

新竹市國民中學特殊教育身心障礙類特殊需求領域教材編製說明

一、編製組別：職業教育

二、編製團隊：石瑀喬、李雅琪、許寬寧、許瓊月（依姓氏筆畫順序排列）

三、編製內容：

（一）工作資訊(許寬寧老師)

1. 職業放大鏡「認識職業」
2. 職業萬花筒「認識職群」

（二）求職準備(李雅琪老師)

1. 認識工作真面目
2. 如何做職業選擇
3. 面試注意事項與求職準備

（三）工作態度(許瓊月老師)

1. 良好的工作習慣
2. 職場倫理

（四）團隊合作(石瑀喬老師)

1. 職場電話禮儀
2. 職場階級倫理
3. 面對職場衝突

四、編製目的

本教材的編製目的主要是幫助學生在國民中學教育階段，能依照教育部高級中等以下學校特殊教育課程發展共同原則及課程大綱(2013)中特殊需求領域中的職業教育課程，學習二大教學主軸：1. 工作知識、2. 工作態度。

本教材以一國中生為例，教導學生以該案例的角度，來進行以下各項學習：

1. 藉由生活週遭的探索進而認識生活中的各行各業，以及這些行業的求職條件及工作待遇等內容。
2. 介紹 15 個職業類群的相關科系、就讀應具備能力及特質

及未來就業方向等，讓學生具備更豐富的職業知識。3. 以價值澄清的方式，分析案例中的工作條件。4. 能依循案例求職方式，模擬自身求職準備及狀況處理。5. 利用影片案例討論工作態度與工作倫理，使學生思索自己該採取的工作態度。6. 透過學生感興趣的職業工作內容介紹，了解純熟工作技能背後的職業甘苦，思考學習提升工作效率的方法。7. 利用角色扮演的演練，練習職場衝突時正確應對之道。

本教材的目的不要求學生決定以後職涯發展，希望學生藉由此教材討論，開始建立未來職涯的認知。在分析、演練、討論的過程中學生能開始思考對未來生涯的職業考量。

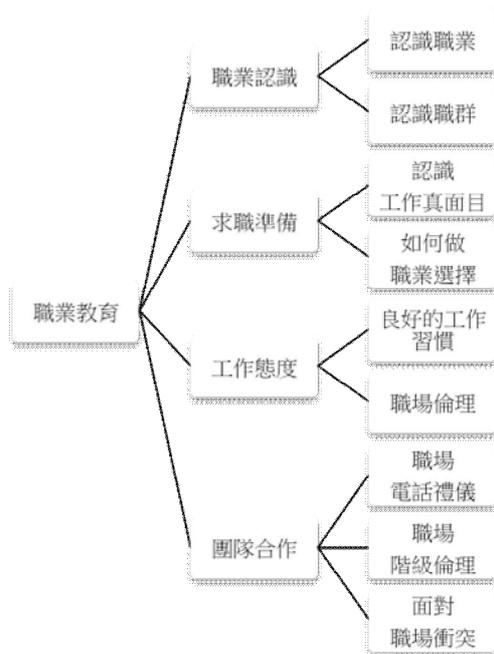
依照十二年國教的適性輔導安置，身心障礙學生須有自我瞭解及生涯抉擇能力，在志願選填的過程方能與師長討論，表達自己所能及想之就讀科系，本教材以國中生為案例，以此角色帶領學生思考自身職涯，協助其選填志願時能盡量符合適才適所的方向。

五、適用對象

本教材依教育部高級中等以下學校特殊教育課程發展共同原則及課程大綱(2013)，針對國民中學階段具有學習障礙或學習功能缺損造成之學習困難者，藉由本教材提供之學習方式，引導身心障礙者自我瞭解及生涯抉擇之能力。

六、教材內容

(一)教材架構



(二)編製原則

為協助引導國中學生適性發展，教育部於 2013 年公告實施的「102 年度教育部友善校園工作手冊」中，明訂「國中與高中職學生生涯輔導實施」，以期達到「21 世紀的環境變遷與超越國界的競爭，需要以更豐富多元的價值觀來培植人才。啟動十二年國民基本教育的過程中，如何調整窄化的升學觀念、增加學生對自我與職場的探索與決策能力、銜接教育歷程與社會需求」之目標。

本教材有感於身心障礙學生於原班輔導活動課程中接受生涯發展課程，囿於大班教學，且輔導老師常採取以大綱方式分組討論，身心障礙學生常無法跟上小組討論速度，而淪為旁觀者。是以，在編製過程中採取編序教學法原則，將教材細分為數個小單元，教學者帶領學生逐步學習，因教材難易度適合身心障礙學生，故每個學習過程都要求學生參與及討論、回答問題、實際演練，教師並給予立即的回饋。但與其他學科不同之處在於，國中階段職業教育的目的在於職業陶冶，教師在給予回饋時，除一般社會認定的準則會給予對錯的答案

