

111-1 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	餐飲服務與實務(一)	科目序號/代號	1062 / HOG1029
必選修/學分數	必修 / 3	上課時段/地點	(五)1234 / M210
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	陳俊華 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 餐旅管理學系 / 1年1班		
Office Hour / 地點	(三) 13:20~14:10、(三) 14:20~15:10、(三) 15:20~16:10、(三) 16:20~17:10、(五) 13:20~14:10、(五) 14:20~15:10 / M310		
協同授課教師	n.a.		

課程簡介與目標

身為餐飲從業人員務必要對餐飲服務的內涵、餐飲服務的類別及餐飲服務得規劃設計有基本的認識，才能扮演好本身在此領域的角色。因此，現代餐飲服務管理的策略是以顧客體驗為導向，真對餐飲產品、服務環境及服務傳遞等三方面予以整體規劃設計，並確保餐廳所有員工每次與顧客瞬間服務接觸時，均能提供顧客所期盼的高水準服務。

課程大綱

1.在知識傳遞方面: 說明並探討現代餐飲服務管理的基本理念 2.在技能傳授方面: 闡述餐廳營運作業及餐飲服務的要領及基本技巧 3.在技能操作方面: 以現場或業界實例圖片介紹技能檢定之餐飲服務作業 4.在教學目標方面: 以書面或口頭方式進行演練與討論，運用創意解決問題，餐飲服務與實務(一)程內容包含(1) 餐飲服務緒論.(2) 餐飲服務管理.(3) 餐廳設備與器具.(4) 菜單飲料單及酒單的認識.(5) 餐飲禮儀.(6) 餐廳服務基本技巧.(7) 餐廳餐桌布置與擺設

基本能力或先修課程

餐飲服務

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  培養餐旅專業知識
-  培養餐旅專業技能
-  餐旅規劃與分析之能力
-  履行公民責任的能力
-  人際溝通與團隊合作能力
-  專業服務態度與職場倫理
-  經營管理與創新能力
-  基礎餐旅外語及國際化能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
培養餐旅專業知識	20	修習餐旅管理相關課程 修習專業與技能課程	講述法	期末考: 20% 課程參與度: 15% 小組合作狀況: 15% 實驗操作: 15% 專業服務過程: 15% 專業證照考取: 20%	加總: 100	20
培養餐旅專業技能	20	培育專業與技能課程 通過餐旅專業技能證照	實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期末考: 20% 課程參與度: 15% 實驗操作: 25% 專業服務過程: 15% 專業證照考取: 25%	加總: 100	20
餐旅規劃與分析 之能力	10	創新力與思考力 規劃與分析能力	講述法	期末考: 20% 專業證照考取: 20% 專業服務過程: 20% 實驗操作: 20% 小組合作狀況: 10% 課程參與度: 10%	加總: 100	10
人際溝通與團隊 合作能力	10	分組學習合作能力 團體合作參與程度	實務操作(實 驗、上機或 實習等)	專業服務過程: 15% 實驗操作: 10% 小組合作狀況: 30% 課程參與度: 15% 期末考: 20% 專業證照考取: 10%	加總: 100	10

專業服務態度與 職場倫理	10	校外實習(一) 校外實習(二)	講述法	期末考: 15% 專業證照考取: 15% 專業服務過程: 20% 實驗操作: 15% 小組合作狀況: 20% 課程參與度: 15%	加總: 100	10
經營管理與創新 能力	10	持續學習能力 分析能力及創新能力	講述法	課程參與度: 20% 期末考: 20% 小組合作狀況: 15% 實驗操作: 15% 專業服務過程: 15% 專業證照考取: 15%	加總: 100	10
基礎餐旅外語及 國際化能力	10	外語能力檢定通過	講述法	課程參與度: 20% 期末考: 20% 小組合作狀況: 15% 專業證照考取: 15% 專業服務過程: 15% 實驗操作: 15%	加總: 100	10
履行公民責任的 能力	10	服務時數50小時	講述法	專業服務過程: 20% 實驗操作: 15% 期末考: 20% 課程參與度: 10% 小組合作狀況: 15% 專業證照考取: 20%	加總: 100	10

成績稽核

期末考: 19.5%

專業證照考取: 18.5%

實驗操作: 17%

專業服務過程: 16.5%

課程參與度: 15%

書籍類別 (尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
自編教材	餐飲服務與實務	陳俊華

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程介紹 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) & 交通安全宣導	講述法
2	餐廳服務緒論	講述法
3	餐廳設備及器具	講述法
4	菜單、飲料單的認識	講述法
5	餐飲禮儀	講述法
6	服務前準備工作	實務操作(實驗、上機或實習等)
7	基本服務技巧	實務操作(實驗、上機或實習等)
8	期中考	期中考試
9	餐桌布置及擺設	實務操作(實驗、上機或實習等)
10	餐飲服務方式	實務操作(實驗、上機或實習等)
11	飲料服務實務	實務操作(實驗、上機或實習等)
12	餐廳服務流程	實務操作(實驗、上機或實習等)
13	餐務作業要點	實務操作(實驗、上機或實習等)
14	餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理	實務操作(實驗、上機或實習等)
15	餐飲服務實務演練	實務操作(實驗、上機或實習等)
16	餐飲服務實務演練	實務操作(實驗、上機或實習等)
17	餐飲服務實務演練	實務操作(實驗、上機或實習等)
18	期末考	期末考試