

壹、緣起

生涯是個人一生職業歷程、社會互動和與人交互關係的總稱，也就是個人終身發展的歷程(林宏熾，2003)。與一般人相同，智能障礙學生也必須面對生涯發展的歷程與重大轉變，特別是高職三年級的學生。由於學科能力上的限制，使得智能障礙學生在高職畢業後，多半必須離開校園，開始踏入社區工作，而以往在學校，學生多半扮演著學生、子女被保護的角色，然而離開學校進入成人生活世界，所要學習扮演的角色愈趨多樣化而且社會所要求的規範標準較學校高，尤其在職場工作中的角色，若缺乏準備，學生將會產生適應上的問題，對於一般人而言，或許有較多的方式與管道適應新環境，但對智能障礙學生而言，由於限制較多，加上現代社會變化急遽，使得智能障礙者在新環境適應上受到更多的挑戰，需要更多的努力及旁人協助才能適應新的生活型態及環境。於是，「如何設計課程使高三畢業生順利銜接下一個階段的生活，適應社會及新生活型態，進而謀得一份穩定工作」，成為特殊教育很重要的一個課題。民國 94 年根據行政院勞工委員會的統計，我國智能障礙者所從事的行業中有 59.8% 為服務業，其中，又以 8.7% 從事餐飲服務業所佔的比例最高，顯示餐飲服務業對智能障礙學生有較高的就業成功機會，若在高三課程設計時考慮以「餐飲服務工作為導向」，較能銜接就業市場的需求。

然而，臺北市立文山特殊教育學校(以下簡稱本校)在教學環境上仍屬較保護性的隔離式教育環境，在教學實施上，多以「模擬」的方式進行，較難反應學生「真實」回歸社區生活後所面臨的困難，並及時施予適當教育，於是學校提供社區情境教學的課程，增加與社區互動的機會，確實有其必要性。而本校所招收的學生以中重度及極重度身心障礙者為主，招收的障礙類別包括：自閉症、唐氏症、智能障礙、腦性麻痺及多重障礙等，由於生理或心理的特質，導致他們經常被定位為救濟、安養的一群，多數人對他們大都有「無法從事生產」的刻板印象，使得學校在尋覓實習職場中諸多困難。而且由於空間的限制，一般餐飲店較難同時接受 3 位以上的智能障礙者人數，於是本校興起「離開校園，自己設立並經營在社區當中的實習餐廳」之構想，以便長期提供學生社區實作，練習適應社會的機會。94 學年度，在臺北市政府跨局處的協助，以及文山團隊共同努力下，社區化自營的實習餐廳順利於「文山區行政中心大樓一樓」成立，命名為「文山實習生活館」，成為臺灣第一個特教體系的社區化自營式的實習工場，讓教學場所由校園跨出，延伸至社區，讓學生學習由模擬情境提升為真實情境。

97 學年度，文山實習生活館的經營趨於穩定，餐飲服務教學更以「提升獨立工作能力，以增進就業及社會服務能力」為目標，大量利用「結構化教學法」的教學策略，引進「職務再設計--提供工作輔具」的作法，並以「支持性就業服務模式」，幫助高三學生尋找就業機會，提供工作現場教導，使學生的社會適應能力及就業的成功率大大提升。經過 4 年的研究調整，本校建構「社區本位轉銜課程運作模式」，目的是著重就業的穩定度，以及學生個別的就業轉銜需求，幫助學生順利銜接下一個生活階段。

秉持特殊教育理念，「文山實習生活館」餐飲服務課程的設計，在課程發展上，強調個別化原則、社區本位原則、統整性教學原則、功能性課程設計原則、課程轉銜

原則及生態評量原則；在教學上，強調個別化教學原則、協同教學原則、增強原則、實作原則、合作原則及支持性就業輔導原則；在評量上，強調生態評量原則及個別化評量原則。目的是希望有效整合社區資源，進行不同技能的訓練，藉由課程規劃結合生活、職業技能及功能性學科教學，充實學生學習內容，有利身心障礙學生畢業後可以謀一份有給職工作，回饋社會，過得較有尊嚴的生活。

實習餐廳運作至今，在透過老師適性的教學後，學生餐飲服務表現令人稱許，廣受社區民眾的好評。社區民眾改變原有對學生的刻板印象，由原本的害怕、拒絕轉變成認識、接納、認同，近一步願意幫助身心障礙者。「文山實習生活館」的設立，使社區居民因長時間及近距離接觸特殊生，提供社會大眾與特殊學生互動的平台，成為激發社區關懷弱勢，宣傳特殊教育的最佳場所。

貳、發展歷程

本校之餐飲服務課程發展及課程規劃可區分為四個時期：

一、 試探期—94 學年度之前

學校曾經在校內成立「咖啡坊」，販賣下午茶，學生負責咖啡製作以及點心服務。但因職場設立於校內，客源不足，致使學生無法有大量重複練習的機會，且大部分的客人為學校老師，學生與教師之間過於熟悉，工作態度難以建立，因此成立校外實習餐廳的想法由此而生。

二、 草創期—94 學年度初期-95 學年度

此一階段本校積極尋找適當場地，並決心克服所有的困難將餐飲服務課程推向社區設立校外實習工場。特殊學校設置社區化的實習工場，並能永續經營，所需思考的問題很多，因此，並無特殊教育學校敢做此嘗試，但為了讓學生能在融合的環境中學習，本校仍積極爭取規畫。且此階段的課程，也因應日後校外實習職場需求，增加簡餐送餐服務練習。

(一) 爭取校外場地，實踐社區教學

以「簡餐餐廳」型態為核心，積極尋找適當場地；經探訪，發現「文山區行政中心一樓」一閒置空間佔地共40坪(原為勞工局所有)，不僅位於社區中心點且整棟辦公人數約五百人，每天洽公民眾約四百人，人潮來往很多；在地理上，離本校僅五分鐘路程，學生往返便利，符合本校開設社區化實習餐廳的條件。歷經遞送陳情書、辦理移撥相關事宜、提報經營實施計畫、辦理變更使用執照等程序，終於取得空間的管理及使用權並成為學校所有地，使得本校校地由原本的校區延伸到文山區行政中心一樓。

(二) 確定營業項目，規劃硬體設施

文山實習生活館由學校負責經營管理，生活館中以餐廳為主要營業項目，提供：養生早餐、咖啡茶點等餐點；在空間規劃上除一般用餐區、吧檯區外，另規劃可展示學生實習作品的「藝術小舖」。

(三) 辦理餐飲服務課程相關研習

辦理兩場飲料製作研習，共 80 人次參加。文山實習生活館並非販賣同情，而是期望以專業的餐飲服務吸引顧客消費，因此必須強化教師餐飲服務的相關知能，才能提供學生專業的職業技能訓練，達成文山實習生活館成立的目的。

