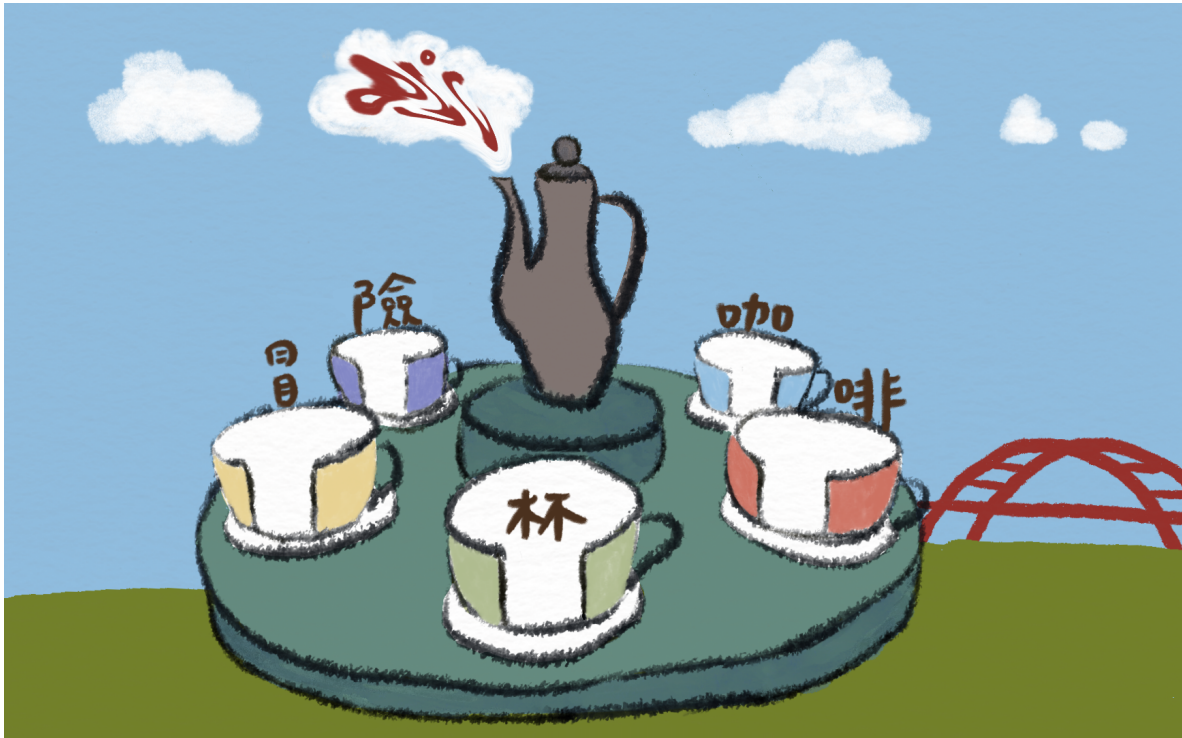


畢業專題企劃書

咖啡杯冒險-85度C員工訓練手冊



組員：

409730289鄭芃云

409730925潘柏宇

409730180簡子晏

409731089詹秭霖

指導老師：沈俊毅老師

壹、合作對象

- 合作廠商:85度C關渡及北投店
- 單位現況及介紹:
 - 單位介紹:關渡店是加盟店,於2008年加入85度C。店長以「因客而異、以客為主」為經營的核心理念來培訓員工。
 - 教學現況:教學現況主要是現有的主要資源是紙本的飲料配方,以及由舊員工口述給新人的方式來做教學。
 - 教學主題:我們主要以遊戲的方式以及影片講述教學,做一款小遊戲,其中包含了互動多媒體、測驗、以及教學影片等元素。

貳、需求分析

針對主管、內容專家、學習者(新進員工)的訪談結果進行需求分析,整理出以下兩點現況問題與解決方法。

- 缺乏線上教材
- 教育訓練課程花費的時間及人力

解決方式:

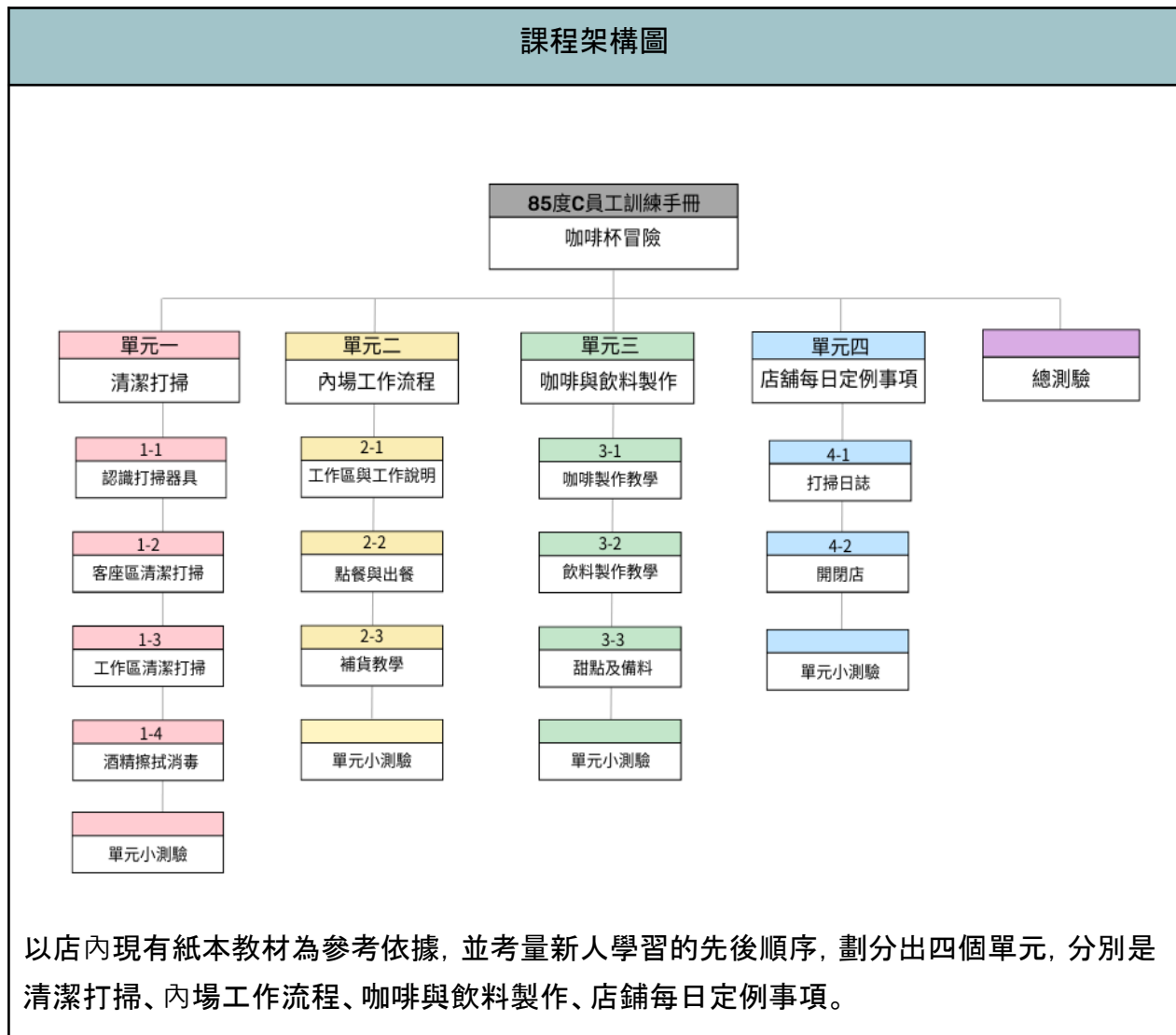
- 整理成線上化,讓學習者能夠隨時複習。
- 為關渡店客製化一套適用於店裡的網站教材。

參、學習者分析及問卷結果

分析項目	問卷分析內容
基本資料	年齡主要介於20-29歲,絕大部分是正在或是已完成大專院校學業。且大多有三年工作經驗。
學習喜好	絕大部分人偏好以手機呈現影片學習,且希望一部影片在5-10分鐘內。
學習經驗	七成的員工都有使用過數位教材學習,且認為學習時間不宜過長。
專業課程內容檢測	目前關渡店是以紙本及口頭教學方式進行員工訓練。而未來新進員工,則可以使用我們的教材,無須其他人員進行自主學習及複習。

