

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

職場實習 II

中華民國 115 年 01 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	職場實習 II	
	英文	Practical Work on the Job II	
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
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	學期
適用年級/班級	四技餐國合二秋季	先修科目或先備能力	無

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。

	就業途徑	職能
	專業職能	餐飲管理
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 II	P1: 執行高品質的餐飲服務 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 P6: 建立良好溝通能力與機制流程, 增進員工與顧客滿意度 P9: 執行旅館客戶接待與服務業務 P10: 執行旅館房務業務, 維持旅館環境整體清潔 P11: 執行旅館餐飲業務, 確保提供客戶高品質餐飲服務 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	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 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 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 P8: 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務 P13: 分析資訊以規劃、執行行銷活動, 推廣旅館業務 P14: 確保顧客和財產受到保護, 以降低損失和法律責任

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：

課程簡介：

本課程旨在透過實際進入旅宿業實習，讓學生將學校所學的專業知識應用於真實職場環境，培養實務技能與就業競爭力。透過為期一學期的企業實習，學生能夠深入了解旅館與度假村的營運模式，並在實際

操作中累積專業經驗，提升問題解決能力與職場適應力。

課程內容：

學生將分派至各旅宿業實習單位，涵蓋國內各大飯店、度假村與觀光旅館，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. 活動與行銷：支援飯店行銷活動，如會員推廣、顧客服務及活動規劃。
5. 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. 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。

課程目標：

1. 提升實務操作能力：透過實習，將課堂學習的旅館管理理論轉化為實際操作經驗。
2. 培養專業服務態度：學習旅宿業的待客服務與應對技巧，提升職場競爭力。
3. 強化職場適應能力：熟悉旅館企業文化與工作流程，增進獨立作業與團隊合作能力。

4. 培養問題解決與應變能力：面對旅宿業的突發狀況，學習如何迅速做出應對並滿足顧客需求。

5. 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

本課程安排學生至國內各大旅館、度假村及觀光飯店進行實務實習，讓學生將餐旅管理理論與專業知識應用於真實工作場域。實習內容涵蓋前台接待、客房服務、餐飲服務、活動與行銷、行政管理及餐飲內場操作等多元職務，學生將在實際工作中累積經驗，提升專業技能、服務態度及職場適應力。同時，課程強調問題解決能力、應變能力及職業倫理養成，使學生具備即戰力並為未來職涯發展奠定基礎。

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	M(P6、P12) A(P13、P14)	8
2	基礎技能訓練	M(P1、P2) A(P3、P5)	8
3	模擬情境演練	M(P1、P6) A(P7、P8)	8
4	實際參與工作	M(P1、P9、P10) A(P3、P7)	8
5	實際參與工作	M(P1、P9、P11) A(P5、P8)	8
6	提升工作效率與品質	M(P1、P6、P12) A(P7、P13)	8
7	進階操作與學習	M(P1、P2、P11) A(P3、P5)	8

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
8	專業技能深化	M(P1、P6、P12) A(P7、P13)	8
9	企業導師回饋與調整	M(P6、P12) A(P13、P14)	8
10	進階學習與問題處理	M(P1、P2、P11) A(P3、P7)	8
11	專業技能應用	M(P1、P6、P12) A(P7、P8)	8
12	服務品質提升	M(P1、P9、P11) A(P5、P14)	8
13	跨部門協作與實作	M(P6、P12) A(P13、P14)	8
14	檢討與學習調整	M(P6、P12) A(P7、P13)	8
15	進階應變能力訓練	M(P1、P2、P9) A(P3、P5)	8
16	實戰應用與專案參與	M(P1、P6、P12) A(P7、P8)	8
17	本學期實習總結與準備成果報告	M(P1、P6、P12) A(P13、P14)	8
18	成果發表與經驗分享	M(P1、P6、P12) A(P13、P14)	8

5.3 教學活動

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。

課程內容：

1. 旅宿與餐飲業概論：了解經營模式、組織架構、顧客關係管理及市場趨勢。
2. 前台與顧客服務：學習訂房管理、入住退房手續、顧客服務與數位化管理。
3. 客房管理與設施維護：掌握房務標準作業、清潔維護原則及環保措施。

4. 餐飲服務與內場運作：學習餐飲接待、宴會管理、內場作業、
食材準備與衛生管理。

5. 職場倫理與職涯發展：培養職場溝通、團隊合作及專業服務精神，
進行職涯規劃與就業準備。

6. 成績評量方式

期末成績百分比：30% (英文題型/報告佔期末考總分 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：

本課程之課業輔導與補救教學對象，主要為學習進度落後、課堂理解不足、評量成績未達標準，或有學習適應困難之學生；另針對出席狀況不穩定及學習動機較低之學生，亦列為優先輔導對象，以協助其順利完成課程學習目標。

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. 課後個別輔導：安排固定或彈性時間進行一對一或小組輔導，針對學生學習困難進行說明與指導。
2. 重點內容複習與加強：針對課程重點單元提供補充教材與重點整理，協助學生強化基礎概念。

3. 多元學習資源運用：提供講義、簡報、線上學習資源或影片，協助學生反覆學習與自主複習。
4. 作業與回饋機制：透過作業練習與即時回饋，了解學生學習狀況，並進行適時調整教學策略。
5. 同儕學習與分組輔導：鼓勵學習表現較佳學生協助同儕，提升整體學習成效。
6. 持續追蹤與關懷：定期檢視學生學習進度與出席狀況，必要時進行個別關懷與輔導，提升學習動機與自信心。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：原則安排於平日週一至週五教師 Office Hour 時段，並視學生學習需求彈性調整，提供個別或小組課業輔導。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：顏禎瑩 助理教授
 - (2). 校內分機：6612
 - (3). 授課教師 email：x00010100@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：美和大樓 6 樓 SC603-12 室