■ 檢討

學生實習以外場服務為主，校內各處室的資源整合使計畫得以順利進行，而餐飲服務的相關研習也使校內教師具備餐飲服務的基本概念，營運前的準備已臻完備。不過，產品變化少，無法吸引廣大客群，因此最後決議增加早餐及午餐服務，使學生有更多重複練習的機會。

三、發展期—95--96 學年度

此階段社區化自營式的實習餐廳--「文山實習生活館」正式運作，提供早餐、午餐及各項飲料販售，也兼售校內職種學生所製作的實習作品。在草創期規劃時並無午餐販售，因此在發展期初期並未建置廚房，而是於中期才隔出廚房空間，並購買相關設備。也於此時期規劃兼具會議功能的 VIP 室，提高隱密性。重新規劃使用空間，使學生實作的項目除外場收送餐點外，另增加了廚務工作的實習，因教學情境及服務對象與過去不同，在課程安排上的實施上有了初步的改變。

(一) 增加廚務工作內容，擴展學生實習範圍

草創期學生的實習範圍以外場餐飲服務為主，廚房建置完成後，實習範圍擴展至內場區---餐前準備及廚務工作。另外，與健康中心合作執行「文山快樂天使健康餐車工作坊計畫」，主動進入行政中心各樓層販售早餐，以接觸更多的社區人士，增加學生的練習機會。

(二) 專業團隊介入評估，結合其他人力資源

職能治療師定期至生活館觀察學生工作情形，並與教師討論教學策略，策略擬定後會與店長及廚師共同配合教學，以使學生在各個區域內皆有統一的學習內容及學習策略。

(三) 加入基本職業技能訓練項目

內容包括打卡訓練、工作態度的養成、運用帶隊方式訓練學生過馬路以及記憶上班路線等各項基本訓練。

■ 檢討

至生活館用餐的客人多為行政中心的職員，從接觸、了解到認同，逐漸利用生活館辦理區務活動，而學生也經由不斷的練習達到精熟的目標，並透過服務的過程學習人際互動及社會適應。然而，學生的工作方式仍處於「一個口令，一個動作」的階段，過於依賴教學者，對於未來就業轉銜極為不利。

四、成熟期—97 學年度

此階段再擴大學生實作項目：吧檯飲料製作及櫃檯點餐。教學上，強調「獨立完成工作」的重要性，在教學空間上，劃分為四大工作區：外場區、內場區、櫃檯區、吧檯區。在課程目標上，依四大工作區規劃統整性課程，重視學生畢業後與社會之銜接，培養與訓練學生下一個「生涯階段」所需能力。社區民眾的支持，使得家長及學生自信心提升，並對自己畢業後的工作有所期待。經過 4 年的摸索，本校建構的「社區本位轉銜課程運作模式」已順利的將學生轉銜至就業市場，今年應屆畢業生中已有 6 名學生經過文山實習生活館實習後順利就業轉銜，1 名學生通過庇護就業職場面試，藉由文山實習生活館的成立，學生能達到社會適應的目的，順利轉銜至成人世界。

(一) 吸取其他單位經驗

為求了解真實職場的員工任用標準，以及增進教師對於就業輔導的專業知能，教師親自至喜憨兒土城餐坊（庇護工場）取經，學習餐飲服務教學的注意事項及實際職場的工作要求。

(二) 「社區本位轉銜課程」設計形成

著重學生畢業之銜接，重視學生下一個生涯階段所需能力之培養與訓練，除教授餐飲服務實作技巧外，也與社區課程結合，設計工作所需之社會技能訓練課程，目的是著重就業的穩定度，以及學生個別的就業轉銜需求，幫助學生順利銜接成人生活。

(三) 再次擴大實習項目

文山實習生活館是為學生所建立的學習環境，因此希望學生能夠參與生活館內的各項工作，於此時期再次擴大學生工作範圍於吧檯區---飲料製作工作、櫃檯區---點餐結帳工作。

(四) 提升學生獨立完成工作之能力

整合教師團原本的專業知能、喜憨兒餐廳吸取的經驗以及職能治療師的建議，運用工作分析表、結構化教學、大量使用口訣記憶、職務再設計、增強制度以及規劃工作流程增進學生獨立操作的能力。

(五) 增加學生社區互動機會

用餐民眾從行政中心職員擴展到附近居民及鄰近社團（如讀書會），而參與宣導特殊教育的單位也由個人擴展到人民企業及團體，如：扶輪社、星巴克連鎖公司等。

(六) 落實支持性就業模式輔導就業

輔導就業是為了解讓學生有更好的生活品質，此階段堅持遵守「支持性就業輔導之定義」媒合工作，1.在統合環境中工作；2.同工同酬；3.須超過 20 小時之工時；4.提供持續性的輔導。

■ 檢討

藉由「文山實習生活館」的成立，學生能達到融合於社區的目的，並順利就業轉銜，而生活館內仍有部份廚務工作，學生尚未參與，這將是未來教學團隊繼續努力的方向。

參、運作團隊

維持「文山實習生活館」的正常運作，以二大團隊為主：1 經營團隊，2 教學團隊。「經營團隊」成員為各處室主任，主要工作為生活館相關之行政庶務；「教學團隊」成員以老師、教務處相關專業團隊及實習輔導處人員為主，負責教學規劃事宜。

本課程方案由「教學團隊」人員設計執行，其分工如表一：

表一. 教學團隊分工表

教學團隊	
主要推動人員	工作內容
林婉媛	統籌規劃、課程規劃、工作服務流程設計、業務督查
鐘協佐	擬定經營計畫、工作分配、教學支持、經費掌控
徐淑賢	餐飲服務教學活動設計與執行、教學法研究
邱怡慈	社會技能教學活動設計與執行
林家瑜	支持性就業輔導執行、轉銜服務提供
店長	採購業務、支援教師教學
廚師阿姨	簡餐製作、支援教師教學

肆、建構社區本位轉銜課程運作模式

學生分組至生活館後，職教老師根據學生個別特質及 IEP 目標，將學生安排於最適性的工作區學習，以幫助學生提升能力，達成 IEP 目標。實習一段時間後，經推薦具有就業潛力的學生則由職業輔導教師介入觀察，進行生態評量，啟動就業轉銜服務機制。以下詳細說明「社區本位轉銜課程」運作模式：運作流程圖如圖一

