

臺中市葳格高級中學 110 學年度第二學期【服務業管理】科

學習成果說明書

學 期	第二學期	年 級	職三	適用班級	觀三甲	
對應單元	第十章 餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理					
說 明	主題名稱	緊急事件處理達人		活動時間	50	
	議題連結	性別平等/安全教育/多元文化		教學對象	觀光科三年甲班	
	對應核心 素養	A 自主行動	A2 系統思考與解決問題		教學人數	32 人
		B 溝通互動	B2 科技資訊與媒體素養		設計者	林文君
		C 社會參與	C3 多元文化與國際理解			
	對應學群	餐旅群				
	搭配課程 說明與設 計理念					
	學習目標	1. 了解事件原因及事宜的處理方式 2. 統整三年所學運用於時事的問題處理				
	學習歷程成果目標					
	1. 第十章緊急事件處理雖看似簡單，但在職場上卻是門重要的學問，正確的處理步驟影響的是後續的發展以及避免顧客抱怨的產生。 2. 請同學從網路上搜尋相關餐廳或飯店緊急事件時事新聞，例如：火災、食物中毒、地震……等，並將你的處理方式及步驟清楚列出及如何避免再次發生或防範相關事件的發生					

臺中市葳格高級中學 110 學年度第一學期

【服務業管理】科學習成果 範例

班級	
姓名	
新聞標題	
內容概要	
緊急事件處理達人處理方法及防範措施(表格不敷使用 自行增加)	

心得及反思

學習過程中遇到的困難

如何解決瓶頸及改善

學習心得