

KOMEDA'S
Coffee®



Komeda's Coffee 客美多咖啡廳
新進人員培育訓練

組員：張曉晴408730397 蔡珮昀208640531
江貞儒409737201 羅湯晴409737250

指導教授：何俐安

目錄

壹、分析

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（課程總目標、單元總目標）	4

貳、設計

一、教學策略	5
二、介面設計	5

參、實施與評鑑

一、形成性評鑑紀錄	7
二、總結性評鑑	8

壹、分析

一、合作對象：Komeda 's Coffee客美多咖啡廳

地址: 客美多咖啡位於台北市士林區中山北路六段

教學對象: 新進門市人員

洽談人員: 股東 衡柔伊

二、需求分析：

導入原因:

原先客美多採用實體新人訓練，需要以管理人員配合授課，授課方式以口頭講述進行，此課程並未設置評量，故難以評量新人學習成效，手冊內容大多是文字，然而文字並不容易讓新人理解及快速記憶，故客美多咖啡希望我們可以提供一套完善的教學教材，轉型為線上學習模式。

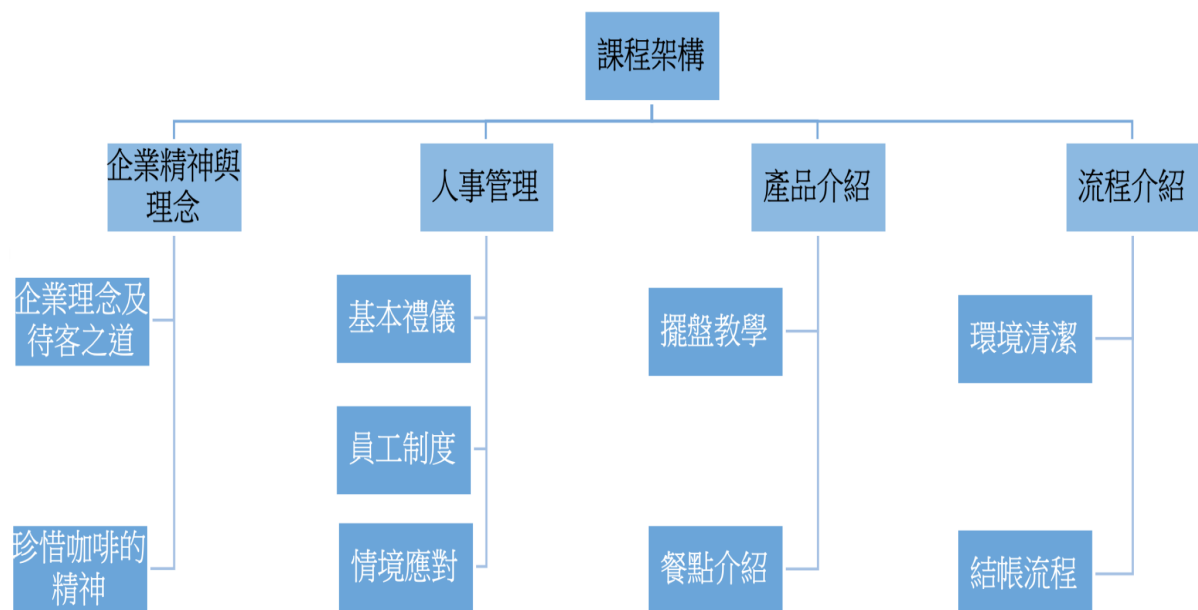
三、學習者分析：

經由詢問調查結果發現我們了解到Komeda 's Coffee客美多咖啡廳服務人員偏好有互動的圖片與影片呈現，也因原本的新進人員教學缺乏互動性，故將採取新人喜好的方式來製作數位教材。

新進人員一開始可能只對服務業只有一點初步了解，卻不熟悉該如何實際應對各個不同的情況，也無任何服務經驗，所以這將是我們一大主要的訓練內容。而客美多是一家連鎖咖啡廳，在服務訓練外，也須熟悉相關餐點擺盤及介紹。