1. 文山實習生活館工作內容分析
教師上課前分析文山實習生活館餐飲課程架構，了解課程目標、工作內容及學生能力指標，日後安排學生至適合的工作區實習。
2. 進行生態分析，確定生涯發展方向
高二下學期，導師一方面透過「家長期望調查表」及與家長訪談，了解家長對孩子畢業後的期望及社區未來可從事的工作後，與家長共同討論學生生涯發展方向，找出畢業後最適合的安置方式與工作類別，而職業課程分組則參考生涯發展方向，安排適當的職種。
3. 擬定個別化轉銜計畫，為下一個“生涯階段”所需能力作準備
「個別化轉銜計畫(IIP)」於二年級下學期末擬訂，老師依職業、學習、生活、心理及福利服務等面向，與家長討論未來一年的輔導方向，並共同擬訂 IIP 的輔導內容。經評估，適合從事餐飲服務業的學生，其高三課程將以「轉銜至餐飲業職場」為最重要的目標，在職業課程分組上，則編組在「校外實習--文山實習生活館組」。

4. 了解學生能力水準，評估學生目前的能力水準
分組至文山實習生活館的學生，職業教育老師將比對「學生現有能力和「文山實習生活館之課程要求」，找出需加強訓練的項目，並列為 IEP 中的教學目標之一。
5. 發展個別化教育計畫
高三課程重視學校到社會工作場所的轉銜教育。高三上學期開學後，導師將 ITP 的輔導內容納入「個別化教育計畫(IEP)」的教學目標，並設定評量標準。
6. 安排工作區及規畫教學進度
進入文山實習生活館實習，職業教育老師按學生的 IEP，安排在不同的工作區實習，四個工作區以輪流的原則，讓每個學生都有學習到不同工作的機會。職業教育老師教學進度設計，則因為學生的個別差異，每個學生皆有自己的學習進度及項目。
7. 生活館實作--設計教學策略
文山實行生活館的教學採用「結構化教學法」強調工作環境結構化、工作步驟結構化、工作流程結構化，並配合視覺提示的使用。在實務操作上，職教老師設計了工作流程表及工作分析卡，而每位學生則因不同的能力所使用的工作流程表，或分析卡也有不同的呈現方式。如：能理解文字的學生即給予文字型的工作流程表，無法認字的學生則以照片、圖片型的工作流程表，反映學生的個別差異性。
8. 進行教學評量
強調個別評量，每位學生都有自己的評量標準。職業教育老師隨時觀察評量學生的表現，於每星期統整一次學生表現並做成紀錄，了解學生學習成效。觀察評量的內容包含：工作態度、工作技能、工作流程表的使用、工作時間的掌控、操作能力、對環境的適應力、人際互動的關係、情緒管理等，以「評量→教學→評量」的方式引導學生改變。老師視評量結果，對於學習良好的學生則逐漸加深或加廣課程；對於學習表現較弱的學生則改變教學方法，或簡化、分解工作項目。
9. 調整
若學生不適用於此工作區，職業教育老師則調整至其他工作區工作；若學生持續無法達成教學目標，職業教育老師則探討原因，並與導師及家長討論適度修改個別化教育計畫。
10. 就業型態安置決定—支持性就業服務
生活館實習學生經一段時間練習後，由導師及職教老師透過「高三教學研究會」共同提出有就業潛力的學生名單。職業輔導老師在收到名單後，即進行學生的生態評量，收集與學生相關的資料。學生進入支持性就業輔導機制。
11. 進行學生生態評量
就業名單確定後，職業輔導教師將進入「文山實習生活館」觀察，評估學生工作能力和社會適應能力，並與家長及導師/職教老師進行開案晤談程序，透過「晤談

紀錄表」(表 2-1)、「家長／監護人意見調查表」(表 2-3)、「工作能力檢核表」(表 3-1)，了解學生特質和經歷、家庭狀況、周遭社區的資源和家長對工作條件的期待。

12. 開發工作機會

同時職業輔導老師也透過報紙、網站、夾報、廣告單、徵人啓事等方式幫學生找工作。一有工作機會出現，職業輔導老師即會利用「工作環境分析表」(表 1-2)和工作職務的「工作分析表」(表 1-3)了解雇主需求。此階段職業輔導老師會試作，評估是否適合本校學生。

13. 學生與工作配對選擇--強調人與事的適配性

透過「學生/工作配對檢核表」表(3-1)，比較「學生現有能力和家長的期待」和「雇主工作要求」之間的「差距」。職業輔導教師在為學生找工作時，會先過濾工作條件，媒合差距較小的工作後，與家長、導師、學生一同前往面試。

14. 發展學生「就業輔導計畫」

若學生面試成功，職業輔導老師開始擬定「學生就業服務計畫」(表 3-2)。老師利用「學生/工作配對檢核表」(表 3-1)找出可能存在的差異或需加強訓練的項目，列為教學目標。

