

## 學校課程大綱

### 餐飲管理人員

#### 學習領域

學習領域		時數			
			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：**

學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學及生態學觀點而計畫，學生能獨立地控制工作成果，並加以評價。

學生能夠瞭解食品法之要求，並需遵照食品法之規定行事。學生特別說明衛生規定的理由，運用與食品的相關衛生規定。

依照能喚起感官、營養生理學之標準，以及根據使用目的、特性、經濟性，挑選食材。

學生能夠學習到適當的事前準備及烹調過程，爲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。他們需落實損失計算、營養價值計算、卡路里含量計算。

此外，學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意識來行事。學生們掌握避免意外的知識，遵守安全條規。

他們在團隊中共同工作，藉此認識到這種工作組織的優點。

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**

**時數：120 小時**

**目標闡述：**

學生能夠以各種方式及方法上菜與斟酒。

他們在辦公室、餐廳以及櫃臺有計畫地執行工作。

學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。

學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。

學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**

**時數：60 小時**

**目標闡述：**

學生需詳細描述餐飲業務之倉庫工作，並能解釋其工作流程。

他們依商品的重量、數量與可見的損失等檢驗商品，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。

學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。

學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，學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

餐飲業之共同職業訓練的學習課程大綱					
餐飲業專業人員					
旅館專業人員					
餐廳專業人員					
連鎖餐飲業專業人員					
旅館管理人員					
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	行銷學			80	
2.3	經濟服務			40	
2.4	商品經濟學			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**

**時數：80 小時**

**目標闡述：**

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

學生能夠以外文販賣餐點及飲料。

**學習內容：**

- 精選的餐點及飲料（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
- 法律規章
- （原物料、價格）的計算
- 專業術語
- 外語

<b>學習領域 2.2：行銷學</b>	<b>第二學年餐飲業</b> <b>時數：80 小時</b>
<b>目標闡述：</b> <p>學生能夠清楚認識行銷是企業思考及行動之一般計劃，是以市場情況為出發點。能夠描述餐飲業之計劃，並從中推論出以市場為導向的企業政策之目標及任務，藉此熟悉各式各樣的行銷工具。</p> <p>他們可認識調查市場之意義，並能運用簡單的過程。</p> <p>他們協助參與促進銷售的措施。</p> <p>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。</p> <p>學生利用電子數據處理的可能性。</p> <p>在採用廣告措施時，亦運用外語。</p>	
<b>學習內容：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>——餐飲行業計畫（企業類型、企業經營理念）</li><li>——行銷之目的及任務</li><li>——行銷工具及行銷組合</li><li>——調查市場之過程</li><li>——促進銷售</li><li>——宣傳手段</li><li>——法律規章</li><li>——專業術語</li><li>——外語</li><li>——電子數據處理</li></ul>	

<b>學習領域 2.3：經濟服務</b>	<b>第二學年餐飲業</b> <b>時數：40 小時</b>
<b>目標闡述：</b> <p>學生商品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。</p> <p>在經濟服務工作上，學生也有能力告知顧客資訊；必要時，能運用外語告知顧客。</p> <p>遵守與經濟服務相關的法律規章。</p>	
<b>學習內容：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>——材料學基礎</li><li>——清潔劑與保養劑</li><li>——工作準備、工作流程、控管機會</li><li>——接待顧客</li><li>——（清潔劑、保養劑以及耗材的）計算</li><li>——環境保護</li><li>——工作安全</li><li>——法律規章</li><li>——專業術語</li><li>——外語</li></ul>	

<b>學習領域 2.4：商品經濟學</b>	<b>第二學年餐飲業</b> <b>時數：60 小時</b>
<b>目標闡述：</b> <p>學生可認識商品經濟學的目標及任務，而且有能力示範性地在商品經濟系統工作，算出企業對商品的需求，進而處理採購商品過程。</p> <p>學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。</p> <p>學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。</p>	
<b>內容：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>——商品經濟系統</li><li>——商品需求之調查與採購</li><li>——法律行爲</li><li>——付款方式盤點、存貨清單</li><li>——計算（計算控制、涉及降價之價格比較、貨幣計算）</li><li>——電子數據處理</li></ul>	

