

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

餐旅服務實務 I

中華民國 114 年 9 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	餐旅服務實務 I	
	英文	Hospitality Service Practice I	
適用學制	五年制學院專班	必選修	必
適用部別	日五專	學分數	3
適用系科別	觀光系五年制專班	學期/學年	1/114
適用年級/班級	日五專二年級	先修科目或先備能力	無

2. 觀光系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能
	旅館管理	P1 執行旅館客戶接待與服務業務。
		P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
		P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
		P4 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。
		P5 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。
		P6 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。
	餐飲管理	P7 執行高品質的餐飲服務。
		P8 執行餐飲服務時遵循安全衛生程序、以維持安全的工作環境。
		P9 融合對食材特性及採購的知識，在食品生產與餐飲供應上兼顧品質與成本考量。
		P10 掌握各地文化、宗教、民情、特產之特點，做為服務及餐點設計之依據。
		P11 執行與食品生產之相關的標準作業程序，以提供高品質服務。
		P12 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。
		P13 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理控制成本以及利潤與市場行銷策略。

	P14 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
--	-------------------------

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
餐飲服務實務	P7 執行高品質的餐飲服務。 P8 執行餐飲服務時遵循安全衛生程序、以維持安全的工作環境。 P11 執行與食品生產之相關的標準作業程序，以提供高品質服務。 P12 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。	P1 執行旅館客戶接待與服務業務。 P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。 P4 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

- ◆ 理論與實務結合：使學生能理解餐飲服務的基本理論，並透過逐步實作操作（但人至多人西餐桌之擺設與服務流程例如：1 人、2 人、3 人、4 人等等），培養專業技能。
- ◆ 專業服務能力養成：訓練學生具備西餐服務標準作業程序的執行能力，提升精準度與專業度，以符合國際化餐飲服務需求。

- ◆ 職業倫理與態度培養：強調服務人員應具備職業倫理、責任心、榮譽感與團隊合作精神，建立正確的從業態度。
- ◆ 問題解決與應變能力：透過課堂練習與考核，培養學生在服務過程中面對不同狀況的應變能力與解決問題的思維。
- ◆ 全人發展與自我承諾：引導學生在專業技能訓練中體驗自我成長，培養熱愛生命、追求專業理想與認真實踐的精神。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程旨在培養學生對餐飲服務之理論與實務的整合能力，內容涵蓋西餐桌面擺設與服務流程的系統化訓練，透過「示範、練習、複習與考核」的循環教學方式，使學生逐步掌握 1 人、2 人、3 人、4 人以至多人之不同桌型擺設與服務要求。課程同時強調職業倫理、服務態度、團隊合作與榮譽感之養成，讓學生在專業技能訓練的基礎上，具備國際化餐飲服務人員應有的素養與專業精神，為未來投入餐飲與觀光產業奠定良好基礎。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	餐飲服務概論	M(P7) A(P1)	3
2	示範解說西餐 4 人擺設	M(P7) A(P3)	3
3	示範解說西餐 4 人擺設	M(P7) A(P3)	3

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
4	學生練習西餐 4 人擺設	M(P7) A(P3)	3
5	學生練習西餐 4 人擺設	M(P7) A(P3)	3
6	示範解說西餐 3 人擺設	M(P7) A(P3)	3
7	示範解說西餐 3 人擺設	M(P7) A(P3)	3
8	期中考前複習西餐 4 人擺設	M(P7) A(P1)	3
9	期中考	-	3
10	學生練習西餐 3 人擺設	M(P7) A(P3)	3
11	學生練習西餐 3 人擺設	M(P7) A(P3)	3
12	示範解說西餐 2 人擺設	M(P7) A(P3)	3
13	示範解說西餐 2 人擺設	M(P7) A(P3)	3
14	學生練習西餐 2 人擺設	M(P7) A(P3)	3
15	學生練習西餐 2 人擺設	M(P7) A(P3)	3
16	期末前複習西餐 3 人和 2 人擺設	M(P7) A(P1)	3
17	期末前複習西餐 3 人和 2 人擺設	M(P7) A(P1)	3
18	期末考	-	3

5.2 教學活動

A. 課堂講課。 B. 示範教學。 C. 課程相關-全英文影音教學。

6. 成績評量方式

期中成績百分比：30%（英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分）

期末成績百分比：30%（英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分）

平時成績百分比：40%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

1. 學習成就未達基本要求之學生

- 期中或期末成績未達及格標準者。
- 各項平時成績表現明顯落後之學生。

2. 基礎能力不足之學生

- 無法順利銜接課程進度之學生。

3. 因特殊原因影響學習表現之學生

- 包含弱勢家庭學生、中文程度較弱的學生等，需要額外支持者。
- 因病假、事故或其他原因缺課，導致學習落差者。

4. 經教師觀察或輔導認定需要協助之學生

- 出現學習動機不足或學習態度消極之情況。
- 在課堂上對知識或技能掌握度偏低者。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：

1. 互助教學：組成課程問題討論小組，分組討論，提升教學品質。
2. 課後輔導：授課教師主動針對需要教學輔導之個案進行諮詢與研討，於課後提供問題諮詢時間。
3. 補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：每週安排 1-2 次，每次約 1-2 小時，視學生人數與需求彈性調整，於期中、期末考前加強輔導，並視學生學習狀況提供彈性加課。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：曾朝暘
 - (2). 校內分機：
 - (3). 授課教師 email：chaoyung168999@gmail.com