回饋，如面試時服裝是否需乾淨整潔、上班是否該準時等，其他如學生說出自己的興趣、自己未來想從事的工作、自己在面對衝突時所會採取的舉動等，教師則宜以價值澄清的概念引導學生多思考、多澄清，但不宜以自身的想法和價值觀強加學生身上。

（三）教材單元簡介

1. 職業放大鏡「認識職業」：藉由生活週遭的探索進而認識生活中的各行各業，以及這些行業的求職條件及工作待遇等內容。
2. 職業萬花筒「認識職群」：介紹 15 個職業類群的相關科系、就讀應具備能力及特質及未來就業方向等，讓學生具備更豐富的職業知識。
3. 認識工作真面目：教導學生以主觀和客觀清單的 12 個小項分析工作，在作業單中提供實際案例要求學生逐項分析工作，並要求學生回家訪談父母或親友工作，最後分享在完成此階段的學習後，此工作與他原本想的有無不同，不一樣之處在哪裡？
4. 如何做職業選擇：在學生已經能多向度來分析了解工作後，本單元希望學生能了解自己適不適合這個工作，藉由個人專長、興趣和價值觀來引導學生思考自己在這些項目是屬於何種定位，並提供實際的案例引導學生藉由案例來分析該案例的興趣、專長和價值觀，希望學生能反推自身而去思考自己的興趣、專長和價值觀。
5. 面試注意事項與求職準備：本單元以小芙為例，說明小芙在求職過程中的做法，逐步帶領學生跟著小芙實作面試和書寫履歷，以作業單配合影片內

容，逐項回答問題，建立求職準備的概念。

6. 良好的工作習慣：認識常見職業的工作條件讓學生了解工作的甘苦。藉由影片欣賞與討論，帶領學生認識職場四要，「具備有效的工作效率」、「合宜的禮儀與談吐」、「時間觀念」、「負責的心」。
7. 職場倫理：介紹在職場中最常見的「性騷擾」、「誠信」、「離職」三大問題，首先以理論說明，再輔以影片欣賞幫助學生了解，影片完畢後的小組討論時間，藉由師生的討論釐清疑慮與確立重要觀念。
8. 職場階級倫理：透過學生家庭、及學校生活，衍伸類化到未來職場。本單元希望學生能藉由小芙故事引入、簡報故事引導及問題與討論，到最後角色扮演、教師補充職場容易被忽略事物。配合影片及學習單，建立良好的職場倫理概念。
9. 職場電話禮儀：本單元強調在職場上常見的電話禮儀先備技能以及職場人際互動的能力表現，當中強調工作電話禮儀習慣養成、正確性、專注性、問題解決及工作責任感的表現所需具備的基本電話禮儀相關能力，以提升良好應對態度、解決危機狀況處理。
10. 面對職場衝突：搭配科學影片代入情緒的影響渲染力，透過影片及社會技巧概念之輔助，以提升學生未來在面對工作調適以及職場人際互動合作應變的能力。

(四)教學目標總表：下表中列出本教材對應的教學目標，以供參考。

職業教育 單元	分段能力指標	教學目標
------------	--------	------

認識職業	2-b-2 2-2-2 激發對工作世界的好奇心。	能說出週遭的人的職業類型與工作內容及自己喜歡的職業類型
認識職群	1-b-1 1-3-1-5 能描述自己有意願從事工作的入行基本條件	認識各職業群組的對應科系、所需具備的基本能力及性向發展、未來可能從事的職業類別為何
認識工作真面目	1-b-1 1-3-2-1 能查詢不同類型工作的基本條件	能利用「主觀清單」和「客觀清單」分析工作
如何做職業選擇	1-b-1 1-4-1-1 能依據個人條件(如：優勢、需求等)篩選適合自己的工作資訊(如：待遇、類型、環境、時間、保障等)	能思考自己的興趣、專長和價值觀
面試注意事項與求職準備	1-b-1 1-3-1-5 能描述自己有意願從事工作的入行基本條件(如：具備特定的證照、學歷等) 1-3-1-6 能查詢適合自己培訓工作能力的進修管道(如：就讀學校科系、職業訓練機構等) 1-3-1-8 能辨識各種工作資訊中可能的求職陷阱(如：報紙小廣告中高薪免經驗的工作、先繳保證金確保有高薪之詐騙手段等) 1-4-1-1 能依據個人條件(如：優勢、需求等)篩選適合自己的工作資訊(如：待遇、類型、環境、時間、保障等) 1-4-1-4 能查詢勞工權益相關法規內容(如：勞動基準法、勞工請假規定等) 1-b-2 1-1-2-1 能簡要自我介紹(如：姓名、住址等) 1-1-2-2 能表達自己喜歡的職業 1-2-2-1 能填寫個人基本資料(如：姓名、個人證件號碼等) 1-2-2-2 能列舉求職的準備工作(如：準備個人履歷表、評估個人能力、需求、職業項目的適配性等) 1-3-2-2 能擬定適用於求職動機之自我介紹的內容(如：興趣、能力、專長、工作動機等) 1-4-2-1 能依據求職類型撰寫個人履歷表(如：呈現方式、內容等) 1-4-2-2 能演練求職的面試技巧(如：合宜裝扮、運用社交技巧等) 1-4-2-8 能分析資訊決定提升個人職業能力	能以小芙求職的範例類推模擬自身求職狀況

