

# 餐飲專業人員

## Restaurantfachmann

### 學校課程大綱

#### 餐飲職業系列基礎學習領域

學習領域		時數			
		全部	第一年	第二年	第三年
1.1	廚房工作		140		
1.2	餐飲服務工作		120		
1.3	倉庫管理工作		60		
	總計(共 880 小時)	880	320	280	280

## 學習領域 1.1：廚房工作

第一學年廚師  
時數：140 小時

### 目標闡述：

訓練生能夠依照配方做烹調簡單的餐點的事先準備、烹調，以及餐點的擺設。整個工作步驟是依照經濟及生態觀點計畫，訓練生能獨立地控制工作成果，並加以自行評估。

訓練生能夠瞭解食品處理相關要求，並需遵照相關規定行事。訓練生能特別說明衛生相關規定，運用與食品的相關衛生規定。

依照能增進感官、營養生理標準，以及根據使用目的、特性、經濟性，挑選食材。

訓練生能夠學習到適當的事前準備及烹調過程，為了能保持食物的價值，以及達到食物內容成分與卡路里能量的均衡。他們需落實養分遺失計算、營養價值計算、卡路里含量計算。

此外，訓練生們能夠理解環境保護的重要性，並且亦有能力有依照環保條件來行事。訓練生們掌握避免意外的知識，遵守安全條規。

他們在團隊中分工合作，藉此認識到這種工作組織的重要性。

他們學會如何運用專業語言，能夠使用簡單的外語來表達。

### 學習內容：

- 簡餐的事先準備、烹調、推薦
- 對於挑選出的原料的手藝上知識以及營養生理學方面的知識
- 食品法根據
- 個人衛生、工廠衛生、生產衛生
- 環境保護
- 工作安全
- 團隊工作
- (體積、重量、損益、原物料量、營養價值，以及卡路里含量)的計算
- 專業術語
- 外語

## 學習領域 1.2：餐飲服務工作

第一學年餐飲業人員  
時數：120 小時

### 目標闡述：

訓練生能夠以各種方式及技巧上菜與斟酒。

他們在辦公室、餐廳以及櫃檯有計畫地執行工作。

訓練生瞭解其職務等同主人，說明其個人的外表及態度對顧客的影響，並且能夠以顧客為導向，貫徹這類的知識。在遵守溝通規則下，進行銷售對話，建議

顧客關於所提供的簡單餐點及飲料。他們能夠製作簡易的特惠菜單。

訓練生能夠以符合一般水準的外語為顧客提供諮詢。

他們學會如何開立帳單，並瞭解付款的方式。

嚴格遵守涉及餐廳之相關法律規章。

訓練生在群體團隊中共同合作，從中認識這種工作組織的優點。

**學習內容：**

——服務種類及方法

——空間、材料以及紡織品的維護

——餐桌佈設

——吧檯

——茶類沖泡飲料，以及簡單混合飲料之調製

——接待顧客

——銷售對話及技巧

——特惠菜單

——餐廳接受的付款方法（現金、支票、信用卡）

——法律規章

——團隊工作

——計算（吧檯飲料販賣之損失計算、貨幣計算、顧客帳單）

——專業術語

——外文

**學習領域 1.3：倉庫管理工作**

**第一學年餐飲業人員**

**時數：60 小時**

**目標闡述：**

訓練生需詳細描述餐飲業務之倉庫工作，並能解釋其工作流程。

他們依貨品/貨物的重量、數量與可見的損失等檢驗貨品/貨物，藉此控管訂貨事宜和交貨單。此外，亦能夠倉儲瞭解控制存貨的重要性，進而能夠處理訂貨事項。

訓練生有能力執行與工作相關的文書工作，解釋需組織文件的理由，並且有能力建檔、保存檔案、補充卡片索引，以及檔案。

訓練生能夠區別各種不同的購貨合同類型，並能辨別出履行合約時所產生的權力侵犯，並能適度地加以反應。

此外，訓練生詳細說明為何需確保資料之安全，以及如何運用資料安全之可能性。闡明資料保護之重要性，同時需具備使用通訊媒介的能力。

**學習內容：**

——進貨、倉儲、出貨

- 貨物盤點
- 購貨合同
- （存貨指數、貨物損耗）的計算
- 管理文件
- 郵件處理資料輸入、資料處理、資料輸出
- 資料安全與保護
- 通訊媒介

餐飲職類系列共同職業訓練的學習課程大綱

餐廳專業人員

學習領域		時數			
		全部	第一年	第二年	第三年
No.					
2.1	餐廳中的諮詢與銷售			100	
2.2	市場行銷學			80	
2.3	服務經營			40	
2.4	貨品/物料管理			60	
	總計(共 880 小時)	880	320	280	280

