

114-1 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	0704 /HOG1029
必選修/學分數	必修 /3	上課時段/地點	(五)1234 /B507
授課語言別	中英文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	林志鈞 / 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	(一) 10:10~11:00、(一) 11:10~12:00、(三) 09:10~10:00、(三) 10:10~11:00、(三) 11:10~12:00 / D517		
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	小組討論 校外參訪 講述法 個案討論 實務操作(實驗、上機或實習等) 校外實習	小組合作狀況: 20% 專業服務過程: 20% 課程參與度: 20% 期中考: 20% 成果發表: 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	小組合作 實務操作(實驗、上機或實習等) 影片欣賞 專題演講 專題報告	課程參與度: 20% 期中考: 20% 小組合作狀況: 20% 成果發表: 20% 專業服務過程: 20%	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	小組討論 個案討論 服務學習 訪談人物 學生上台報告 校外實習	期中考: 20% 課程參與度: 20% 專業服務過程: 20% 小組合作狀況: 20% 成果發表: 20%	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	校外參訪 小組討論 講述法 個案討論 校外實習 服務學習 小組合作 實務操作(實驗、上機或實習等)	專業服務過程: 20% 小組合作狀況: 20% 課程參與度: 20% 期中考: 20% 成果發表: 20%	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)	小組合作 服務學習 影片欣賞 學生上台報告 專題報告 訪談人物 專題演講	專業服務過程: 20% 小組合作狀況: 20% 課程參與度: 20% 期中考: 20% 成果發表: 20%	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 小組討論 校外實習 小組合作 個案討論 校外參訪	專業服務過程: 20% 小組合作狀況: 20% 課程參與度: 20% 期中考: 20% 成果發表: 20%	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	校外實習	期中考: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20% 專業服務過程: 20% 成果發表: 20%	加總: 100	10
履行公民責任的能力	10	服務時數50小時	校外參訪 個案討論 影片欣賞	期中考: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20% 專業服務過程: 20% 成果發表: 20%	加總: 100	10

成績稽核

期中考: 20%

成果發表: 20%

小組合作狀況: 20%

專業服務過程: 20%

課程參與度: 20%

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
參考教材及專業期刊導讀	food and beverage practitioners	CHIHJIUN LIN

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	職場體驗 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) & 交通安全宣導 & 性別平等教育宣導	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、校外實習
2	餐飲服務的基本概念	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習

3	實務實習	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
4	餐飲服務作業流程	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
5	餐飲服務實作之實際演練	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
6	10月20日到新天地餐廳實務實習，本週10月18日課程調移至該時段	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
7	case study	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
8	11月2日到新天地餐廳實務實習，本週11月1日課程調移至該時段	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
9	11月10日到新天地餐廳實務實習，本週11月8日課程調移至該時段	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
10	運用創意解決問題	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
11	危機應變機制	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
12	11月30日到新天地餐廳實務實習，本週11月29日課程調移至該時段	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
13	12月7日到新天地餐廳實務實習，本週12月6日課程調移至該時段	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
14	餐飲服務品質	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
15	餐廳實務實習	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
16	產業現況及轉型過程	實務操作(實驗、上機或實習等)、小組合作、服務學習、校外實習
17	業界實習 & 彈性教學/學習	彈性教學-溝通互動
18	業界實習 & 彈性教學/學習	彈性教學-溝通互動