

# 美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

餐旅服務實務 II

中華民國 115 年 01 月制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	餐旅服務實務 II	
	英文	Hospitality Service Practice II	
適用學制	五年制專科日間部	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	2
適用系科別	五專餐旅管理科	學期/學年	學期
適用年級/班級	五專餐旅一甲	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
餐旅服務實務 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 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	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 P6 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度 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

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：

- 使學生對餐廳有理論性之完整的認知，具實境營運作業之實務操作經驗，及各類服務服勤專業水準。
- 職業倫理與道德之建立、團體合作精神和榮譽心的培養，從業人員心理與心態建設，以期能培育具國際化之餐飲專業服務人員。
- 具備態度：熱愛生命、專業理想、認真實踐、學生生活的體驗與自我承諾。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

- A. 介紹餐廳之功能、特性、種類、職責、組織、作業程序、空間配置、設備用品、環境氣氛。
- B. 講授服務與服務理念、禮節、儀態，服務人員應具備條件、工作職掌、工作流程。
- C. 餐桌擺設與餐桌服勤型別之講授與示範教學。
- D. 各項基本中西餐服勤服務技巧講授與示範教學。

### 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	課程介紹 學科-講授理論課程 術科-認識餐具；餐廳清潔；餐具保養	M(P2、P5)、A(P1)	2
2	學科-理論課程 術科-餐服基本禮節；口布折疊	M(P1、P5)、A(P6)	2
3	學科-理論課程 術科-餐服基本禮節，認識餐具	M(P1、P5)、A(P3)	2
4	術科-餐具保養；口布折疊	M(P2、P5)	2
5	術科-台布鋪換；托盤服務	M(P1、P5)、A(P2)	2
6	術科-冰水服勤；手持餐盤/玻璃杯；服務叉持使用	M(P1、P5)、A(P2)	2
7	術科-服勤行別操練；餐桌擺設；迎賓	M(P1、P6)、A(P5)	2
8	術科-入席；飲料推介；口布呈遞	M(P1、P6)、A(P3)	2
9	期中考	M(P1、P5)	2
10	術科-菜單呈送；菜餚/佐餐酒推介；點餐食點菜	M(P1、P6)、A(P7、P8)	2
11	術科-葡萄酒服勤；上麵包；上菜；下餐	M(P1、P5)、A(P3、P6)	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
	盤；餐中台面清理；台布更換。		
12	術科-中餐冰水服勤。手持餐盤/玻璃杯；服務叉持使用	M(P1、P5)、A(P2)	2
13	術科-中餐服勤行別操練；餐桌擺設；迎賓	M(P1、P6)	2
14	術科-中餐入席；飲料推介；口布呈遞	M(P1、P6)	2
15	術科-中餐菜單呈送	M(P1、P6)、A(P7)	2
16	術科-中餐菜餚/佐餐酒推介；接點餐食點菜搞/點菜單分立/分發	M(P1、P6)、A(P7、P8)	2
17	術科-中餐菜餚分發	M(P1、P5)、A(P6)	2
18	期末考	M(P1、P5)	2

### 5.3 教學活動

- A. 課堂講課
- B. 示範教學
- C. 分組操作
- D. 衛生、安全與倫理之強化教學
- E. 學生基本儀態訊咨及服務禮節。

### 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：20% (英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分)

平時成績百分比：50%

### 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：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：洪金蓮 助理教授
  - (2). 校內分機：6610

(3). 授課教師 email : x00011033@meiho.edu.tw

(4). 教師研究室：美和大樓 6 樓 SC603-10 室