

廬數嘉珍

淡水豪邸嘉廬員工訓練教材

410730823 林冠廷

410730344 李彥廷

410730906 張峻瑋

410731052 何紫穎

指導教授:顧大維

# 目錄

一、合作對象 .....	3
二、需求分析 .....	3
三、學習者分析 .....	3
四、內容分析 .....	3
五、目標分析 .....	4
六、教學理論 .....	4
七、教學策略 .....	5
八、介面設計 .....	5
九、形成性評鑑 .....	8

## 一、合作對象-君品 Collection 淡水豪邸嘉廬

淡水豪邸嘉廬由君品酒店集團旗下的君品 Collection 所經營，地址位在新北市淡水區，座落於著名古蹟淡水紅毛城旁，佔地約 1,200 坪，擁有歐式古典建築外觀及庭園景觀，並結合現代化的室內設計。場地內設有「春遊溫室」、「夏荷泳池」、「秋楓宴會廳」、「冬雪景觀餐廳」等多個空間，可供舉辦婚禮、宴會、派對、商務會議等活動。

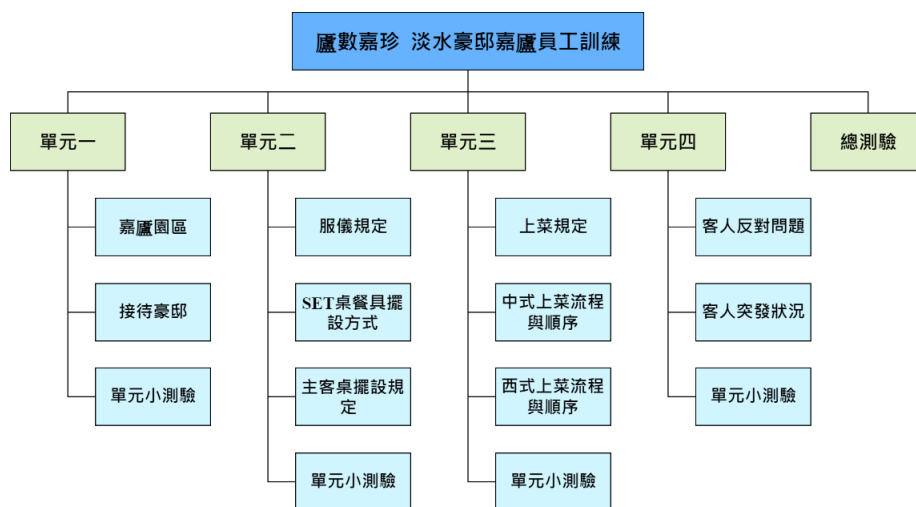
## 二、需求分析

藉由需求分析的結果，我們發現新進員工的訓練沒有特定的教材提供員工學習，都是由經驗熟練的員工去帶領熟悉工作內容，然後讓新進員工投入實際工作場所，導致新進員工對於突發狀況時常無所適從，也對宴會廳的工作內容很不熟悉，也沒有提供額外時間讓員工去理解自己的工作內容，而很多狀況都必須透過實際接觸顧客才能知道，效率欠佳，所以我們期望能設計一個數位教材，讓員工能在實際工作前提前了解服務內容以及對各式各樣的突發狀況作準備。

## 三、學習者分析

經由問卷調查結果分析，總共有 25 位嘉廬員工進行問卷填答，填答員工的年齡層在 20 歲以下的填答員工最多，占 48%；其次是 21~30 歲之間，占 44%；剩下則普遍超過 31 歲，總共占 8%。在 25 位填答員工中，大多數人的工作性質是打工(兼職)，其他則是正職工作。在數位教材偏好部分，多數員工希望教材長度是介於 60~80 分鐘；內容形式是影片式的觀賞教材；測驗形式則是情境式模擬題。因為多數員工的使用習慣傾向智慧型手機，加上想使用智慧型手機進行學習的人較多，所以我們打算製作能使用手機進行學習的數位教材。

## 四、內容分析



## 五、目標分析

### 1. 課程總目標

透過數位網站教材與手機版教材，員工能

- (1) 區分嘉廬的工作環境跟功能。
- (2) 遵守員工的服儀規定。
- (3) 獨自完成 SET 桌的餐具擺放。
- (4) 遵守上菜規則、上菜流程與順序。
- (5) 面對顧客反對問題與突發狀況推斷正確的應對措施。
- (6) 透過測驗檢視自己的學習成效。

### 2. 單元總目標

單元章節	單元總目標
單元一	認知:員工在學完本單元後，能夠區分出嘉廬園區與接待豪邸內所有工作環境的位置跟功能。
單元二	認知:員工在學完本單元後，能夠配合相關服儀規定，並透過小測驗與實際演練完成中/西式宴會的 SET 桌餐具擺設方式。
單元三	認知:員工在學完本單元後，能夠回憶上菜的規則與順序，並透過小測驗與實際演練完成在中/西式宴會中不同的工作任務。
單元四	認知:員工在學完本單元後，能在工作中推斷如何面對顧客的反對問題和突發狀況並解決。
總測驗	認知:員工能夠回憶四大單元的教學重點，並完成總測驗。

## 六、教學理論

試誤學習	網站教材中的單元小測驗與總測驗皆具備答錯時給予新進員工即時回饋正確答案的功能，同時在測驗結束後也能重新進行測驗；單元內設有實作演練環節，讓新進員工進行模擬演練，並在錯誤時提供重新開始演練的功能。
------	---