15. 密集輔導

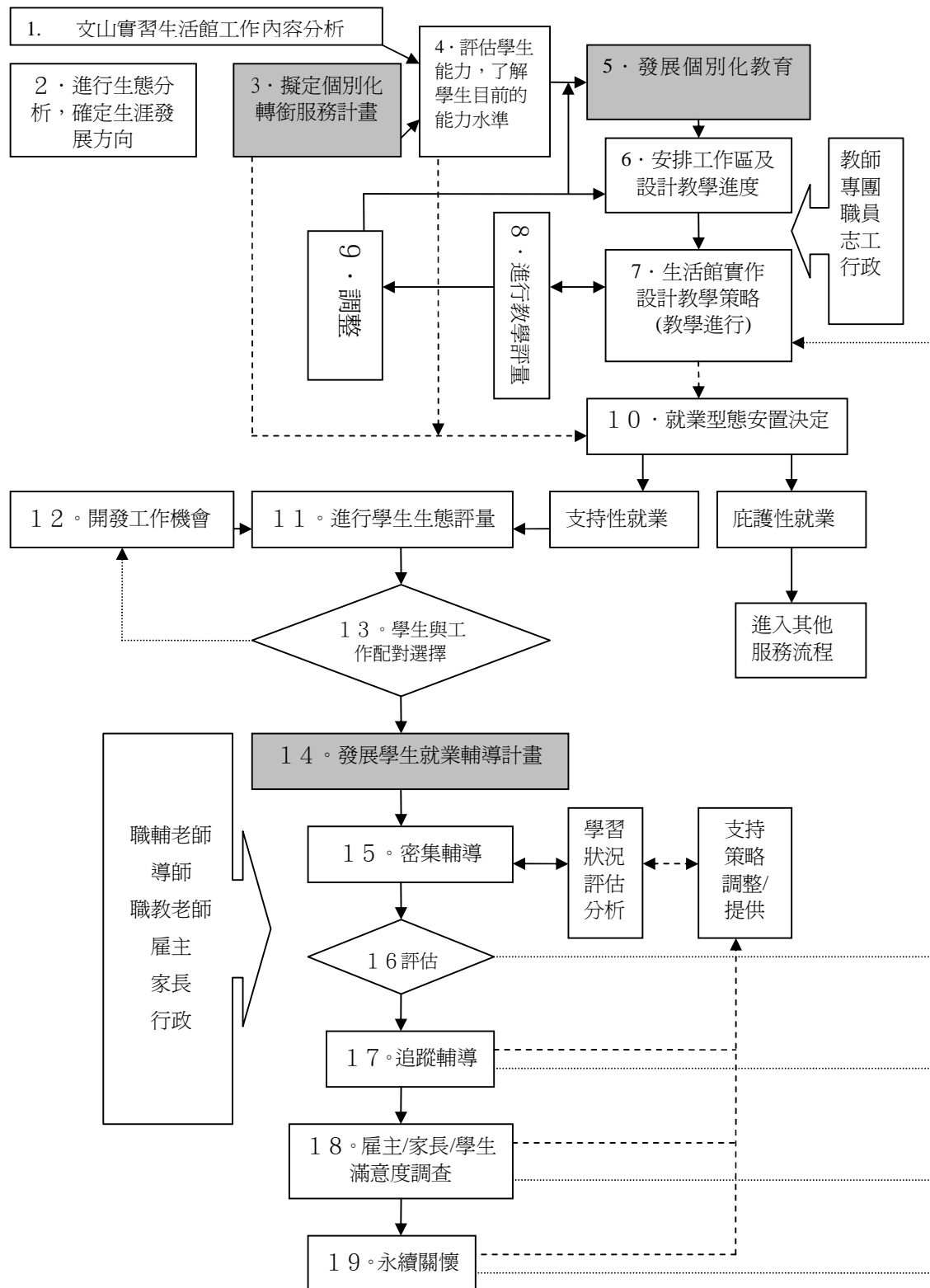
學生正式上班前，職業輔導老師將會試作一天，將工作流程與職務進一步做分析，紀錄於「工作流程分析表」(表 4-1)。學生上班後，職業輔導教師給予三個月工作現場的輔導，但視學生之需要予以延長或縮短。在此階段，職輔教師必須同時與雇主、家長、學校老師、職能治療師不斷溝通及討論，觀察學生工作表現，發展適當的教學策略。就業輔導常用的策略包括：「結構化教學法」、「職務再設計」如：輔具設計或工作流程轉換、「代幣制度」、「工作分析法」等。每個學生的就業輔導過程將個別紀錄於「案主服務記錄表」(表 0C)中。輔導內容包含：交通輔導、工作現場輔導、家庭支持、人際溝通輔導。在此階段，職業輔導老師密集與相關老師共同思考教學策略。學生逐漸減少在「文山實習生活館」實習的時間，同時逐漸延長在就業職場的時間。

16. 評估

學生經過一段時間上班後，若適應良好，則持續提供就業輔導，若經過輔導仍無法適應該職場的工作，即重回「文山實習生活館」學習，加強輔導。

17. 追蹤輔導

當學生已逐漸適應工作場所大部分要求，產能或工作效率也在穩定進步時，在雇主同意下，職輔老師逐步退出工作現場，輔導次數從每天陪同降低到不定期訪視，並將追蹤輔導項目與處理情形記錄在「案主服務記錄表」(表 0C)中。此時學生已逐漸以工作生活為主，成功轉銜至成人就業生活。



- > 長虛線代表資料分析
- > 實線代表方案實施流程
-> 方虛線代表否定決定

圖一。社區本位轉銜課程運作流程

18. 雇主/家長/學生滿意度調查

學生安置後三個月內，進行學生、家長、雇主滿意度調查(表 5-1、5-2 與 5-3)若滿意度愈高，則可預知就業成功的機率越高，反之，職輔老師必須針對不滿意項目繼續輔導。

19. 永續關懷

「身心障礙者生涯轉銜服務整合實施方案」明訂「各高中(職)及五專應配合社政、勞政單位辦理未升學學生追蹤 6 個月”。而對於智能障礙學生而言，隨時都有可能因環境轉變、人事改變而影響工作表現。於是，為了持續關懷本校訂定「支持性就業畢業生追蹤輔導實施計劃」，讓高職老師認輔歷屆就業學生，定期至職場關心，也收集學生工作表現的資訊，必要時安排職業輔導老師介入輔導，解決問題，永續關懷我們的畢業生。

伍、實施理念

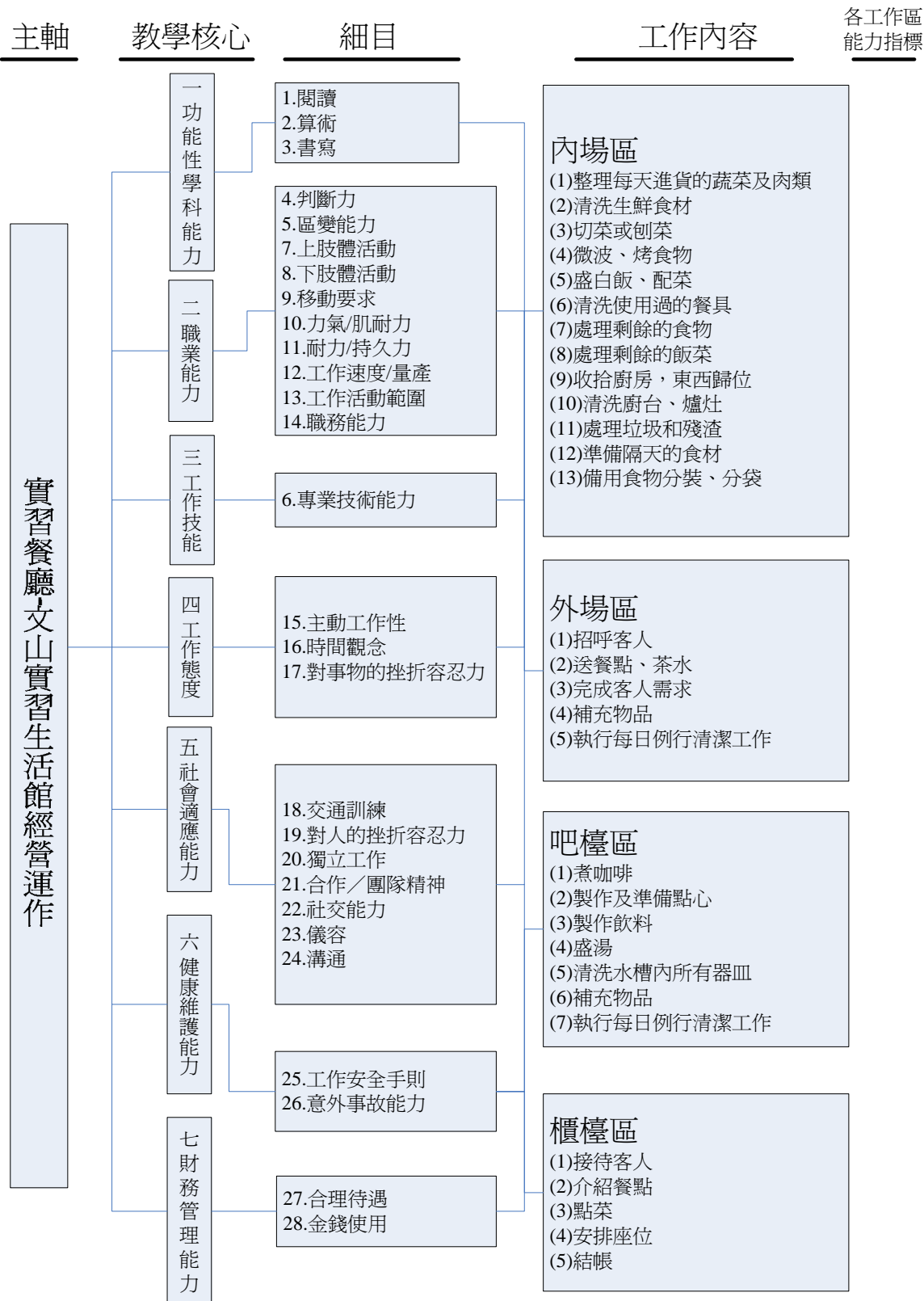
經過 4 年的研究調整，本校建構「社區本位轉銜課程運作模式」，主要是幫助學生順利銜接下一個階段的生活型態，適應社會，進而謀得一份穩定工作。以就業市場而言，「獨立工作能力」是受雇者的必備條件，而智能障礙學生在工作中，如果時時都需要別人幫助或提醒才能完成工作，就表示雇主必須耗費較多的人力成本，將使雇主的僱用意願降低。因此，在「社區本位轉銜課程運作模式」實施上，我們考量：課程設計必須與學生「生活經驗」及「未來生活」相結合，工作訓練必須包含「能獨立完成工作」的技能訓練，教學策略必須納入「專業治療師」的建議，就業輔導必須強調「個人需求」。建構途徑透過：課程架構、編制教材、調整上課時數、調整與運用創新教學法、結合相關專業團隊、提供個別化就業輔導的方式進行。

