

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

校內實習

中華民國 114 年 08 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	校內實習	
	英文	On-campus internship	
適用學制	四年制學院國合專班	必選修	選修
適用部別	日間部	學分數	8/24
適用系科別	餐旅管理系 餐飲與旅館服務國際 學生產學合作專班	學期/學年	一學期
適用年級/班級	四技餐國合二秋季 四技餐國合二春季	先修科目或先備能力	

2. 餐旅管理系目標培育人才

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
	餐飲管理	P1 執行高品質的餐飲服務
	餐飲管理	P2 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
	餐飲管理	P3 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
	餐飲管理	P4 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
	餐飲管理	P5 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
	餐飲管理	P6 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度
	餐飲管理	P7 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
	餐飲管理	P8 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
	旅館管理	P9 執行旅館客戶接待與服務業務。
	旅館管理	P10 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
	旅館管理	P11 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
	旅館管理	P12 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。
	旅館管理	P13 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。

	旅館管理	P14 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。
--	------	-----------------------------

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
校內實習	P1、P2、P5、 P6、P7	P3、P4、P8

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：

- 建立學生對餐飲營運流程的完整認識，涵蓋營業前準備、營業中服務與營業後整理。
- 培養學生內外場服務技能，能正確執行帶位、點餐、收銀、上菜與顧客服務。
- 養成學生營運紀律與責任感，重視環境整潔、安全衛生與廚餘回收。
- 訓練學生具備基礎管理能力，包括排班規劃、採購驗收與成本控制。
- 提升學生團隊合作、溝通與領導能力，並具備初步行銷與顧客經營概念。
- 培養學生營運績效評估與創新思維能力，進一步理解餐旅產業管理的專業要求。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程主要是提供無法到校外實習的同學，作為替代課程選修之用。選讀本課程同學，必須在餐旅管理系(科)校內模擬實務經營之場所，如實習餐廳或烘焙坊等場所，進行類似校外實習的課程學習。以達到餐旅產業需要之核心能力訓練，包含知識、態度、與專業技能。實習餐廳與烘焙坊主要是以內場、外場、與經營管理等三大部分作為實務的學習場域。

內場主要是以生產製作為主，例如中餐、西餐、烘焙、飲料調製的食品製作訓練。

外場主要是以餐飲服務的營業前準備、營業中的服務、營業後的整理。

經營管理主要是以行銷與財務等管理訓練為主。其三大部分，依照學生的需求與專長，進行實務練習的工作分配，以期達到實務能力的培養。

5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程與評量方式說明	P1、P5	8
2	餐旅職場安全衛生認識	P2	8

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
3	營業前準備工作(清潔/桌椅擺設)	P1、P2	8
4	營業產品規劃與設計(菜單設計)	P3、P4	8
5	生產材料採購(成本)	P3、P7	8
6	產品生產與製作(中餐/烘焙)	P5、P1	8
7	產品生產與製作(飲料調製)	P5、P1	8
8	產品服務提供(服務流程-1 餐食)	P1、P6	8
9	期中考試	P1、P5	8
10	產品服務提供(服務流程-2 飲料)	P1、P6	8
11	顧客抱怨處理-1(問題解決能力-理解)	P6	8
12	顧客抱怨處理-2(問題解決能力-說明)	P6、P7	8
13	組織與人力配置	P6、P7	8
14	勞工保險與權益	P6	8
15	銷售技巧-1(解說能力訓練)	P6、P7	8
16	銷售技巧-1(網路銷售訓練)	P7、P8	8
17	銷售技巧-2(網路銷售訓練)	P7、P8	8
18	期末考試(交報告)	P1、P7	8

5.3 教學活動

第一階段(初階-基層)：

- 營業前的準備：包含內外場餐飲服務的擺設、打掃、服儀、
食材訂購、菜單、訂桌、排班等等。
- 營業中的服務：包含內外場餐飲服務的帶位、點餐、服務、
顧客抱怨處理、收銀、餐飲製作、上菜、廚餘回收等等。
- 營業後的整理：包含內外場餐飲服務的現場整理、打掃、器
具歸位、營收統計、廚房安全衛生檢查、廚餘回收等等。

第二階段(進階-幹部)：

- 基本排班管理能力訓練
- 基本採購、驗收、與成本管理能力的訓練
- 基本領導與團隊合作能力的訓練
- 行銷能力的訓練

第三階段(綜合學習-高階主管)：

- 整體營運績效能力的訓練
- 餐旅產業創新能力的訓練

6. 成績評量方式

期中成績百分比：30%

期末成績百分比：30%

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：

成績欠佳之學生：凡期中考成績落於班級成績後 30%，或期中考成績不及格之學生，提供課業輔導。

有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者，提供深度課業輔導。

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：

互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任組長，以隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可此形成互相觀摩學習的讀書風氣。

課後輔導：由授課教師於課輔時間（Office Hours），幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生進行課後輔導。

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：(一~五)11:40-12:50
- ◆ 輔導老師聯繫方式：

(1). 授課教師：蘇彥 副教授級專業技術人員

喻天福 助理教授級專業技術人員

(2). 校內分機：#6603/#6604

(3). 授課教師 email：x00011767@meiho.edu.tw

x00010051@meiho.edu.tw

(4). 教師研究室：SC603-3 室/美和大樓 6F