針對門市人員所具備知識面內涵為主要考題內容，以了解學員對於門市人員知識內容認知程度。

評量方式二「實作測驗」，以門市清潔與安全、門市商品處理、收銀作業等與清帳等三大主題方向進行實務操作。

評量方式三「角色扮演」，以門市服務與銷售及顧客問題處理等二大主題方式進行模擬門市銷售及顧客問題處理情境，應用門市相關概念，使用相關設備，完成相關表單紀錄等產出為學習成果呈現，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「門市人員」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

## 二、單元課程評量方式與工具

門市人員培訓班工作型態主要以實務面為導向，六個單元課程大部分屬於操作性較高的動態型課程，非屬靜態性課程，故在評量方式的設計部份，以實務操作為主要的參考方式，並以筆試成績當成學員的學習過程中的投入成效之依據，另，各課程單元的評量工具部份，主要為實作及角色扮演等方式，如表 2.8 所示。成果驗證評量設計參考，如表 2.9 所示

表 2.8 學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式					相對應的評量工具 (如試卷、觀察檢核表、紀錄日誌、 操作/報告/實作指引...等)
	實務操作	分組討論	紙筆測驗	實作測驗	角色扮演	
職業安全衛生			●			1.學員測驗卷 2.標準答案 3.評分結果表
門市清潔與安全	●		●	●		1.學員測驗卷 2.標準答案 3.評分結果表 4.職能評量檢核表 5.評量手冊
門市商品處理	●		●	●		1.學員測驗卷 2.標準答案 3.評分結果表 4.職能評量檢核表 5.評量手冊
收銀作業與清帳技巧	●		●	●		1.學員測驗卷 2.標準答案 3.評分結果表 4.職能評量檢核表 5.評量手冊
門市服務與銷售技巧			●		●	1.學員測驗卷 2.標準答案 3.評分結果表 4.職能評量檢核表 5.評量手冊
顧客問題處理技巧		●	●		●	1.學員測驗卷 2.標準答案 3.評分結果表 4.門市作業相關表單 5.職能評量檢核表 6.評量手冊



表 2.9 成果驗證評量設計參考

### 成果驗證評量設計參考

#### 一、評量證據

1. 依據組織規範，執行開/閉店作業。
2. 依組織規範，進行盤點及管理產品庫存量，並針對外包裝不良進行檢查及退換貨。
3. 依據顧客需求提供產品諮詢及銷售服務。
4. 整理營業銷售報表。
5. 維繫顧客關係之相關作業流程及表單紀錄。

#### 二、評量情境與資源

1. 接觸實際職場或其模擬環境。
2. 相關軟、硬體設備，如收銀機、文書處理軟體、數位支付工具、清潔工具等。
3. 有關文件，如：(1)金融交易記錄、票據和發票(2)樣品紀錄卡和信用卡憑單(3)相關記錄表單(如門市管理紀錄表、補貨單、退貨單、庫存表、進退貨紀錄、顧客滿意度表、訂貨單、客訴處理回報表等)(4)組織政策和程序手冊。
4. 相關參與人員，如顧客、物流配送人員、主管等。

#### 三、評量方法

1. 評量者在受試者模擬工作場域/工作中進行觀察。
2. 評量者設定案例情境(角色扮演)，由受試者實際進行產品銷售服務，評量者透過觀察或提問判斷受試者開/閉店作業流程熟悉度、產品瞭解程度、顧客應對及問題處理、結帳收銀及獨立作業能力。

#### 貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化，在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

##### 一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後，欲了解其學習狀況是否達到預期，以及教學場地、教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處，本課程運用滿意度調查表及職能行為評估表等方式進行評估，再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了解學員之學習成效，如表 2.10 所示。

表 2.10 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
職業安全衛生	1.學員測驗卷 2.評分結果表	依實際上課 人數而定
門市清潔與安全	1.學員測驗卷 2.評分結果表 3.門市作業相關表單(包含門市管理紀錄表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	依實際上課 人數而定
門市商品處理	1.學員測驗卷 2.評分結果表 3.門市作業相關表單(包含補貨單、退貨單、庫存表、進退貨紀錄) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	依實際上課 人數而定
收銀作業與清帳技巧	1.學員測驗卷 2.評分結果表 3.門市作業相關表單(包含日報表、發票/收據/簽帳單/禮券、收銀錯誤統計表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	依實際上課 人數而定
門市服務與銷售技巧	1.學員測驗卷 2.評分結果表 3.門市作業相關表單(包含顧客滿意度表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	依實際上課 人數而定
顧客問題處理技巧	1.學員測驗卷 2.評分結果表 3.門市作業相關表單(包含訂貨單、退貨單、客訴處理回報表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	依實際上課 人數而定

## 二、結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，其中以紙筆測驗、實作測驗及角色扮演方式，紙筆測驗以門市人員所具備知識面內涵為考題內容，而實作測驗方式以門市清潔與安全、門市商品處理、收銀作業與清帳之方向進行實作，最後以角色扮演方式進行門市服務與銷售及顧客問題處理，並完成相關作業表單及設備、系統操作等做為學習成果呈現，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「門市人員」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書；而形成性評量作為

