

職業訓練內容與時程計劃

職業訓練合約書

訓練企業：

受訓學員：

負責的訓練師：

修業時間起自： 終於

訓練職業： **飯店管理人員** 修業年限： **三年**

根據職業訓練法核定的整體訓練課程表，將傳授技能與知識的職業訓練內容與時程計劃詳錄如後。

此職業訓練年限包含勞基法認定之放假天數、訓練課程時數及受訓學員的期中與結業考試。

企業、學校及受訓學員可針對修業年限與時程提出必要的修正。

當合約內協定的修業時間與職業訓練法規定的修業年限有所差異時，依照本計劃中的時程安排傳授各項列舉的技能與知識。

學習場所因企業而異，而學習內容（如科目和目標）對所有企業而言都相同。訓練企業可自行決定學習的場所。

例如：

學習場所：企業辦公室

請註明

依規定時數傳授技能與知識

廣告和銷售推廣 約六週	a) 區分廣告媒體與廣告商，針對訓練企業之廣告用途與其接洽 b) 設定銷售推廣策略
顧客聯繫、諮詢和銷售 約六週	a) 針對顧客和企業不同需求進行談話 b) 運用語言和非語言的表達方式

受訓學員： 受訓學員之法定代理人：

簽名

簽名

日期

公司章/簽名

職業基礎訓練

此訓練內容於修業期間全程傳授

職業養成，勞工和工資法	a) 解釋簽署職業訓練合約書的意義，尤其是結業和年限問題 b) 說明職業訓練合約書內的彼此權利和義務 c) 說明職業進修的可能性 d) 解說職業訓練合約書內的重要部分 e) 說明訓練企業適用的工資合約規定
訓練企業的結構和組織	a) 說明訓練企業的結構和任務 b) 解釋訓練企業的基本職掌，如採購、生產、服務、銷售和管理 c) 描述訓練企業及其業務與經濟組織、職業代表和工會的關係 d) 描述訓練企業內部的法定機構或勞工代表組織的根據、任務和工作方式
工作安全和健康保護	a) 認定損害工作安全和健康的原因，採取預防政策 b) 採用職業相關的工作保護和意外預防法規 c) 描述意外發生時的處理辦法，採取立即措施 d) 採用火災預防條例，描述火災時的處理辦法，採取消防措施
環境保護	避免企業在業務運作的範圍內引發環境污染，尤其是： a) 解釋企業可能造成的環境污染，並舉例說明如何保護環境 b) 採用訓練企業適用的環境保護規則 c) 利用經濟和環保的能源與材料 d) 避免製造垃圾，使用環保方式處理原料和材料

訓練第一年

訓練時數總計十二週

學習場所：

請註明

依規定時數傳授技能與知識

廚房部門 約十週	a) 檢視食材的特色並區分它們的運用範圍 b) 採用烹調簡易餐點的技巧和方法 c) 注重烹調法、營養學和經濟性烹調簡易餐點 d) 考量烹調階段、方法和經濟性將事先烹調過的食品製成簡易餐點 e) 按指示擺設簡易餐點 f) 協助食品發表會
使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 安排工作步驟 b) 根據衛生和人體工學要求設計工作場合 c) 執行部門相關的工作準備 d) 有效率地使用機器設備與耗材 e) 機器設備與耗材的清潔和保養
衛生 約一週	a) 採用個人和企業衛生標準及法規 b) 節約使用消毒和清潔劑

訓練第一年

訓練時數總計十四週

學習場所：

請註明

依規定時數傳授技能與知識

辦公室組織和溝通 約十三週	a) 處理與工作場合相關的書面工作 b) 紀錄和歸檔書面文件 c) 整理檔案卡和資料，並於工作中使用，保障資料的安全 d) 採用資料保護的法定和企業規範
-------------------------	---

使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 安排工作步驟 b) 根據衛生和人體工學要求設計工作場合 c) 執行部門相關的工作準備 d) 有效率地使用機器設備與耗材 e) 機器設備與耗材的清潔和保養
------------------------------	---

訓練第一年

訓練時數總計十八週

學習場所：

請註明

依規定時數傳授技能與知識

客服部門 約十二週	a) 調查產品的銷路 b) 調製濃縮飲料和熱飲，斟倒飲料 c) 提供餐點和飲料的服務並加以保存 d) 參與討論服務項目和菜單製作 e) 操作企業的收銀系統
---------------------	---

使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 安排工作步驟 b) 根據衛生和人體工學要求設計工作場合 c) 執行部門相關的工作準備 d) 有效率地使用機器設備與耗材 e) 機器設備與耗材的清潔和保養
------------------------------	---

衛生 約一週	a) 採用個人和企業衛生標準及法規 b) 節約使用消毒和清潔劑
------------------	------------------------------------

