

餐飲業專業人員

學校課程大綱

學習重點		學習時數			
		全部	第一學年	第二學年	第三學年
1.1	廚房內場之工作		140		
1.2	外場服務之工作		120		
1.3	倉儲工作		60		
總時數		880	320	280	280

學習重點 1.1

廚房內場之工作

第一學年

廚師

學習時數：140 個小時

學習目的：

學員在考量食譜、營養與經濟效益下烹調與搭配簡單的菜餚。以經濟與環保觀點出發規劃工作步驟，獨立控管與評估工作成效。

學員了解食材正確的處理要求，並遵照要求處理食材。特別是，學員必須說明衛生規定之理由，並將其應用在食材處理上。

以感官與營養學標準、使用目的、特性與經濟效益考量下，選擇料理之食材。

學員使用適當之準備作業與烹調步驟，以確保食物本身之價值，以及使食材之營養成分與熱量相互平衡。學員應計算食材之流失、養分與熱量。

學員應了解環境保護之意義，並且具有環保意識。

學員使用專業術語以及簡單的外語表達。

內容：

- 簡單菜餚之準備、烹調與呈現
- 選用之食材的技術與營養成分之知識
- 食物相關之基礎概念
- 人員衛生、企業衛生與產品衛生
- 環境保護
- 工作安全
- 團隊合作

- 計算（份量、重量、流失、原料數量、養分與熱量）
- 專業術語
- 外語

學習重點 1.2
外場服務之工作

第一學年
餐飲業
學習時數：120 個小時

學習目的：

學員具備以不同的方式與製作方法呈現菜餚與飲料之能力。

學員切實執行在辦公室、餐廳與自助餐台所規劃之工作。

學員了解其身為主人之作用。描述其個人形象與態度對顧客之影響，並可以顧客為導向運用這項認知。遵照溝通規則與顧客進行對話，並且對顧客就一些簡單的菜餚與飲料提出建議。學員製作簡單的菜單。

學員使用簡單的外語為顧客提出建議。

開立帳單，了解付款方式。

遵守餐飲相關法規

學員以團隊方式工作，並了解團隊工作之優點。

內容：

- 服務之方式與方法
- 空間、材料與紡織品之維護
- 餐桌之裝飾與佈置
- 飲料之銷售
- 沖泡式飲料與調配混合式飲料之製作
- 與顧客之應對
- 銷售對話與技巧
- 菜單
- 在餐廳之付款方式（現金、支票與信用卡）
- 法規
- 團隊工作
- 計算（水酒零售之損失、貨幣計算、顧客計算）
- 專業術語
- 外語
- 電子資訊處理

學習重點 1.3 倉儲工作	第一學年 餐飲業 學習時數：60 個小時
學習目的：	
學員描述餐飲企業倉儲之任務並解釋其工作流程。	
學員檢查貨物之重量、數量與明顯之損壞，並檢視訂單與送貨單據。學員具備將貨物入庫之能力，並了解控管庫存之重要性，處理交貨要求。	
學員須具備製作與其工作職位相關之文書之能力。說明文件往返之理由，並具備文件登記與分類之能力。學員應將資料建檔與標註日期。	
學員說明保護資料數據與確保資料安全之方法。學員闡明資料保密之必要性。學員有能力使用通訊工具。	
內容：	
<ul style="list-style-type: none"> - 進貨、貨物儲存、出貨 - 控管庫存 - 採購合約 - 計算（倉儲比例、損耗量） - 文件管理 - 郵件處理 - 資訊接收、處理與發放 - 資料安全與資料保密 - 通訊工具 	

學習重點		學習時數			
		全部	第一學年	第二學年	第三學年
2.1	餐廳營業場所之諮詢與銷售			100	
2.2	行銷			80	
2.3	餐飲管理			40	
2.4	企業資源規劃			60	
總時數		880	320	280	280

學習重點 2.1 餐廳營業場所之諮詢與銷售	第二學年 餐飲業 學習時數：100 個小時
--	--

學習目的：

學員具備藉助菜單與飲料卡進行銷售對話之能力，營養學與感官觀點對銷售對話十分重要，並在言談間使用溝通規則、銷售心理與產品相關知識。學員須了解食材的計算與價格的訂定。

學員具備處理預定座位之能力。以企業之利益為出發點處理顧客申訴問題。

學員具備使用外語銷售之能力。

內容：

- 選出之菜餚與飲料（市場供應、準備、營養學意義、品質特徵）
- 銷售對話與技巧
- 預定座位
- 處理顧客申訴
- 計算（食材、價格）
- 專業術語
- 外語

學習重點 2.2**行銷****第二學年****餐飲業****學習時數：80 個小時****學習目的：**

學員認識到行銷是企業一貫的思維與行為之概念，以市場的現實情況為出發點。學員可以描述餐飲業之概念，並由此得出以企業政策為導向之目的與任務。

認識不同的行銷手法

學員了解市場調查之意義，並且使用簡單之方式。

與促銷措施相互影響。

站在顧客與企業之角度去評估廣告，根據廣告訴求與消費族群的不同來製作商品。行銷時，遵守相關法規。

學員利用電子資訊處理之可能。

在廣告中使用外語。

內容：

- 餐飲業之概念（企業型態、企業哲學）
- 行銷之目的與任務
- 行銷手法與混合式行銷
- 市場調查之方式
- 促銷
- 廣告品
- 法規
- 專業術語
- 外語
- 電子資訊處理