學員平日練習實作單元測驗，藉以確認學員學習狀況及學員可作為改善自我表現，至最後實務操作及角色扮演時，學員能將所學應用發揮，以達到訓練/教學目標。

本認證課程共 126 小時(含成果驗證 15 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、實作測驗及角色扮演為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。(如表 2.11 所示)。

表 2.11 課程結訓標準

#### 結訓標準

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，其中以紙筆測驗、實作測驗及角色扮演方式，紙筆測驗以門市人員所具備知識面內涵為考題內容，而實作測驗方式以門市清潔、門市商品處理及收銀作業之方向進行實作，最後以角色扮演方式進行門市服務與銷售及顧客問題處理，並完成相關作業表單及設備、系統操作等做為學習成果呈現，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「門市人員」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書；而形成性評量作為學員平日練習實作單元測驗，藉以確認學員學習狀況及學員可作為改善自我表現，至最後實作測驗時，學員能將所學應用發揮，以達到訓練/教學目標。

本認證課程共 111 小時，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、實務操作及角色扮演為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。

課程單元	評量方式	評量類別	評量學習成果證據	評量標準
職業安全衛生	紙筆測驗	總結性	1.學員測驗卷 2.評分結果表	1. 形成性評量作為學習歷程之依據，使講師及學 2. 生在教學、學習過程中立即性、連續性的回饋，以達到學習效果。 3. 總結性評量說明如下： (1) 總結性評量於成果驗證階段進行，分為紙筆測驗與實作測驗。 (2) 紙筆測驗作答題目分數為 70 分以上為合格成績。 (3) 實作測驗及角色扮演依受評學員之成果驗證實作表現，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。
門市清潔與安全	實務操作	形成性	1.學員測驗卷	
	紙筆測驗	總結性	2.評分結果表	
	實作測驗	總結性	3.門市作業相關表單(包含門市管理紀錄表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	
門市商品處理	實務操作	形成性	1.學員測驗卷	
	紙筆測驗	總結性	2.評分結果表	
	實作測驗	總結性	3.門市作業相關表單(包含補貨單、退貨單、庫存表、進退貨紀錄) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	
收銀作業與清帳技巧	實務操作	形成性	1.學員測驗卷	
	紙筆測驗	總結性	2.評分結果表	
	實作測驗	總結性	3.門市作業相關表單(包含日報表、發票/收據/簽帳單/禮券、收銀錯誤統計表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	
門市服務與銷售技巧	紙筆測驗	總結性	1.學員測驗卷	
	角色扮演	總結性	2.評分結果表 3.門市作業相關表單(包含顧客滿意度表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	
顧客問題處理技巧	分組討論	形成性	1.學員測驗卷	
	紙筆測驗	總結性	2.評分結果表	
	角色扮演	總結性	3.門市作業相關表單(包含訂貨單、退貨單、客訴處理回報表) 4.成果驗證影片 5.職能評量檢核表	

職能評量檢核表評量標準 1~5 級定義說明：

1 級：學生對於學習的少數內容有初步的認識和了解，在操作情境過程和技能方面應用，展現很有限的門市清潔、門市商品處理、門市服務銷售及顧客問題處理等能力水平，且應用能力明顯不足。

2 級：學生對於學習的大部分內容有初步的認識和了解，並在操作過程和技能方面運用展現門市

清潔、門市商品處理、門市服務銷售及顧客問題處理等專業能力水平，但無法獨立完成，須要從旁輔導協助完成。

3 級：學生對於學習內容的主要範圍有基本的認識和了解，並在操作過程和技能方面運用展現適當的門市清潔、門市商品處理、門市服務銷售及顧客問題處理等專業能力水平，且能將技能應用在簡單的情境中。

4 級：學生對於學習內容有完整的認識和了解，在操作過程和技能方面運用展現應有門市清潔、門市商品處理、門市服務銷售及顧客問題處理等專業能力，可以將這些技能應用在大多數的情境中。

5 級：學生對於學習內容有徹底的理解，並可以毫無困難地應用這些知識。此外，學生在操作過程和技能運用方面都能展現高度門市清潔、門市商品處理、門市服務銷售及顧客問題處理等專業能力，可以將這些技能有效應用在複雜度高的情境中。

### 參、監控評估

針對學習者之學習成果證據，以及課程規劃與執行各環節，應有具體之監控評估機制，因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制，建立完整的監控評估流程，即時反應辦訓狀況，並發展相關配合文件，進行適當管理，做為往後課程持續改善之參考，藉由這些監控機制，循環改善每一門課程單元之品質，增進學員學習成效，以達最大之品質目標，課程監控評估方法與流程如表 2.12 所示。

表 2.12 門市人員培訓班-監控評估方法與流程

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.職能導向課程規劃報告 2.利益關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	1.課程執行相關文件(講義、評量手冊、上課簡報) 2.課程時間表 3.訓練課程前中後檢核清單 4.課前預備會議紀錄
課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人(講師、學員、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.上課教學日誌
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習	利益關係人(講師、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.檢討會議紀錄

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
		狀況、異常改善狀況		3.異常處理紀錄 4.學習成效紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行 監控機制	利益關係人(講師、 學員、產業專家/相 關從業人員、課程 團隊)	1.訓後評估報告 2.訓後評估會議紀錄