一、課程架構

社區化自營實習餐廳的課程，以文山實習生活館經營運作為主軸，7 大能力為教學核心：(一)工作態度，(二)工作技能，(三)職業能力，(四)功能性學科能力，(五)社會適應能力，(六)健康維護能力，(七)財務管理能力。再發展成 28 個細目。每個細目之後，依文山實習生活館的工作內容：餐飲服務工作、廚務工作、飲料製作工作、點餐結帳工作，詳細列出應養成的能力指標。教師則因應學生實際需求，選擇編制個別化教育計畫實施教學；或在教師教學一段時間後，依據學生個別的學習情況，逐漸增加項目或增加其他工作內容的學習。見表二，說明社區化自營實習餐廳課程架構。

二、編制教材

「文山實習生活館餐飲服務課程」之教材除部分改編自「高級中等學校特殊教育班服務職能學程」課程內容外，大部分由教師依據生活館真實情境自編，兼顧情意、認知及技能，教材內容包含：餐飲服務人員的基本素養、認識餐廳設備及正確使用餐具、餐具的擺設、餐飲服務技巧、餐飲服務實作、及工作所需之社會技能訓練。社會技能訓練內容包含：注意個人外表及儀態、正確的面談態度和技巧、正確的溝通技巧等。



表二・社區化自營實習餐廳課程架構

三、安排教學時間

職業課程節數安排：一年級著重「職業試探」，課程以班級為單位在校內進行，共 6 節；二年級起開始安排校外實習時數，對於能力較好的學生，每星期三天安排到校外職場實習，從早上 8 點 30 分到中午，共 9 節；三年級更增加校外實習時數，從 9 節增加到 18 節。餐飲服務組的高三學生，每星期一、三、五到生活館實習，從早上 8 點 30 分到下午 3 點，共 18 節；而對於有就業機會的學生，實習更是以「全職實習」方式進行，每天從上班時間到下班時間，由職輔老師帶至就業安置地點輔導，訓練工作技能及教導人際互動技能，最後穩定就業。

四、運用結構化教學法與調整環境 (詳見陸、運用結構化教學法與調整工作環境)

五、結合相關專業團隊

由於特殊學生是一個異質性頗大的團體，障礙程度及種類不同，使得每個學生有不同種類的需求，包括：復健需求、醫療需求、職能需求、心理支持需求、語言需求等，因此特殊教育特別強調團隊的工作型態，由多方專業人員提供特殊學生服務，例如：職能治療師、物理治療師、心理諮商師、社會工作師與語言治療師。(結合情形，詳見柒、專業團隊介入)

六、提供支持性就業服務

一般學校的就業輔導模式為先在校內進行單一職種訓練，技能訓練成熟，再安排就業，最後則進行追蹤輔導。而支持性就業的模式是「先安置再訓練」，學生先經過職前評估，職業試探後，以生態評量方式為學生尋找適當的工作，學生直接安置在適當的職業場所，再利用公司或工廠的情境與設備進行職業技能教導，使學生能在實際的工作場所習得所需的技能，再進行追蹤輔導，最後安排老師永續關懷學生。與一般高職不同，從找工作起，全程都有職業輔導老師陪同。

陸、運用結構化教學法與調整工作環境

一、運用結構化教學法

結構化教學法是將學生的學習作有系統的安排，強調分析工作步驟、明確工作時間與內容，透過視覺提示，使學生在無人的協助下能獨立完成工作的一種教學法。生活館強調學生獨立工作的重要性，教學上強調結構化教學策略的使用，重視工作環境結構化、工作時間結構化、工作步驟結構化、視覺提示等四點策略的使用。

(一)工作環境結構化

文山實習生活館區分為四個工作區：內場區--餐前準備工作、外場區--餐飲服務工作、吧檯區--飲料製作工作、櫃檯區--點餐結帳工作。每區域各具不同的教學活動，學生明確知道工作內容所應在的工作區域。清楚的結構性環境，可讓學生辨識到不同的活動領域有不同的活動型態，幫助他們瞭解所處的環境，以及活動與活動間的相互關係。