**學習領域 2.1：餐廳中的諮詢與銷售****第二學年餐飲業人員****時數：80 小時****目標闡述：**

訓練生根據菜單及飲料單與顧客進行推薦的對談。營養生理及感官觀點在此扮演一重要的角色。訓練生們需學習運用溝通原則、銷售心裡學，以及與貨品/貨物相關的知識。訓練生需瞭解物料的計算與價格的制訂。訓練生學會如何處理訂位。在企業利益基礎上，以顧客為導向，妥善地處理顧客的抱怨。

訓練生能夠以外文銷售餐點及飲品。

**學習內容：**

- 精選的餐點及飲品（市場供應、餐點的準備、營養生理學的意義、品質特徵）
- 銷售對話及技巧
- 訂位
- 顧客抱怨
- 法令規章
- （原物料、價格）的計算
- 專業術語
- 外語

**學習領域 2.2：市場行銷學****第二學年餐飲業人員****時數：80 小時****目標闡述：**

訓練生能夠清楚認識行銷是企業思考及行動之計劃，是以市場情況為出發點。能夠描述餐飲業之規劃，並從中推論出以市場為導向的企業策略、目標及任務，藉此熟悉各式各樣的行銷工具。

他們可認識調查市場之意義，並能運用簡單的過程。

他們協助參與促進銷售的措施。

學員以顧客及企業的眼光來評定廣告，並分別依廣告訊息及鎖定的目標族群製作廣告。在執行消措施時須，遵守法律規章的規範。

訓練生利用電子數據處理的可能性。

在採用廣告措施時，亦運用外語。

**學習內容：**

- 餐飲行業經營企劃（企業類型、企業經營理念）
- 行銷之目的及任務
- 行銷工具及行銷組合
- 調查市場之過程
- 促進銷售

- 宣傳手段
- 法律規章
- 專業術語
- 外語
- 電子數據處理

### 學習領域 2.3：服務經營

第二學年餐飲業人員

時數：40 小時

#### 目標闡述：

訓練生貨品/貨物經濟服務對顧客的感受及企業成功之中心意義，並據此行事。他們學習如何計畫，以及在顧客空間的清潔、維護以及布置上，能夠理性地判斷工作流程。根據經濟與環保標準挑選符合材料的清潔劑及保養劑。

在服務經營工作上，訓練生也有能力告知顧客資訊；必要時，能運用外語告知顧客。

遵守與服務經營相關的法律規章。

#### 學習內容：

- 材料學基礎
- 清潔劑與保養劑
- 工作準備、工作流程、控管機會
- 接待顧客
- （清潔劑、保養劑以及耗材的）計算
- 環境保護
- 工作安全
- 法律規章
- 專業術語
- 外語

### 學習領域 2.4：貨品/物料管理

第二學年餐飲業人員

時數：60 小時

#### 目標闡述：

訓練生可認識貨品/物料管理的目標及任務，而且有能力在貨品/物料經管理系統中工作，算出企業對貨品/物料的需求，進而處理採購貨品/物料過程。

訓練生能夠學習到關於訂定法律事項的知識，並為企業準備合約事項，依照指示簽訂合約。他們能瞭解到購買合同上的權力侵犯及其後果，於是能夠有責任心以企業的利益行事。

訓練生們學習如何處理付款過程，例如實施盤點，並且在指導下能夠制訂存

貨清單。

**內容：**

——貨品/物料管理系統

——貨品/物料需求之調查與採購

——法律行為

——付款方式盤點、存貨清單

——計算（計算控制、涉及降價之價格比較、貨幣計算）

——電子數據處理

餐飲職類系列特殊職業訓練的學習課程大綱

餐廳專業人員

學習領域		時數			
		全部	第一年	第二年	第三年
No.					
3.1	餐廳事務行政組織及工作流程				40
3.2	飲品保管及販賣				100
3.3	餐桌帶領服務				80
3.4	宴會相關工作				60
	總計(共 880 小時)	880	320	280	280