特殊職業之學習領域概要 連鎖餐飲業專業人員					
學習領域 No.		時數			
		全部	第一年	第二年	第三年
3.1	連鎖餐飲業組織				120
3.2	人事管理				60
3.3	企業效益形成之操作及控管				100
	總計(共 880 小時)	880	320	280	280

**學習領域 3.1：連鎖餐飲業組織**

**第三學年連鎖餐飲業**

**時數：120 小時**

**目標闡述：**

- 學生可學習到比較飲食行業的概念，並有能力劃清許多連鎖餐飲業之概念。
- 學生需說明建立一個連鎖品牌之特有標準的意義。他們瞭解遵守預先規定之檢驗過程，並能夠對於在其權限範圍中發生的誤差情形有所反應。
- 學生能夠瞭解擴張的形式及其對企業的重要性。
- 學生能夠共同參與計畫及組織整個工作流程，於是有能力使工作流程系統化，並加以描述與評比。
- 學生有能力利用符合組織預先規定的資訊及通訊工具。
- 根據預先規定，運用發表形式作為銷售控制，譬如學生可利用行銷措施的成果。
- 學生需注意法律規章，尤其是衛生及環境保護的法律規章。
- 他們以團隊方式共同工作，並從中瞭解這種工作組織的優點。
- 他們需運用專業語言和外語。

**內容：**

- 標準化概念的特徵
- 連鎖中心及經營點的功能和任務
- 組織架構和組織流程
- 擴充形式（分行系統，以及經銷權系統）
- 品質控制以及品質安全
- 行銷
- 法律規章
- 團隊工作
- 計算
- 專業術語
- 外語
- 電子數據處理

**學習領域 3.2：人事管理學**

**第三學年連鎖餐飲業**

**時數：60 小時**

**目標闡述：**

學生描寫人事管理學之目的及其任務，並且瞭解基本法律條件。他們說明工作環境人性化與經濟性並非互相排斥，而是互相補充的理由。

他們運用企業人事計畫作為最佳的典型例子，他們可共同參與招僱員工。

他們能夠證明領導員工、管理員工和訓練員工的措施，是作為激勵員工的工具，並對此作出判斷。

學生能夠獨立貫徹對管理員工以及調用員工來說十分重要的工作，而且能夠進行與員工工資有關連之計算，亦有能力解釋報酬結算之項目。

學生能夠運用專業語言術語和外文。

**學習內容：**

——人事規劃、招僱員工以及管理員工

——管理員工、訓練員工

——職位說明

——法律規章

——計算（人事範圍內的結算）

——專業語言術語

——外文

——電子數據處理

<b>學習領域 3.3：企業效益形成之操作及控管</b>	<b>第三學年連鎖餐飲業</b>
<b>時數：100 小時</b>	
<b>目標闡述：</b> <p>學生能夠表達企業控制的目的及任務。他們能夠藉由憑證說明企業流程文件的重要性，在工作相關方面上加以處理。</p> <p>學生可瞭解企業成本結構和成本控制過程，並能夠建議提高收益之措施。他們能夠利用商品經濟系統和資料作為品質保證，且將流程最佳化。</p> <p>學生能夠充分利用企業指數，對此建議合適的措施，並且有能力製作以及發表控管報告。</p> <p>學生能夠運用專業語言術語和外文。</p>	
<b>學習內容：</b> <ul style="list-style-type: none"><li>——憑證處理</li><li>——商品經濟系統</li><li>——指數</li><li>——成本控制</li><li>——控管報告及發表</li><li>——計算</li><li>——專業術語</li><li>——外語</li><li>——電子數據處理</li></ul>	