

開南大學 九十五 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
106023900	中文：餐飲服務管理	柯文華	選修	日間部三年級	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 25%，個案角色扮演及作業(小組成績)25%，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 26 日 課程介紹	10 月 03 日 餐飲人員特質
10 月 10 日 放假	10 月 17 日 餐飲服務型態
10 月 24 日 營業前準備能	10 月 31 日 營業前準備
11 月 07 日 訂位與帶位(個案一) (作業一)	11 月 14 日 中式餐飲服務程序 (個案二)
11 月 21 日 期中考	
11 月 28 日 西式餐飲服務程序 (個案三)	12 月 05 日 口布練習(個案四) (作業二)
12 月 12 日 餐後服務與道別 (個案五)	12 月 19 日 服務技能實習
12 月 26 日 服務技能實習 (含測驗)	01 月 02 日 帳務處理、安全與衛生(個案六)
01 月 09 日 特殊餐飲服務 (個案七)	01 月 16 日 特殊狀況處理 (個案八)
01 月 23 日 期末報告	

- 報告：1. 以 8-9 人為一翻譯及個案討論小組。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

課務組

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 陳桓敦 主任