《尊重智慧財產權，請使用正版教科書，勿非法影印書籍及教材，以免侵犯他人著作權》

開課班級: 產專休運一 **授課老師: 曾筱懿** **學分數: 3**

課程大綱:

本課程主要目的在使學生瞭解餐飲服務的知識及職業道德規範，熟練餐飲服務之技能，培養正確的服務態度及職業道德。主要內容包括餐飲服務基本概念、餐飲服務形態、餐飲服務程序、服務準備與場地佈置、餐廳規劃基本技能、預約接待與安排入坐。

outline:

The main purpose of this course is to enable students to understand the knowledge and regulations of food and beverage service, to be familiar with the skills of food and beverage service, and to develop correct service attitudes and professional ethics. The main contents include basic concepts of food service, table service forms, food service procedures, service preparation and venue decoration, basic restaurant preparation skills, reception booking and seating arrangements.

教學型態:

課堂教學+小組討論

成績考核方式:

平時成績:40%
期中考:30%
期末考:20%
其它:隨堂考試10%(缺課數亦影響成績考核)%

本科目教學目標:

1.培育具備餐旅專業知識與技能之管理人才。
2.教學上強調餐旅理論與實務之結合，並加強人文素養、外國語文及運用資訊科技於餐旅管理的能力，著重倫理道德及敬業精神的培養，期使學生成為具宏觀視野及人文關懷之餐旅專業人才。

參考書目:

課程進度表：

週次	起訖月日	授課單元(內容)	備註
第1週	9.13~9.20	因疫情關係，本課程於前兩週 9/16、9/23 採用線上教學。透過遠距離學習，讓學習不中斷，保護自己也保護他人。 本課程所使用的數位授課工具軟體為 Google Meet。 請各位同學必須先申請Google 帳號(Gmail)，點選老師所提供的連結網址，不需要再做任何設定，即可加入課程。 兩週課程連結皆相同。 9/16、9/23; 15:30 請準時加入課程。 聯絡老師: hsiaoyi@mail.npust,edu.tw	8日正式上課。8~12日課程加退選，轉學(系)生、復學生及延修生選課，雙主修、輔系申請，12日申辦抵免學分截止日
第2週	9.20~9.27	因疫情關係，本課程於前兩週 9/16、9/23 採用線上教學。透過遠距離學習，讓學習不中斷，保護自己也保護他人。 本課程所使用的數位授課工具軟體為 Google Meet。 請各位同學必須先申請Google 帳號(Gmail)，點選老師所提供的連結網址，不需要再做任何設定，即可加入課程。 兩週課程連結皆相同。 9/16、9/23; 15:30 請準時加入課程。 meet.google.com/qob-abdj-twt 以下為本課程群組，請同學們掃描加入。 https://line.me/R/ti/g/ZPh0UtL5XC	
第3週	9.27~10.04	CH02餐桌服務的歷史與傳統 ; ; ; ; ;餐桌服務的起源	28日(日)孔子誕辰紀念日/教師節(放假),29日(一)補假
第4週	10.04~10.11	CH03餐桌服務的型態 ; ; ; ; 3-1 中餐服務流程	29日成績優異提前畢業者提出申請截止日
第5週	10.11~10.18	CH03餐桌服務的型態 ; ; ; ; ;3-2西式餐飲服務	6日(一)中秋節(放假)，10日(五)國慶日(放假)
第6週	10.18~10.25	CH03餐桌服務的型態 ; ; ; ; ;3-3宴席服務	14日學生宿舍安全輔導暨複合式防災疏散演練。18日多益測驗
第7週	10.25~11.01	CH04 預約與接待服務-1 ; ; ; ; ; 如何預約 ; ; ; ; ; 如何引導與接待	24日(五)補假，25日(六)光復暨古寧頭大捷日(放假)。
第8週	11.01~11.08	CH04-2 預約與接待服務-2	30日校課程委員會

		; ; ; ; ; ; ; 實務示範與演練	
第9週	11.08~11.15	期中考試(筆試)	3~9日期中考試
第10週	11.15~11.22	CH05 服務的準備和佈置 ; ; ; ; ; 口布的認識與準備	13日教務會議,16日教師期中成績上網登錄截止日
第11週	11.22~11.29	CH06 服務賓客 餐飲服務的程序 作業流程 上菜順序	
第12週	11.29~12.06	CH08飲料服務 ; ; ; ; ;酒水認識	24~28體育運動週。24日校園路跑。27日運動大會夜間開幕，28日運動大會活動，29日101週年校慶活動日，照常上班
第13週	12.06~12.13	CH09 顧客抱怨處理 ; ; ; ; ; 處理抱怨基本原則與步驟	
第14週	12.13~12.20	CH10 服儀重要性 ; ; ; ; ; 儀態訓練-1	12日申請停修課程截止日
第15週	12.20~12.27	CH11 服儀重要性 ; ; ; ; ; 儀態訓練-2	
第16週	12.27~1.03	業師教學 實務練習 示範教學	22日校務會議。25日行憲紀念日(放假)
第17週	1.03~1.10	業師教學 實務練習 示範教學	1日(四)開國紀念日(放假)
第18週	1.10~1.17	期末術科考試(分組實作)	5~11日期末考試，10~11日學生退宿