	的管道(如:特定技能檢定培訓、繼續升學、接受職訓等)	
良好的工作習慣	<p>1-b-1</p> <p>1-3-1-2 能列舉常見職業應具備的工作條件(如:工作項目、時間、工作地點等)</p> <p>2-b-1</p> <p>2-4-1-4 能表現辦公室禮儀完成接待服務(如:使用禮貌用語、確認接待流程等)</p> <p>3-b-1</p> <p>3-1-1-3 能回應師長的工作指示(如:主動口頭答覆、追問不清楚項目等)</p> <p>3-2-1-2 能妥善保管個人用品(如:工具、材料等)</p> <p>3-2-1-3 能在工作結束後將工作用品歸位</p> <p>3-2-1-4 能遵循請假規定完成請假手續(如:規定時間內請假、確定銷假等)</p> <p>3-3-1-4 能遵守工作時間規範</p> <p>3-b-3</p> <p>3-3-3-2 能因應不同對象的身份主動調整問候用語(如:稱呼職稱、微笑等)</p> <p>3-b-1</p> <p>3-4-1-3 能在離崗時清楚告知管理人員個人未完成之工作項目</p> <p>3-4-1-4 能完成個人工作任務(如:既定工作、臨時要求等)</p> <p>3-4-1-5 能遵守工作場域中人事規定(如:請假、考績等)</p> <p>3-b-2</p> <p>3-4-2-4 能依據工作場域工作時段的轉換按時工作(如:輪班、輪值等)</p>	建立良好的工作態度以確保工作長久的穩定
職場倫理	<p>3-1-b</p> <p>3-1-3-2 能維持基本的禮節(如:向師長問好、使用禮貌用語等)</p> <p>3-b-3</p> <p>3-3-3-3 能表現良好的職場禮儀(如:遵守工作規範、尊重他人、與人分享工作成果等)</p> <p>3-3-3-5 能排解與他人相處的衝突</p> <p>3-b-1</p> <p>3-4-1-3 能在離崗時清楚告知管理人員個人未完成之工作項目</p>	能在職場中,習得人際互動與自我保護的法令觀念

職場電話 禮儀	3-b-3 3-3-3-2 能因應不同對象的身分主動調整問 候用語(如：微笑) 3-3-3-3 能表現良好的職場禮儀(如：遵守工 作規範、尊重他人、與人分享工作成果等) 3-3-3-4 能表現合宜的職場電話禮儀	能提升職場電話禮儀能力
職場階級 倫理	3-b-3 3-3-3-1 能修正影響個人人際關係的習慣 3-3-3-2 能因應不同對象的身分主動調整問 候用語(如：微笑) 3-3-3-3 能表現良好的職場禮儀(如：遵守工 作規範、尊重他人、與人分享工作成果等) 3-3-3-5 能排解與他人相處的衝突	能瞭解職場中階級關係，提升團隊 合作能力
面對職場 衝突	3-b-1 3-3-1-5 能調適工作變動之壓力 3-b-3 3-3-3-3 能表現良好的職場禮儀 3-3-3-5 能排解與他人相處的衝突	學習情緒控管及發展良好情緒態 度、提升工作調適能力

七、未來教材編製延伸建議

Brolin(1979)提出生活中心的生涯課程模式，即涵蓋日常生活技能、個人-社會技巧、職業引導和準備等能力，其中職業向度特別強調：1. 瞭解和探索職業；2. 選擇和計畫職業機會；3. 建立適當的工作習慣和行為；4. 尋找、搜尋和維持就業；5. 建立充分的工作技能；6. 獲得特定的工作技能等核心能力（高級中等以下學校特殊教育課程發展共同原則及課程大綱，2013）。本教材已經涵蓋前述一、二、三、四等四個分項，因國中教學現場較無法提供工作技能實作學習，未來學生進入高中職教育階段，教師可以補強工作技能的學習，並以此份教材引導學生思考在學會某些工作技能後，對於 1. 瞭解和探索職業；2. 選擇和計畫職業機會；3. 建立適當的工作習慣和行為；4. 尋找、搜尋和維持就業等四個向度的想法和選擇會做何種改變。