內場區-洗餐具



內場區-切菜



外場區-迎賓



外場區-收送餐



吧檯區-製作果凍



櫃檯區-點餐

(二)工作時間的結構化

設計工作流程表(時間表)的目的讓學生明白要做什麼，要做多久，何時結束，下一步要做什麼，讓學生預知工作內容，提高學習動機，如：生活館的每個學生都有個別的工作流程表，讓學生瞭解每天的工作內容及區域，表上除了註明工作時間及工作內容外，亦加上自我檢核欄，提升學生自我要求能力，加強工作品質。生活館學生使用工作流程表後，逐漸養成獨立學習的習性，每項工作皆不需他人提醒，並有效的減少無時間概念的缺點。在就業轉銜上，學生於就業輔導初期常需利用工流程表達到獨立工作的要求，「工作流程表」的使用，對於學生未來面臨就業輔導的安置有極大的幫助。

林惠堂(午餐區)			
時間	工作項目	地點	備註
8:45-9:05	擦休息室椅子	休息室	
9:05-9:06	拿取沖麵機工具	內場、休息室	
9:06-9:23	沖麵條(5碗)	休息室	
9:23-9:25	收拾麵條及工具	內場	
9:25-9:30	擦桌椅	休息室	
9:30-10:30	工作訓練	休息室	
10:30-11:25	午餐時間	休息室	

←每日工作流程表(一)

林惠堂(午餐區)			
時間	工作項目	地點	備註
11:25	擺放進餐口	進餐口	
11:27	檢查餐盤沒有釘位	吧台	
11:30	運餐、收餐、清理桌面	內場	
下午1:15	門口掃掃	門口	
2:00	收單紙	門口	
2:02	掃地、拖地(吧台)	吧台	
2:10	掃地(休息室)	休息室	
2:20	掃地、拖地(廚房)	廚房	
2:30	繳討時間	休息室	

工作流程表(二)→

(三)工作步驟結構化

生活館強調教導工作技能時，將工作細分成幾個步驟，讓學生逐步完成工作。生活館內的工作如機具操作、洗餐具、製作果凍、點餐等皆採用工作分析法固定工序，並將工序明確貼在牆上，每一步驟搭配實作照片或將工序編成口訣，讓不同認知的學生只要依照的指示進行操作，就可順利完成工作而達到獨立操作的目的。並且，將工

作步驟結構化，有助於學生接受不同老師的指導，不會因老師的變動而使學生學習經驗無法連貫，造成學習混淆的情況發生。

		
盛飯口訣	果凍製作工作分析圖示	洗餐具工作分析圖示

(四)強調視覺策略的運用

在教學上，視覺策略是有計畫及有系統地利用一些視覺的工具，作為教學的提示，協助學生了解環境、與人溝通及自我管理。於文山實習生活館內，視覺提示策略被廣泛的使用，如：餐桌椅上白點貼紙，幫助學生整齊收拾桌椅；托盤上的小蝴蝶貼紙可對應水杯擺放的位置，幫助學生平穩的送茶水；收銀機上的提示卡，幫助學生適當的應對點餐客人；電子秤的數字提示卡，幫助學生減短製作果凍的時間；出餐口的套餐照片，幫助學生正確擺放餐點位置等，提示圖卡在學生工作時，提供必要的訊息，減少學生對於口語提示或老師的依賴。前述之工作流程表的提供及工作步驟提示，亦是運用視覺策略幫助學生達到獨立工作的目標。

		
小蝴蝶圖示 - 不怕水杯翻倒了	餐桌椅白點點 - 不怕椅子放不正了	回應客人提示卡 - 不怕客人點餐了

二、實踐「職務再設計」的理念

「職務再設計」是身心障礙者就業訓練上重要的一環，主要目的在幫助身心障礙者排除他們就業中所遭遇到的困難，讓他們能享有與一般勞工相同的工作經驗。「文山實習生活館」強調每個學生都能參與工作，以「支持」的信念幫助學生克服因生理或認知的不足而影響工作的參與。因此，透過改善學習環境，及提供適合操作的輔具，提升學生學習的成效，強化工作動機。

(一) 改善學習環境

初期文山實習生活館的倒水區與點餐區重疊，使得學生常不經意阻礙了客人的點餐動線，內場區也因受制於空間使得學生實習項目受限，清潔工作也因無足夠的水槽，使得學生必須離開生活館至公用廁所進行清洗工作。為使教學順暢，在環境上進行改善，如：將迎賓倒水區搬移至其他區域，明確劃分點餐區及倒水區；將盛湯工作自內場區移至吧台區，拉出上餐的動線始使餐點準備工作得以讓更多學生介入；加裝污水處理槽，明確劃分食材清洗槽及污水處理槽，教師也可就近教導清潔用具的清洗工作。

		
<p>加設迎賓倒水區 - 改善服務動線</p>	<p>搬移盛湯位置 - 改變工作流程</p>	<p>加裝污水處理槽 - 教師就近教學</p>

(二) 提供適切輔具

部分學生因手部功能不佳，無法將拖把擰乾，「拖把脫水裝置」能解決學生無法擰乾拖把的困擾。「加長柄掃把」及「三明治切割架」等，也是老師創意下所發明的輔具。

		
<p>拖把脫水</p>	<p>加長柄手把</p>	<p>三明治切割器</p>

三、使用增強策略經營班級

利用行為改變技術中的「代幣制」來激發學生良好的表現，目前有三套增強系統運用於教學中：

(一) 學校規劃的「每月之星」計畫

每月設定不同的工作態度表現目標，學生一旦出現每月設定的行為目標，即可立即獲得一張集點卡的獎勵，每月累積最多集點卡的學生，將於週會頒獎。

(二) 點點集點卡

依學生需求訂定不同的目標，並放置於學生名牌後，學生若達到目標，生活館的指導人員可隨時給予點點貼紙，累積後獎勵。

(三) 發放工作獎金

與家長合作，依點點集點卡及每月之星的表現，請家長發予獎勵金，透過獎勵金發放，學生也能增加「努力工作即有報酬」的概念，強化工作動機。

柒、相關專業團隊介入

如前所言，特殊教育特別強調團隊的工作型態，由多方專業人員提供特殊學生服務，以因應學生不同的需要。專業團隊在文山實習生活館服務，以「職能治療師」為主，方式分定期與不定期兩種介入。此外職能治療師也會評估職場環境，引導「職務再設計」的觀念(見表四)。

一、定期服務：

職能治療師固定於每月第四周的星期三至文山實習生活館評估學生的學習狀況，並提供教學建議給老師。

二、不定期服務：

除上述服務外，如學生有其他需求，需要治療師介入，皆可向復健組提出介入輔導。例如，學生有溝通障礙，可以申請「語言治療師」介入輔導。表三為節錄職能治療師在定期服務時段之建議，及老師如何調整教學。以高三已轉銜學生一張○為例。