肆、內容分析

- 教材名稱:85員工訓練手冊(咖啡杯冒險)
- 課程總時數:約150分鐘
- 適用對象:85度C關渡店之新進員工
- 課程學習總目標:新進員工能夠掌握店內所需知識



伍、目標分析

(一)課程總目標：

新進員工能全面了解85度C關渡店生產的產品，並藉此提升凝聚力。

(二)單元總目標：

第一單元-清潔打掃	學習者能認識並了解各工具擺放位置，並能獨立完成店內清潔。(認知、技能)
第二單元-內場工作流程	學習者能配合教學內容服務客人與點餐補貨。及認識乾貨材料的用途。(認知) 學習者能操作工作區之機器，熟悉點餐流程、乾貨材料補充。(技能)
第三單元-咖啡與飲料製作	學習者能獨立製作出顧客需要之咖啡、飲品。(認知、技能)
第四單元-店鋪每日定例事項	學習者能結合前面單元所學，了解日誌內容及注意事項以及獨力完成閉店。(認知、技能)

陸、設計理念

依據85度C關渡店與學習者的需求，整理出總公司與關渡分店的資料後，進一步依照學習者偏好學習設計介面與課程內容呈現方式。

(一)教學策略及特色

我們的設計風格主要以手繪清新風格為主，加上手繪插圖為輔，讓閱讀時較有吸引力且輕鬆。文字主要皆為手寫的字體，較平易近人的感覺。主要底色為淡藍色，配上插圖讓學習者整體感受較為輕鬆。

需求分析	教材設計
<ul style="list-style-type: none">● 公司方希望我們能以影片或動畫方式呈現教學內容● 與公司方討論後，決定採用遊戲式的方式作為教材● 一部影片時間則控制1~3分鐘	<ul style="list-style-type: none">● 網站以藍色為主色調與85度C的logo形成對比，主題則圍繞咖啡與蠟筆手繪風格，名稱為咖啡杯冒險。● 以影片為主要教學配合遊戲

柒、介面設計

依據85度C關渡店與學習者的需求，整理出總公司與關渡分店的資料後，進一步依照學習者偏好學習設計介面與課程內容呈現方式。

(一) 整體風格

經由問卷分析結果顯示，新進員工年齡約屆於20歲上下，所以我們希望教材可愛不單調，引發學習者打開反覆練習的興趣，教材以蠟筆插畫的風格呈現，且色彩運用許多對比吸引學習者的目光。



(在教材封面畫上關渡大橋作為85度C關渡店的標誌)

捌、教學理論

教學理論應用	實際畫面呈現
<p>認知主義理論</p> <p>根據認知主義學習理論，我們讓學習者能將新知識與實務產生連結。</p>	
<p>鷹架理論</p> <p>根據鷹架理論，我們在每個子單元教學影片開始及結束時，設置重點整理頁面，做為學習過程中的輔助。</p>	
<p>實際應用畫面</p> <p>實際應用於程式內的介面示意圖</p>	

玖、形成性評鑑

(一) 評鑑目的

這次「咖啡杯冒險-85度C員工訓練手冊」的教材目的是為了幫助新進員工能更快進入工作狀態和讓他們能更快的熟悉工作環境。

而此次的評鑑目的是:檢視教材內容與架構、教材設計、教材輔助設計、媒體與介面設計,藉由85度C關渡知行店的店長和兩位85度C知行店的資深員工的試用此教材,讓我們能知道內容要修改的地方。

(二) 評鑑結果

評鑑規範	平均分數(五分量表)
教材內容與架構	4.5
教材設計	4.5
輔助設計	4.3
媒體與介面設計	4.6

(三) 形成性評鑑後的改善與建議

整體介面設計	教學影片內容
經過與店長的討論,店長覺得需要新增「單元標題」來讓員工知道自己現在看得屬於哪個單元,之後也新增了「單元小標」的顏色,用於區隔每個單元。	店長在看完我們的教學影片後覺得需要新增「影片標題」、「步驟順序」、「單元前導」讓學習者明確的知道現在的步驟要如何進行。

(四) 專家評鑑

評鑑對象	專家建議與回饋
85度C關渡知行店長:陳炤榮	設計整體明確清晰,設計風格符合店裡新員工的喜好。
85度C關渡知行店員: 高仲賢、杜柏豫	總測驗的前導影片有趣,小測驗反饋做得完整且有互動感。

