

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

職場實習

中華民國 114 年 08 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	職場實習	
	英文	Internship	
適用學制	四年制學院國合專班	必選修	必修
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	四技餐國合二春 四技餐國合二秋	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
職場實習	P1、P2、P6、P12	P5、P7、P14

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：

- 提升實務操作能力：透過實習，將課堂學習的旅館與餐飲管理理論轉化為實際操作經驗。
- 培養專業服務態度：學習旅宿與餐飲業的待客服務與應對技巧，提升職場競爭力。
- 強化職場適應能力：熟悉旅館與餐飲企業文化及工作流程，增進獨立作業與團隊合作能力。
- 培養問題解決與應變能力：面對旅宿與餐飲業的突發狀況，學習如何迅速應對並滿足顧客需求。
- 建立職業道德與敬業精神：學習責任感、團隊合作與專業倫理，為未來職涯奠定良好基礎。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程透過實際參與旅宿與餐飲業的運作，讓學生將學校所學理論與技能應用於職場，提升專業服務態度、問題解決能力與職場

適應力。學生將進入飯店、度假村、商務旅館及餐飲機構等實習單位，學習各部門的服務標準與管理模式。

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	職前培訓與導入	P1、P2、P6	
2	基礎技能訓練	P1、P2、P6、P5	
3	模擬情境演練	P1、P2、P6、P12	
4	實際參與工作	P1、P2、P6、P12	
5	實際參與工作	P1、P2、P6、P12	
6	提升工作效率與品質	P1、P2、P6、P7	
7	進階操作與學習	P1、P2、P6、P5	
8	專業技能深化	P1、P2、P6、P5	
9	企業導師回饋與調整	P1、P2、P6、P12	
10	進階學習與問題處理	P1、P2、P6、P12	
11	專業技能應用	P1、P2、P6、P12	
12	服務品質提升	P1、P2、P6、P12	
13	跨部門協作與實作	P1、P2、P6、P12	
14	檢討與學習調整	P1、P2、P6	
15	進階應變能力訓練	P1、P2、P6、P12	
16	實戰應用與專案參與	P1、P2、P6、P12	
17	本學期實習總結與準備成果報告	P1、P2、P6	
18	成果發表與經驗分享	P1、P2、P6	

5.3 教學活動

學生將分派至各旅宿與餐飲業實習單位，包括國內各大飯店、度假村、觀光旅館及餐飲機構，實習內容依不同單位的業務需求安

排，主要工作內容包括：

1. 前台接待：學習入住登記、退房手續、客戶諮詢與基本訂房操作。
2. 客房服務：了解房務標準流程，參與客房清潔與設施維護。
3. 餐飲服務：協助飯店內餐廳或宴會廳的餐飲接待與服務。
4. 餐飲部內場：學習廚房內場的運作流程，包括食材準備、餐點製作、衛生管理與出餐標準，提升餐飲製作與團隊協作能力。
5. 活動與行銷：支援飯店與餐飲業的行銷活動，如會員推廣、顧客服務及活動規劃。
6. 行政管理：參與後勤部門行政作業，如庫存管理、文書處理與內部溝通。

6. 成績評量方式

本課程評核分為校內輔導教師與實習機構兩部分，各佔 50%，確保學生的學習成效與專業發展。

1. 校內輔導教師評核（50%）

內容包含：校外實習工作週誌、校外實習報告內容、校外實習心得及建議事項、校外實習心得-結論或其他資料、平時聯繫與互動

2. 實習機構評核（50%）

內容包含：敬業精神與工作態度、專業能力與工作效率、人際關係與團隊精神、出勤狀況、專業禮儀與生活規範。評核方式強調專業技能、職場態度與溝通能力，為職涯發展奠定基礎。

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：羅偉碩 副教授

顏禎瑩 助理教授

(2). 校內分機：羅偉碩老師#6600／顏禎瑩老師#6612

(3). 授課教師 email：羅偉碩老師：x00002134@meiho.edu.tw

顏禎瑩老師：x00010100@meiho.edu.tw

(4). 教師研究室：羅偉碩老師：SC603 室

顏禎瑩老師：美和大樓 6F