表三 職能治療師觀察日誌－學生工作評估

觀察日期	觀察與問題	活動建議/處理策略	老師教學調整
97/9/17	學生問題建議： 張○的工作為清洗碗盤，但是在清洗時經常會出現不乾淨的現象，經觀察後發現張○的清洗流程多有完成但缺乏品質及清潔與否的認知，因此導致清潔碗盤上的問題及困擾。	由於張○對於工作的認知並非十分清楚，且對於工作的品質態度尚停留在依照指令工作的態度上，因此動作態度有草率的傾向；建議利用品管檢錯的訓練，先確認張○對於髒污及乾淨是否有明確的分辨，再利用工作態度的行為制約技術，應可以有所改變動作品質的問題。且張○在握力的表現上也有不足的部分，建議多利用抓握活動、搬運活動、用報紙擦拭玻璃等活動，增加手部的握力表現。	1.設計點點集點卡提高工作動機。 2.工作開始前，請該生先閱讀一次工作流程表。 3.提供工作步驟視覺提示。 4.利用口訣記憶餐具洗滌的步驟 5.規定清洗次數。
97/10/3	張○換至清洗杯子，由於較無油漬的問題，加上老師	由於張○清洗的是無油漬的水杯、飲料杯，建議可以利用長柄海綿刷來協助清洗杯子內側，應	添購長柄海綿刷

	透過結構化的步驟訓練，較清洗碗盤表現較為穩定。	可以提高工作速度及品質。	
97/11/14	張○已轉出就業		

表四．職能治療師觀察日誌－職務再設計

觀察日期： 9月17日	觀察與問題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 倒水流程及量水杯介入：由於在生活館中，學生必須要在客人就坐後送上水，在觀察下發現學生在倒水時，由於規定不可將水倒出、且必須要倒七分滿，因此學生在倒水時的動作相當緩慢，但品質卻無法提昇，因此提出職務再設計的建議（量水杯） 2. 桌面面紙、牙籤放置方向辨別：由於在餐桌上有面紙及牙籤盒的擺放，學生必須要在營業前將其補足且按照一定的方向擺放整齊；但是部分學生無法記得或是分辨擺放的方向，容易造成工作上的時間重複錯誤，因此在職務再設計的建議上，稍加修正視覺提示建議。
	活動建議處理策略	<p>職務再設計建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議利用一個尖嘴量水杯，標示固定的容量，先讓學生將水倒入量杯中，不需要擔心是否會倒出，僅需要留意是否到達指定的紅線容量即可，再將尖嘴量杯的水倒入要端給客人的水杯中，如此可以增加倒水的速度，並可以維持固定的水量品質；經測量後，倒水的速度增加至少 1/3，且水量也較為一致。 2. 將桌面上的面紙盒白色視覺提示，增加有牙籤放置位置的方向視覺提示，有助於學生透過視覺提示避免出現擺放時的錯誤。

捌、實施成果

一、整體學習成效

本學年度以「社區化本位轉銜課程模式」運作課程，強調學生從學校到社區相關工作技能的銜接，以「訓練獨立工作技能」為主要目標，培養學生「帶的走的能力」，例如：學會使用工作流程表、使用工作時間表、學會看懂工作分析卡、學會尋找視覺提示，使得學生無論從事什麼工作，都能藉著這些「帶的走的能力」達到雇主「獨立完成工作」的要求。相較於今年以前，每年僅 2 位學生能就業，今年已有 6 位學生正式就業。人數較往年多出三倍。證明本課程模式及課程設計，有助於學生學習。

二、學生個別學習成效

就業學生共 6 位，工作內容皆與餐飲服務工作相關，工時皆達每週 20 小時，薪資 95-100 元。6 位學生皆透過本課程運作模式轉銜至就業市場，發揮創意教學設計，順利協助學生穩定的在職場工作，以三個學生為例：

案例 1：張○

張○是高職三年級中度自閉症學生，智商為 40，心智年齡約 6-9 歲。特質為：不看人，

不容易主動和人產生互動；語言僅能以單字回答，固執、注意力時間短暫、推理能力不佳，動作較笨拙、能接收單一指令、對於接受兩個以上的指令有困難。97年9月轉介台北市勞工局做職能評估，被評定為「無法進入一般職場就業」的學生。然而，透過結構化教學法及支持性就業輔導，該生於97年10月底順利就業，至今已6個月。工作地點：食○安中央廚房。工作內容：清洗餐具，工時：週一~週五，10:30-17:00。薪資：100元。

案例 2：張○力

張○力是高職三年級重度唐氏症學生，智商 39，心智年齡約 3-6 歲。特質為：對抽象概念語句或較長的句子理解較弱。長期記憶不佳，較容易忘記被交代的事項，有時需要重複不斷提醒才會記得。對於抽象語詞較難理解，不會主動發問，面對指正時，會出現恍神或是呆住的狀況。該生經歷三次面試，最後於 97 年 3 月順利就業，至今已 2 個月。工作地點僱用於拿坡里披薩店。工作內容：外場清潔、包紙巾、摺廣告單等，薪資 95 元/時。

案例 3：廖○丞

廖○丞是高職三年級中度智能障礙學生，智商 46，心智年齡 6-9 歲。特質為：認字量少，不認得數字，工作概念不清，較容易玩鬧，對於工作「完成」的認知較模糊，主動性較落。該生經歷兩次面試，最後於 97 年 12 月，在古拉爵餐廳就業。工作內容：串沙嗲、包豬肉捲、秤麵、秤飯等。工作時間：9:00 到 14:00 薪資 95 元/時。該生重量概念不清，職輔老師在秤的玻璃面上貼有色膠帶，讓學生順利進行秤麵、秤飯的工作。

● 依據學生特別需要，教師設計個別化策略介入及成效

張○	教學介入	1 運用增強制度提高工作動機。 2 提供工作步驟視覺提示。	3 工作開始前，請張○先閱讀一次工作流程表。 4 工作流程結構化，例如餐具洗滌的步驟、次數。
	成效	1 能依照工作流程表完成工作。 2 能依照步驟完成工作。	3 餐具清洗後的清潔度增加。
張○力	教學介入	1 利用工作流程表，讓該生在一開始便了解何時該完成哪項工作。 2 利用視覺提示作為提醒。	3 利用工作品質檢核表，請學生自行檢查是否依規定完成。 4 利用每星期發薪方式，資鼓勵服從指令。
	成效	1 能快速自行轉換工作。 2 依照規定完成的頻率增加。	3 能照工作步驟完成工作，並且能自行檢核。 4. 「服從度」一項的達成率提升。
廖○丞	教學介入	1. 利用圖片工作流程表，之後對該生念一遍工作流程表上的文字，協助理解。	2. 利用增強制度約束及鼓勵該生表現良好的工作態度。 3. 明確指示擦拭椅子的次數。
	成效	1. 能依工作流程表自行完成工作。 2. 減少工作時玩鬧的次數。	3. 加快擦椅子的速度，也能呈現良好的工作品質。

