

開南大學 九十六學年度 第一學期 觀光與餐飲旅館系

餐飲服務管理 教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
156022200	中文：餐飲服務管理	柯文華	選修	夜間部三年級	2	2
	英文：Management of Food and Beverage	先修課程	無			
教學目標與內容	使學生瞭解餐廳服務技能及管理方法，以利於其之後之實習課程。					
實施方法	講授、示範教學及角色扮演					
評量方式	期中考 30%，實作測驗 30%，個案角色扮演及作業(小組成績)20%，平時出席(含小考) 20%					
授課使用書籍	主要使用教材：孫路弘編譯，餐廳服務管理(Remarkable service)，桂魯出版社，台北市					

科目簡介(可含大綱及教學進度)：

09月13日 課程介紹	09月20日 餐飲人員特質
09月27日 餐飲服務型態	10月04日 營業前準備
10月11日 營業前準備	10月18日 訂位與帶位(個案一)
10月25日 中式餐飲服務程序(作業一)(個案二)	11月01日 西式餐飲服務程序(個案三)
11月08日 期中考	
11月15日 口布練習(個案四)	11月22日 餐後服務與道別(個案五)(作業二)
11月29日 服務技能實習	12月06日 服務技能實習
12月13日 服務技能實習(含測驗)	12月20日 帳務處理、安全與衛生(個案六)
12月27日 特殊餐飲服務(個案七)	01月03日 特殊餐飲服務(個案八)
01月09日 期末報告	

- 報告：1. 以 6-8 人為一翻譯個案討論小組。個案討論：將個案翻譯後並以戲劇方式演出
- 作業：1. 用餐過程你如何注意服務人員 2. 你見過服務最好的餐廳為何
- 上課規定：
 - (1) 上課點名時遲到及請假二次算一次缺席(未帶課本或未注意聽講,上課講話,講手機,睡覺視同缺席), 缺席三次平時成績以零分計, 缺席 6 次扣考
 - (2) 上課表現互動佳將予以加分鼓勵
 - (3) 個案角色扮演後過後一星期需繳交作業, 作業遲交一天扣 5 分, 超過一星期則視該單元作業未交, 並以 e-mail 傳送
 - (4) 作業除書面外需以 e-mail 傳送

研究室:至誠樓 7 樓 AT13 電話:03-3412500-6089 手機: 0918-360677 e-mail: kowh@mail.knu.edu.tw

觀光系 呂美玉 主任

課務組
96.9.7
收文章