

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

餐服作業實務

中華民國 115 年 2 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	餐服作業實務		
	英文	Hotel and Restaurant Service Practice		
適用學制	四技	必選修	必修	
適用部別	日間部	學分數	3 學分	
適用系科別	觀光系	學期/學年	2/114	
適用年級/班級	四年級/四觀一甲	先修科目或先備能力	無	

2. 觀光系目標培育人才

3. 依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

	就業途徑	職能
專業職能	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。
專業職能	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。

4. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
餐服作業實務	<p>P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。</p> <p>P7 執行高品質的餐飲服務。</p> <p>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。</p>	<p>P6 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。</p> <p>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。</p> <p>P12 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。</p>

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

5. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

1. 培養正確餐旅業從業人員之觀念，服務品質。
2. 培養學生認識餐廳、旅館等餐旅相關產業之特性、工作職掌、工作規範、餐旅專用術語。
3. 培育學生基礎餐旅專業知識。
4. 了解餐旅作業之基礎技能及流程。
5. 理論與實務並重。

課程描述

5.1 課程說明

1. 本課程主要協助學生瞭解餐旅相關行業蓬勃發展，如何在激烈的競爭環境中，以增強服務人員之服務品質，進而提高「顧客滿意」成為重要議題。並讓學生瞭解餐旅服務管理的概念，範疇如旅館、餐廳組織架構與分類、餐旅服務商品之特性、餐旅服務品質、餐旅從業人員工作規範、餐旅從業人員應具備的技能均逐加探討, 提供學生們優秀服務品質應有之專業態度、專業技能。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程介紹-課堂要求、評分標準	M(P3) A(P6)	3
2	餐旅服務的特性與品質管理(1)	M(P3) A(P12)	3
3	餐旅服務的特性與品質管理(2)	M(P3) A(P12)	3
4	餐旅倫理對餐旅服務及績效的影響	A(P6)	3
5	餐旅服務的領導與激勵	M(P3)	3
6	餐旅服務顧客的抱怨處理(1)	M(P3) A(P6)	3
7	餐旅服務顧客的抱怨處理(2)	M(P3) A(P6)	3
8	餐飲服務禮儀與用餐禮儀(1)	M(P7) A(P12)	3
9	期中考試		3
10	餐飲服務禮儀與用餐禮儀(2)	M(P7) A(P12)	3
11	餐飲服務工作職責及餐飲設備(1)	M(P8) A(P9)	3
12	餐飲服務工作職責及餐飲設備(2)	M(P8) A(P9)	3
13	餐飲服務流程(1)	M(P7)	3
14	餐飲服務流程(2)	M(P7)	3
15	餐飲服務流程(3)	M(P7)	3
16	旅館作業服務	A(P6,P12)	3
17	旅館作業服務	A(P6,P12)	3
18	期末考試		3

5.2 教學活動

講授、分組討論及小組報告、實作、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%(上課表現、出缺勤狀況、分組討論等)

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

1. 期中成績未達及格標準者。
2. 各項平時成績表現明顯落後之學生。
3. 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：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。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間： office hour
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：鄭竣丰
 - (2). 手機：0926889761
 - (3). 授課教師 email：jacky7231510@stust.edu.tw