		
張生 --食家安中央廚房	張生 --就業於拿坡里披薩	廖生 --古拉爵餐廳

玖、創新課程與教學

一、走出校園，融入一般社區---設立第一個特教體系的社區自營實習工場

「文山實習生活館」為設立於臺北市文山區行政中心 1 樓的社區化自營實習工場，其不僅是一間提供早餐、簡餐、下午茶的餐廳，更是臺灣第一個間由特教體系經營的實習餐廳。其融入社區，讓教學場所由校園跨出延伸至社區，讓學生學習由模擬情境提升為真實情境，讓社會大眾更能夠接納身心障礙學生。

二、強調轉銜，重視生涯發展---建構社區本位轉銜課程運作模式

依據學生的特質擬定學生個別化教育計畫，將學生安排至生活館內合適的工作區域，學習一段時間後推薦具有就業潛能的學生，經由職業輔導教師的生態評量以轉銜至就業輔導機制。而這一連串的服務流程，深化了職業課程並連結學校與職場，循環漸進的強化學生社區適應能力，完全學生生涯發展。

三、注重統整，結合生活經驗—設計統整性課程

生活館課程設計是一個將學習落實於真實情境中，與學生的經驗結合的課程。生活館各個工作區的教學活動，同時統整工作態度、工作技能、職業能力、功能性學科能力、社會適應能力的經驗。兼顧橫向與縱向連結，如：在初期訓練以單一工作區的訓練，到了中期除了重複練習操作就技能外，還增加其他工作區的工作。

四、發揮創意，自製工作輔具---運用「職務再設計」觀念

身心障礙者在就業上常因生、心理的限制無法獨立完成工作，則需運用「職務再設計」調整工作流程或環境設備。因應本校在文山實習生活館學生的特質，老師必須自製工作輔具讓學生能夠獨立及快速適應工作，並提高學生的配合度及產能。老師自製的工作輔具如不詳加介紹很難讓消費者發現特別處，此創意已融入於餐廳的布置。

五、創新教法，教學系統化---實踐結構化教學法

因本校學生的學習特質，教學上必須系統化才能達成學習成效。在台灣結構化教學已普遍運用於一對一教導自閉症的孩子，尚未運用像本校一對多且身障類別不一的學生上，雖然結構化教學的運用一開始必須花費許多時間準備教材及針對不同類別學生調整教學，但讓學生熟悉後則能獨立完成工作。此教學法更有利於未來的就業。

六、尊重差異，教學個別化--設計個別化的教學策略

本校實習生活館學生涵蓋多種障礙類別（如智能障礙、自閉症等），為達到「因材施教」於教學上一定得「個別化」，因著學生特質利用優勢能力做適性教學及餐飲服務實習。藉此先讓學生增加自信心，進而願意嘗試新工作。

七、媒合工作，規劃就業輔導—落實生態評量分析

現今工作機會越來越少，我們秉持著「不放棄任何機會」，職業輔導老師透過學生、家長、雇主及工作環境多層次生態評量分析，媒合工作後再擬定就業輔導計畫，由密集輔導穩定後再轉為追蹤輔導，並給予家長提升學生生活品質的方法，讓學生能夠持續穩定就業。

十、其他卓越表現

一、教學績效

(一) 學生學會使用工作流程表、工作分析圖卡及視覺索引系統，使得在就業輔導時減短學生許多摸索時間。

(二) 教師運用各項教學策略使學生習得餐飲服務技能，扭轉一般民眾對於身心障礙者的觀念，由負面的評價，轉而正面積極的鼓勵。文山實習生活館97年下半年之營業額較上半年成長30%。點餐率成長27%。

(三) 學生服務表現成功激發社區人士的關愛心，進而購買學生實習作品，97年義賣總收入較96年成長5倍。

二、就業轉銜績效

(一) 本屆文山實習生活館實習的學生，經評估有7位學生可以推介就業，目前已有6位學生穩定就業。輔導就業成功率達80%。

(二) 學生工作內容多與餐廳飲食工作相關，於文山實習生活館使學生學習社會技能及工作技能，是促使學生順利就業的重要因素。

(三) 96年於文山實習生活館實習而被推介就業的2位學生，均穩定就業一年以上。

三、特教推展具體成果

(一) 此模式成為友校辦理相關職場學習模仿的典範—曾有苗栗特教學校、臺北啓明學校、臺北啓智學校等老師家長來此參觀，對於設立「社區型的校外實習工場」的運作模式感到高度興趣，並表達效法之意。

(二) 實踐社區資源共享理念—提供他校一個最佳校外實習的職點，如南港高工及喬治商工特教班、木柵高工特教班，松山家商特教班的學生實習。

(三) 開幕以來，有多個國外團體到場參觀，對我國特殊教育的成果，相當讚許，除了促進特殊教育學術交流外也為國家好成功的國民外交。

四、參與社區互動，宣傳特教之成果

(一) 星巴克咖啡連鎖店關懷弱勢，每月為文山實習生活館舉辦系列講座，期望吸引不同族群客人進入生活館認識特教學生，目前已辦理4場咖啡講座，吸引80人次的民眾參加，並持續合作中。

(二) 區公所主動邀請，合作辦理 13 場「公民會館餐飲服務計畫」，學生除提供餐飲服務外，餐點點心亦結合校內廚工、烘焙、超商之實習課程製作。

(三) 健康中心邀約共同執行「文山快樂天使健康餐車工作坊計畫」，每週三志工介入，一起與學生推健康餐車至各辦公室，向社區民眾宣導健康飲食觀念，已執行 1 年半，並持續合作中。

		
星巴克咖啡講座	公民會館餐飲服務	文山快樂天使健康餐車

十一、未來展望

「社區本位轉銜課程」發展至今，以達成「使高三畢業生順利銜接下一個階段的生活，適應社會及新生活型態，進而謀得一份穩定工作」的具體目標，社區化自營實習餐廳-「文山實習生活館」的設立，也成為本校在特殊教育界的特色之一，本校除了將現有的課程與教學模式持續精進外，針對未來「社區本位轉銜課程」發展有些構想，包括：

- 一、課程設計與教材研發部分：以文山實習生活館為中心所發展出來的課程模式，已成功的將學生推向就業市場，然而，課程設計應該包含更完整的教材教具，未來需持續研發
- 二、創新教學部分：透過結構化教學法，確能提升身心障礙學生學習效能。未來將繼續推廣至其他職業教育領域，並積極鼓勵教師發揮創意，發明工作輔具。
- 三、穩定就業部分：提供就業學生永續服務的追蹤輔導，提升生活品質及自我管理的能力，減少社會負擔。