新進人員對咖啡廳具有熱忱，對於該領域具備一定之瞭解，且人格特質也須符合身為門市人員的條件，專業知識與服務經驗仍須經過專業訓練來提升，對於店內提供的服務也將需要全面及深入的認識。

四、內容分析



五、目標分析

1.課程總目標：

本課程目標是在培訓新進員工，希望大約兩小時的數位教材，能讓咖啡廳新員工了解操作流程、企業精神與理念、產品熟悉與人事管理等等，培訓目的是為了提高員工服務水平和工作效率，降低在正常工作中出錯的機率，更高效率的完成工作，以最優質的服務及良好態度服務每一位客人。

2.單元總目標：

單元名稱	單元名稱	目標層次	單元總目標
單元一	企業精神與理念	認知領域	了解本公司的特色及重要理念
單元二	人事管理	認知領域 情意領域	1.靈活運用於客人引導 2.讓員工了解人事管理及基本禮儀準則 3.情境模擬
單元三	產品介紹	認知領域	1.介紹咖啡廳餐點 2.理解擺盤、餐具及桌號配置位置
單元四	流程介紹	認知領域	1.熟悉Pos機操作流程與環境整理 2.讓員工能正確執行收銀及環境清理流程
單元五	總測驗	技能領域	學習者能應用前面四個單元所學來完成測驗挑戰內容。

貳、設計

一、教學策略

情境式學習	情境式學習是活動、情境的融合，因此我們將第二三四單元的加入背景故事，會有一些小動畫有情境的小故事來呈現，讓學習者模擬自己在真實的咖啡廳裡員工會遇到的考驗。生活化的故事內容，學習者能有身歷其境的感覺，搭配著可愛動畫更能學習到有關於咖啡廳新進人員的培育訓練教材。
敘述性的知識傳遞式學習	敘述性的訊息—有意義的教學。建構敘述性知識的意義，直接用文字敘述的方式直接傳達知識給學習者。我們的數位教材會有四位虛擬咖啡廳店員在我們的網站與動畫中扮演敘述者的角色，說明教學內容傳達給學習者。
遊戲式教學法	我們使用遊戲式教學法，讓學習者藉由小遊戲測驗的方式來學習，透過有趣的學習方式來驗收一下學習成果。透過數位遊戲為我們的網站進行學習，學習者在遊戲中透過解決問題與回答問題，使學習者在遊戲中獲得成就感。這樣的方式可以同時兼顧遊戲性與教育性。

二、介面設計

1. 風格與色彩規劃

我們總共有四個單元，介面中嘗試簡潔大方風格設計，配合客美多咖啡廳的整體形象風格，配色方面，會以統一、鮮明色調作呈現，讓教材顯得生動不死板，動畫方面會增加此數位教材的生動性，讓學習者使用起來更有趣，整體以簡單、乾淨為主，以方便學習者閱讀教材。

2. 介面設計

為了讓學生能順利使用此數位教材，我們有統一常駐選單及介面系統，像是右上角的返回首頁按鍵以及左下角的返回上一下跟右下角的下一頁按鍵，讓學習者可以隨時回到主頁學習其他單元及可以自由選擇要去的子單元。