顧客聯繫、諮詢和銷售 約四週	a) 舉例說明賓客對個人形象和態度的反應 b) 確認主人的角色 c) 從諮詢、照料和服務層面調查賓客的需求 d) 從執行單位的立場觀察任務、授權和責任 e) 接待和照料賓客 f) 運用語言和非語言的表達方式 g) 向賓客介紹服務項目和產品 h) 接受訂單和傳遞訊息 i) 採用職業相關的法規
--------------------------	---

訓練第一年

訓練時數總計八週

學習場所：

請註明

依規定時數傳授技能與知識

倉管 約七週	a) 收貨，檢查重量、數量和明顯的損毀，並進一步採取企業常用的措施 b) 根據貨物本身的規範儲存貨物 c) 控制庫存量
------------------	---

使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 安排工作步驟 b) 根據衛生和人體工學要求設計工作場合 c) 執行部門相關的工作準備 d) 有效率地使用機器設備與耗材 e) 機器設備與耗材的清潔和保養
-----------------------	---

訓練第二年
訓練時數總計十三週

學習場所：

請註明
依規定時數傳授技能與知識

倉管 約十一週	a) 調查與工作場合相關的貨物需求 b) 接收訂單 c) 盤點並按指示開列存貨清單 d) 處理付款程序 e) 根據成本概念使用材料和耗材 f) 按範例計算已提供服務的成本和收益 g) 根據企業的估算圖表計算銷售價格
------------	---

使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 保養機器設備和維修耗材 b) 控制和評估工作成果
-----------------------	--------------------------------

衛生 約一週	a) 採用個人和企業衛生標準及法規 b) 節約使用消毒和清潔劑
-----------	------------------------------------

訓練第二年
訓練時數總計二十一週

學習場所：

請註明
依規定時數傳授技能與知識

廣告和銷售推廣 約十一週	a) 區分廣告媒體與廣告商，針對訓練企業之廣告用途與其接洽 b) 設定銷售推廣策略 c) 參與廣告活動 d) 進行活動相關的裝飾 e) 提供有廣告效果的服務
-----------------	--

顧客聯繫、諮詢和銷售 約八週	a) 針對顧客和企業不同需求進行談話 b) 運用語言和非語言的表達方式 c) 接受和處理抱怨，想出有利賓客和企業的解決之道 d) 接受和處理訂位 e) 根據賓客需求提供諮詢
-------------------	--

使用機器設備與耗材，工作安排 約兩週	a) 保養機器設備和維修耗材 b) 控制和評估工作成果
-----------------------	--------------------------------

訓練第二年
訓練時數總計十八週

學習場所：

請註明
依規定時數傳授技能與知識

服務勤務 約十三週	a) 根據訂單和特殊需求佈置客房 b) 清潔和維護客房
使用機器設備與耗材，工作安排 約三週	a) 保養機器設備和維修耗材 b) 控制和評估工作成果
衛生 約兩週	a) 採用個人和企業衛生標準及法規 b) 節約使用消毒和清潔劑

訓練第三年
訓練時數總計二十週

學習場所：

請註明
依規定時數傳授技能與知識

接待 約十一週	a) 處理預訂表和確認訂房 b) 根據任務取向運用資訊和溝通技巧 c) 書信往來 d) 履行賓客的訂單 e) 登計已提供的服務 f) 開立賓客帳單並結算 g) 掌管飯店出納並結算 h) 與旅行社和活動企劃單位結算 i) 以外語轉達簡單訊息 j) 換算匯率
顧客聯繫、諮詢和銷售 約八週	a) 處理詢價和提供報價 b) 確認和處理訂位 c) 進行諮詢和銷售談話
使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 保養機器設備和維修耗材 b) 控制和評估工作成果

訓練第三年
訓練時數總計二十週

學習場所：

請註明
依規定時數傳授技能與知識

行銷 約十二週	a) 設定和推動行銷策略 b) 控制行銷策略的成果 c) 推動公關策略
顧客聯繫、諮詢和銷售 約五週	a) 處理詢價和提供報價 b) 確認和處理訂位 c) 進行諮詢和銷售談話
辦公室組織和溝通 約兩週	a) 處理與工作場合相關的書面工作 b) 紀錄和歸檔書面文件 c) 整理檔案卡和資料，並於工作中使用，保障資料的安全 d) 採用資料保護的法定和企業規範

使用機器設備與耗材，工作安排 約一週	a) 保養機器設備和維修耗材 b) 控制和評估工作成果
-----------------------	--------------------------------

訓練第三年
訓練時數總計十二週

學習場所：
請註明
依規定時數傳授技能與知識

服務勤務 約十週	a) 部門相關的人事安排 b) 利用組織的資源執行控管的工作
-------------	-----------------------------------

使用機器設備與耗材，工作安排 約兩週	a) 保養機器設備和維修耗材 b) 控制和評估工作成果
-----------------------	--------------------------------