後設認知	提供員工手機版教材的輔助，員工能在閒暇時候自主進行工作內容的回顧，以此加深印象。
------	--

## 七、教學策略

示範教學法	在單元二-SET 餐具擺放方式的章節中，我們請資深員工為我們展示中/西式餐具擺放並在旁進行影片錄影與後製，最後再放置網站版教材內。新進員工可以在使用教材學習時可以透過影片快速掌握中式/西式的餐具擺放，並利用「實際演練」加深印象。
媒體視覺應用	透過 wix 內建的動畫效果，學習者在瀏覽網站時以動畫的方式使教學內容變得更豐富有趣，以此提升學習的興趣

## 八、介面設計

### 1. 網站版教材：

在進行網站設計時會希望以淺顯易懂、員工能快速理解為目標，所以以清晰明瞭、方便操作進行設計，四個單元都盡量以圖片或影片為主文字為輔，配合簡單的按鈕及小測驗來讓員工能輕鬆學習，在介面的最上端列是單元的標題，點入標題，則為單元內容可供學習。

	<h3 style="text-align: center;">教學目標</h3> <p><b>學完教材</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工可以區別工作環境的位置與功能</li> <li>• 員工可以遵守相關服務規定跟主客桌擺放規則</li> <li>• 員工可以區分SET桌中/西式餐具的不同擺放方式</li> <li>• 員工可以回憶宴會的上菜規定與中/西式的上菜流程跟順序</li> <li>• 員工可以解決工作上常見的顧客問題與突發狀況</li> <li>• 員工透過總測驗檢核自己對教材的內容理解程度是否達到應有的成效</li> </ul>
---	---

## 單元選擇



單元一  
環境介紹

[前往學習](#)



單元二  
服儀規定/SET桌擺放方式

[前往學習](#)



單元三  
上菜規則與順序

[前往學習](#)



單元四  
顧客反對問題與突發狀況

[前往學習](#)

## 單元學習目標

- 員工可以推斷嘉廬各個區域環境的位置
- 員工可以辨別嘉廬各個區域環境的功能
- 員工可以透過單元小測驗檢核自己對本單元的教學內容是否明瞭。

## 章節選擇



嘉廬園區

[前往](#)



嘉廬接待豪邸

[前往](#)

## 單元學習目標

- 員工可以遵守嘉廬的服儀規定
- 員工可以完成SET桌的中/西式擺放方式
- 員工可以遵守主客桌的擺放規定
- 員工可以透過單元小測驗檢核自己對本單元的教學內容是否明瞭。

## 單元學習目標

- 員工可以配合婚宴舉行中須注意的上菜規則
- 員工可以自己完成中/西式宴會所有的上菜流程跟順序
- 員工可以透過單元小測驗檢核自己對本單元的教學內容是否明瞭

## 章節選擇



服儀規定

[前往](#)



SET桌  
擺放方式

[前往](#)



主/客桌  
擺放規則

[前往](#)

## 章節選擇



上菜規則

[前往](#)



上菜流程順序  
中式

[前往](#)



上菜流程順序  
西式

[前往](#)

### 單元學習目標

- 員工可以解決在工作中常遇到的顧客反對問題與突發狀況
- 員工透過單元小測驗檢核自己對本單元的教學內容是否明瞭

---

### 章節選擇



**顧客反對問題及突發狀況**

前往

※ 瀏覽網站時可利用如右下角所示的「前往按鈕」與畫面右上方的「選單列」去選擇想要學習的單元章節進行跳轉。

前往

※ 畫面左下方為內容選單列，瀏覽網站時可點擊內容選單列的按鈕進行內容跳轉

※ 有設立內容選單列之頁面-

- 單元一-單元選擇、嘉廬園區、接待家邸
- 單元二-單元選擇、SET桌擺設方式、主客桌擺放規則
- 單元三-單元選擇、上菜規則、上菜順序與流程-中式、上菜順序與流程-西式
- 單元四-單元選擇

※ 備註：內容選單列的按鈕「返回頂端」是指回到當前頁面的最上方

※ 單元二-SET桌餐具擺放方式與單元三-中/西式上菜流程與順序有實際演練小遊戲，操作時請先閱讀「說明文字」的內容再進行小遊戲。

※ 每個單元下方皆配有精心設計的單元小測驗，使用者透過測驗內容來檢視自己對各個單元的內容是否理解。首頁的最後有總測驗的連結按鈕，使用者可透過測驗來確認自己是否已經準備好成為嘉廬的一份子。

## 2. 手機版教材

在手機介面的背景是以嘉廬的照片做呈現，目的是希望場地美麗的模樣能夠被牢牢的記住，對於新/舊員工，都能有擁有一份專屬於嘉廬的員工訓練教材，也因為在嘉廬工作的年齡層偏廣，所以我們的操作方式簡單好懂，能幫助學習者快速的學習重點內容。





## 九、形成性評鑑

### (一) 評鑑目的

本評鑑針對「廬數嘉珍」教材進行形成性評鑑，主要目的在於檢視此數位教材的整體架構是否完整、內容是否具有正確性且符合教學目標、所應用之教學策略是否合宜、教材媒體與介面設計是否合適，以及對教材整體的滿意度。根據所得結果來進行修正與改善，以達到合作廠商之需求。

### (二) 評鑑對象

專家資料	專業領域(職稱)
鍾小姐	淡水豪邸嘉廬主管

### (三) 評鑑修改及建議

修改建議	修正方法
各單元所寫重點不明確	將重點改為紅字
突發狀況範例太少	增加突發狀況範例
使用說明排版有誤	將使用說明重新排版
小試身手文字太小	將文字加大
中/西式餐桌圖片、文字大小及顏色需相同	將顏色大小改為相同