Kameda's Coffee
客美多新進人員培育訓練

START

Kameda's Coffee
客美多新進人員培育訓練

- 一、企業精神與理念
- 二、人事管理
- 三、產品介紹
- 四、流程介紹

1. 企業精神與理念

- 1-1 企業理念及待客之道
- 1-2 珍惜咖啡的精神

2. 人事管理

- 2-1 基本禮儀
- 2-2 服裝儀容
- 2-3 情境應對

3. 產品介紹

- 3-1 擺盤教學
- 3-2 餐點介紹

2-1 基本禮儀

歡迎來到2-1單元
客美多基本禮儀教學

返回
第二單元
人事管理

4. 流程介紹

- 4-1 環境清潔流程
- 4-2 結帳流程

餐點擺盤、

飲品擺盤、

三明治、
早餐、
超值午餐、

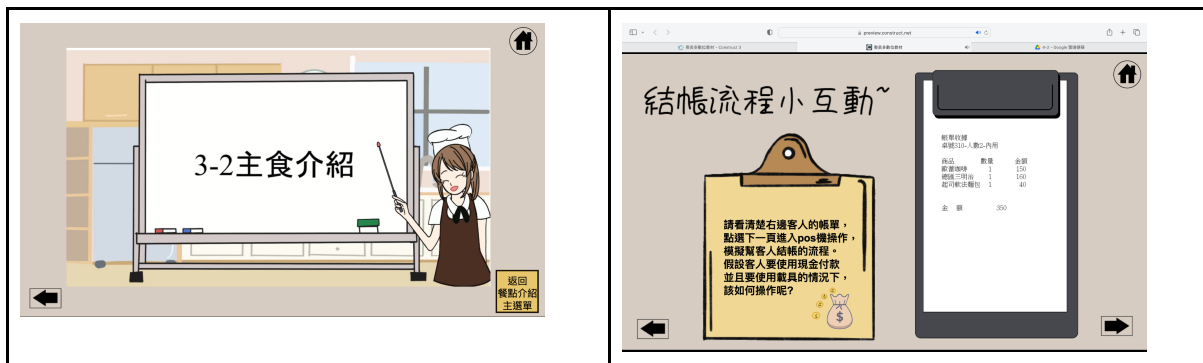
紅酒燉牛肉、
兒童套餐、

MENU

- 紅酒燉牛肉
- 雞蛋披薩餅土司
- 熱狗薯餅堡

MENU

- 派隆那肉醬義大利麵(牛肉)
- 青醬燻雞義大利麵
- 松露培根奶油義大利麵



參、實施與評鑑

二、總結性評鑑

1.評鑑目的：總結性評鑑邀請公司主管進行教材測試。在於瞭解教材是否真正對學習者有幫助，學習內容設計是否合適。

2.評鑑對象：總結性評鑑對象為客美多股東

訪談時間地點	11/24 客美多天母分店
訪談對象	客美多股東
評鑑流程	(1)驗收整份教材 (2)紀錄操作問題 (3)教材使用建議

Q1.您特別喜歡此份教材裡面的哪個部分?

股東小姐：

- 1.故事的部分都滿不錯，有身歷其境的感覺，案例故事好像是真的會在生活中發生的事情。
- 2.最喜歡的部分是最終測驗，使用遊戲進行很好玩

Q2.這個部分是否有助於您的學習動機與學習效果? 您覺得原因是什麼?

股東小姐：

有，會稍微增強學習動機

- 1.動畫吸引人，整體內容非常豐富。
- 2.學習效果比較強，有故事跟遊戲容易加深印象
- 3.情境模擬對學習有幫助，因為案例用演的話理解上會比較快

Q3.過往個人的學習方式(探究個人習慣)，例如：請您比較之前學習的習慣(看書、看Youtube、看付費課程、上實體課程等等)是否有所差別? 您的感覺是什麼?

股東小姐：

過往的學習習慣是看書，但經由這次的操作發現整體教材內容不單調，也非常好操作。原本害怕教材一播就放著繼續播下去，所以有適時加入互動的機制就比較不會容易分心，讓教材播一播就跑去做別的事。

Q4.您是第一次使用 construct 3嗎?您覺得教材整體的介面設計與操作，是否需要做改善？

股東小姐：

- 1.第一次使用，希望可以在每個單元結束後都各加一個小測驗。
- 2.希望播放的速度是可以調整的

Q5.與過往教育訓練的方式相比，請您舉出本教材的優點與缺點。

股東小姐：

優點:教材操作簡單明瞭，手繪圖片可非常用心，幫助學習者學習速度加快，測驗形式多樣化，增加教材趣味性。

缺點:增加每個單元小測驗