

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(%) | 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 | 期末學習 |
|-------------|-------|-------------------------|--|---|---------|---------------|
| | | | | | 學習成績 | 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% 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

CHIHIJUN 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 |