八、教材特色

本教材是以編製者在教學現場所教導之國中資源班學生的角度來思索自身職涯之發展，以編序教學的概念，依序教導工作資訊、求職準備、工作態度、團隊合作等四個學習項目。以下為本教材之特色：

1. 教材內容生活化

本教材皆以學生生活經驗為出發點作為基礎，進而延伸為教學目標。希望能夠讓學生從自身經驗來認識及探索職業教育。

2. 高度實用性

本教材就如同學生的求職寶典，讓他們不論在職業準備或求職階段皆能直接運用本教材。內容使用高頻字撰寫，淺顯易懂，隨讀隨用。

3. 教材編製多元活潑化

為了能夠引起學生動機，本教材多引用能激起學生共鳴之題材，如：小燕有約、甄嬛傳、哆啦A夢、等。

4. 具備未來性

該教材可以讓學生在職業生涯發展中，認識自己的特質及提早媒合自己可能適合的職業。可讓學生及早做好更多的職業準備。

九、參考資料

教育部(2013)。高級中等以下學校特殊教育課程發展共同原則及課程大綱。

教育部(2013)友善校園工作手冊。107-108 頁。教育部編製。

鼎泰豐：禮貌天使 王茵茵。(2014)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=FyEPCeaNgII>

YOYOTV：大頭小狀元 S1#12／鴨蛋大王(2014)

網址：https://www.youtube.com/watch?v=_Mc7mi19iy0

商業周刊 1318 期：我要磨到發亮為止！台灣黑手天王傳奇(2013)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=BmjNmtP7J4E>

TVBS 新聞：【追夢人亞洲職場拚戰錄】笑得好不好？服務業競爭力揭密(2013)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=t05BVcxpm7w>

文茜世界周報／無敵林肯 扭轉歷史航向偉大領袖典範(2013)

網址：https://www.youtube.com/watch?v=2uYPx_EHK1s

卓越數碼科技有限公司：微電影【求職向前衝】(2014)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=q1B0hUxTwsI>

中華電視公司：華視新聞雜誌／吳寶春 英雄不怕出身低。(2014)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=5FuvHMDV8M8>

小燕之夜完整版 職場面試不能做的事(2014)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=MpZ1xKxTHjw>

職場倫理，得士派人力資源顧問股份有限公司

網址：<http://www.despatch.com.tw/zhichanglunli.aspx>

[工作職場] 老闆不會教，16 個職場菜鳥基本技能

網址：<http://waknow.com/?p=7181>

[工作職場] 逃避不是辦法，6 個解決職場衝突的技巧

網址：<http://waknow.com/?p=10050>

商業禮儀-電話禮儀

網址：https://www.youtube.com/watch?v=MrYt65TIH_g

年代新聞："甄嬛"職場金句 被利用才能活下去！

網址：https://www.youtube.com/watch?v=Tyhnr6ZNu_A

星樂傳播台東新聞：自助加油的步驟

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=fumVNkpgkxk>

工作態度與倫理／職場訓練之語言篇

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=iktETB6xZT8>

工作態度與倫理／職場訓練之服務態度篇

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=iktETB6xZT8>

勞動力發展署台灣就業通：餐廳服務流程教學影片

網址：https://www.youtube.com/watch?v=waTwJ_IbwiM

加油站服務-愛心天使洗車篇

網址：https://www.youtube.com/watch?v=G_3GsPNPvwY

勞動力發展署台灣就業通：賈伯斯時間 Part 15-職場工作壞習慣

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=kl4i4VBtqqo>

高雄市政府勞工局：職場無歧視創意短片徵選／一分鐘教你應對職場性騷擾

網址：<https://goo.gl/TJDhx3>

職場性騷擾宣導影片／大元妹的打工日記

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=nJFTV12fXz4>

企業倫理短劇

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=Mw1fomNiKeU>

UDN TV：換工作留口碑 妥善應對體面離職

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=8aInqwXiekq>

哆啦A夢／職業測試卡

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNahMCB-ajY>

【商業周刊】：從不識字到成為世界冠軍 吳寶春靠筆記實現夢想

網址：<https://youtu.be/FAFcgu832LY>

106 年國中畢業生適性入學宣導網站

網址：<http://adapt.k12ea.gov.tw/>

賈桃樂學習主題館

網址：<https://cdc.wda.gov.tw/index.jsp>

勞動部勞動力發展署桃竹苗分署

網址：<http://thmr.wda.gov.tw/index.jsp>

身心障礙者服務資訊網

網址：<http://disable.yam.org.tw/>