**學習領域 3.1：餐廳事務行政組織及工作流程**

第三學年餐飲專業人員

時數：40 小時

**目標闡述：**

訓練生有能力餐廳服務工作領域上之相關行政組織及流程，並有能力判斷工作先後順序及輕重緩急。

訓練生能夠進行餐飲服務工作人員規劃配置，能夠規劃服務區內的工作組織表。

訓練生能夠自行規劃及撰寫菜單(包括菜餚+飲品)。

訓練生能用母語及外語撰寫廣宣行銷性質或告知性質文案及書信。訓練生能建置並且有效運用客戶及供應商檔案作工作規劃及改善工作流程。

訓練生有能了解並切遵守餐廳相關法規、並且有能力控管帳務。

**內容：**

- 規劃及配置工作及人員、撰寫工作內容
- 規劃及製作工作組織以及工作流程
- 規劃及撰寫菜單(包括菜餚及飲品部分)
- 書信往來
- 建置客戶及供應商檔案
- 法令規章
- 帳務控管
- 專業術語
- 外語
- 相關電腦軟體運用

**學習領域 3.2：飲品保管及販賣**

第三學年餐飲專業人員

時數：100 小時

**目標闡述：**

訓練生有能力作飲品保管、服務供應客人飲品。能從各種飲品的性質、種類、口味及客人喜好建議客人點用。其中會運用到溝通技巧、消費及行銷心理學以及產品相關知識。這些服務也可以用外文來進行。

訓練生能用品嚐技巧將酒類的飲品加以分類並有系統的介紹給客人。他們也能將飲品搭配適當的菜餚並且按照飲用食用順序介紹給客人。並且能有效控管該相關工作流程，如飲品存量管理及特價促銷活動。

訓練生也能夠按照客人需求或餐點需要提供混合調用式的飲品。

**學習內容：**

- 飲品種類
- 展示及提供服務

- 銷售對談及技巧
- 品嚐技巧
- 飲品與菜餚搭配技巧
- 控管該相關工作流程，如飲品存量管理及特價促銷活動
- 混合、調用式的飲品製作
- 相關法令規定
- 帳務處理控管(開立帳單、數量、費用、金額)
- 專業術語
- 外語

### 學習領域 3.3：餐桌帶領服務

第三學年餐飲專業人員

時數：80 小時

#### 目標闡述：

訓練生能描述餐桌帶領等相關服務要求。

訓練生能在進行餐廳中相關的準備工作、帶領客人入座。訓練生能將所供應的菜餚及飲品介紹推薦給客人，在介紹推薦過程中應該靈活運用適當的溝通技巧及銷售心理學技巧、進而協助完成點菜作業。

訓練生能以不同但適當的方式為客人上菜及上飲品，並進行餐桌服務。

若遇到客人抱怨時，訓練生也能從雇主以及顧客立場得體處理顧客抱怨。用餐後為客人開立帳單、收銀及送客。以上相關工作訓練生亦能用外語進行服務。

訓練生能以工作小組進行工作並了解小組工作的重要性。每一各工作流程及步驟都能符合經濟效益。訓練生並能自我評估掌控自己的工作。

訓練生能結算當日銀收及個人收入盈虧。

訓練生熟悉餐飲業相關法令規定。

#### 學習內容：

- 籌備工作
- 接待客人
- 溝通技巧及銷售心理學技巧運用
- 上菜服務
- 餐桌服務
- 處理顧客抱怨
- 餐飲業相關法規
- 小組分工合作
- 結帳
- 專業術語
- 外語
- 相關電腦軟體運用

### 學習領域 3.4：宴會相關工作

第三學年餐飲專業人員

時數：60 小時

#### 目標闡述：

訓練生能了解並說明宴會辦理的涵義、所有相關工作項目，並能在宴會及特殊餐宴活動進行工作。

訓練生能運用溝通技巧以及銷售心理學技巧與顧客進行宴會服務訂購並且遵照約定進行工作。訓練生能按照顧客需求協調廚師共同研擬菜單、建議搭配飲品、餐前飲品及餐後點心。訓練生能研擬製作特殊餐宴活動的菜單。以上工作均可以外文進行。

訓練生能與其它部門協調溝通籌備特殊餐宴活動，並能反省工作流程或者達到預定效果，進而提出未來改善方針。

訓練生了解並遵守相關法令規定。

訓練生能計算支出盈虧。

訓練生認知團隊工作的重要性以及能適並能做好工作小組一份子的工作。

#### 學習內容：

- 籌備工作
- 工作過程中相關材料
- 菜單
- 銷售技巧及方法
- 工作流程控管及進行
- 分析顧客的餐宴活動需求
- 相關法令規定
- 工作團隊
- 計算出入盈虧
- 專業術語
- 外語
- 相關電腦軟體運用