學習重點 2.3
餐飲管理

第二學年
餐飲業
學習時數：40 個小時

學習目的：

學員意識到餐飲管理使顧客賓至如歸與企業成功之主要意義，並遵循該意義行事。學員規劃與評估顧客使用區域的清潔、維護與佈置之合理工作流程。以環保與經濟為出發點，選擇適合之清潔劑與保養用品。

餐飲管理工作中，學員也具有提供顧客訊息之能力，並依情況使用外語提供顧客訊息。

遵守餐飲管理之相關法規。

內容：

- 材料基本概論
- 清潔劑與保養用品
- 工作之前置準備、工作流程、控管之可能性
- 與顧客之應對
- 計算（清潔劑、保養用品與消耗品之成本比較）
- 環境保護
- 工作安全
- 法規
- 專業術語
- 外語

學習重點 2.4
企業資源規劃

第二學年
餐飲業
學習時數：60 個小時

學習目的：

學員認識餐飲管理之目的與任務，並具示範如何運用資源企業資源規劃系統工作之能力。學員計算出企業之商品需求，並處理商品採購之過程。

學員具有合法交易之相關知識。學員有為企業準備採購契約與在指示下締結契約之能力。了解採購契約中之阻礙與其後果，並以負責的態度、企業利益為主做出適當之措施。

處理付款過程。

庫存盤點並在指導下開列清單。

內容：

- 資源企業資源規劃系統
- 計算企業之商品需求、商品採購
- 合法交易
- 付款往來
- 盤點、清單
- 計算（計算控管、考慮價格下降之價格比較、貨幣計算）
- 電子資訊處理

學習重點		學習時數			
		全部	第一學年	第二學年	第三學年
3.1	餐廳組織				40
3.2	飲料之管理、保存與銷售				100
3.3	情況之掌控				80
3.4	宴會工作				60
總時數		880	320	280	280

學習重點 3.1**餐廳組織****第三學年****餐飲專業人員****學習時數：40 個小時****學習目的：**

學員有能力完成餐廳服務之組織任務，與解說其必要性。

學員描述餐飲專業人員之工作範疇。學員完成服務工作範圍之組織計畫。

學員製作與設計菜單與飲料卡。

學員書寫署名之信件，以外文進行資訊文書之往返。學員使用顧客與供應商之檔案資料以優化企業流程。

遵守法規。

進行計算之控管。

內容：

- 工作範圍與職位之描述
- 組織計畫
- 製作與設計菜單與飲料卡
- 書信文件往返
- 使用顧客與供應商之檔案資料
- 法規
- 計算
- 專業術語
- 外語
- 電子資訊處理

學習重點 3.2

飲料之管理、保存與銷售

第三學年

餐飲專業人員

學習時數：100 個小時

學習目的：

學員有能力維護提供給顧客之飲料。就飲料之種類、品質與口味對顧客提供諮詢與建議。這項諮詢服務須運用溝通規則、銷售心理以及產品相關資訊，並可以外語提供諮詢服務。

飲料品嚐（特別是葡萄酒），並以顧客諮詢為考量將其分類。學員有能力選擇適合菜餚之飲料。學員描述並評估飲料供應是否無缺。

以經濟觀點在顧客面前調製混合式飲料。

內容：

- 飲料
- 呈現與服務
- 銷售對話與技巧
- 品嚐

- 適當之飲料
- 飲料供應無缺（庫存的情況、特別採購合約）
- 混合式飲料
- 法規
- 計算（酒譜、數量、成本、利潤）
- 專業術語
- 外語

學習重點 3.3

情況之掌控

第三學年

餐飲專業人員

學習時數：80 個小時

學習目的：

學員有能力描述情況之掌控。

執行餐廳之準備工作、接待顧客、帶領顧客入座。學員有能力推薦顧客菜餚與飲料，且在過程中運用溝通規則、銷售心理之知識。接受顧客點菜。

學員以不同的方式與方法為顧客上菜與提供飲料，並可在顧客餐桌旁製作餐點。

以企業利益為出發，處理顧客的抱怨申訴（以顧客為導向）。學員開立帳單、結帳以及送客。以外語提供諮詢與照料之服務。

學員以團隊方式工作，並了解團隊工作之優點。以經濟與環保觀點按計畫進行工作步驟，並且持續進行控管與評估。

進行每日結算與利潤結算。

學員認識法規

內容：

- 前置準備工作
- 顧客諮詢
- 銷售對話與技巧
- 菜餚與飲料服務
- 在顧客餐桌旁之工作
- 抱怨申訴
- 法規
- 團隊工作
- 計算

- 專業術語
- 外語
- 電子資訊處理

學習重點 3.4
宴會之工作

第三學年
餐飲專業人員
學習時數：60 個小時

學習目的：

學員有能力描述宴會工作之意義與其對特別活動所產生之影響。

運用溝通規則、銷售心理與顧客進行有關宴會之會議並達成協議。考量規定與雙方協議與廚房決定套餐與自助餐，並且推薦適當之飲料、開胃酒與餐後酒。製作特別活動之菜單，並使其與宴會資料夾相互搭配。可使用外語提供該項服務。

學員注重法規。

學員有能力計算成本與利潤。

以團隊方式工作，並了解團隊工作之優點。

內容：

- 前置準備工作
- 組織方法
- 套餐菜單
- 計算
- 銷售對話與技巧
- 流程組織
- 活動分析
- 法規
- 團隊工作
- 計算
- 專業術語
- 外語
- 電子資訊處理