



輔仁大學民生學院
College Of Human Ecology Fu-Jen Catholic University



餐飲服務—— 理論與實務的結合 教學成果分享

餐旅系許順旺



一、本課程教學理念：

課程與業界結合，將理論應用到實務上，讓剛進入餐旅系的同學能了解餐旅產業的運作方式，在專業實習(一)時，較不易被某一飯店或餐廳所定位，讓全體同學都能至少到五家不同等級的飯店實習，了解每一家飯店的運作及營運方式，對畢業後想進入餐旅產業服務的同學將有很大助益。





二、課程目標

- ◆ 讓學生實地了解餐飲的基本知識
- ◆ 熟悉各種服務及擺設技巧





三、上課方式

(一).每週在學校上課情況皆依課程進度表上課，課程會加強餐廳的各種不同管理流程及運作上的觀念；並對學生在業界較少運作到的西餐部份加重上課及操作時數，讓學生對餐飲服務在中、西餐方面都能有所了解。





三、上課方式

(二).開學後從9月18日~10月31日止，利用假日帶全班同學到業界(喜來登大飯店、國賓大飯店、王朝大飯店、國家會議中心及豪園等5家不同類型飯店)，每家飯店作全天8小時的教育及操作訓練課，讓同學了解每家飯店的運作情況，並可補足在學校實習操作場地及器材的不足。





95.9.30. 學生在國賓大飯店上課情況



餐飲部劉亨慶協理幫學生上課



國賓飯店教育訓練專心情況



95. 9. 30. 學生在國賓大飯店上課情況



丁領班講解服務技巧



江姐一對一教同學如何倒紅酒



95.9.30. 學生在國賓大飯店上課情況



江姐教學生化妝及如何綁頭髮



跟餐一乙參觀員工休息室合影





95.10.07.學生在國家會議中心上課情況



林協理替學生做教育訓練課程



參觀時學生專心聽講





95.10.07.學生在國家會議中心上課情況



講解時學生認真做筆記



訓練如何撲大抬布的技巧





95.10.07.學生在國家會議中心上課情況



訓練後拿拖盤競賽給獎品



訓練結束後同學來個情歌對唱





95.10.14.學生在喜來登大飯店上課情況



黃經理講解宴會服務流程



參觀出菜時燈光音響show





95.10.14.學生在喜來登大飯店上課情況



訓練大拖盤如何上肩的技巧



學習大拖盤上肩走路情況



95.10.14.學生在喜來登大飯店上課情況



訓練如何拿托盤的技巧



訓練如何滾圓桌的技巧





95.10.21.學生在豪園飯店上課情況



林煥松總經理幫同學講課



婚宴經理講解婚宴企劃案





95.10.21.學生在豪園飯店上課情況



教同學如何摺口布



上課後心得分享





95.10.21.學生在豪園飯店上課情況



上課後有獎問答得獎同學



最後老師講評並謝謝飯店



95.10.28.學生在王朝大飯店上課情況



人資部曾總監介紹飯店經營理念



同學到飯店參加教育訓練





95.10.28.學生在王朝大飯店上課情況



訓練同學如何拿餐叉餐匙



飯店招待午餐由同學練習服務技巧





95.10.28.學生在王朝大飯店上課情況



午餐由同學練習上菜技巧



餐廳主任分組教同學擺設技巧



三、上課方式

(三).學生從95年11月1日起至96年10月30日止，依業界每次的需求，由助教排班輪流到業界的宴會廳去實習至少200小時以上，每小時有110元之工讀費，每次至少5小時。讓學生在課堂上所學的能馬上應用到實務上，讓理論與實務互相結合。





三、上課方式

(四).開始實習後，老師每週都會利用假日學生出隊實習時到現場探望學生，讓學生能安心實習，也讓業界知道學校對學生實習的重視與關心，因此業界也會特別關心和照顧我們的學生。如學生或業界對雙方實習有任何疑問時，可借由訪視時馬上互相溝通解決。也因此輔大餐旅系種子隊得到業界很大的好評。





三、上課方式

(五).從95年11月1日學生正式出隊實習以後，每星期上課前10分鐘，會讓學生發表有關實習當中遇到的問題或有那些不公平的待遇，並替他們解決或出面與業界溝通，讓學生對實習會更有信心，業界也更安心。





三、上課方式

(六).在實習教室講解西餐操作課程時，每班分成兩組，每組選派八位同學上台抽籤；四位當顧客，以真正食物體驗用餐的禮儀，另四位當服務生及備餐生，體驗依國際禮儀的服務方式來服務客人，老師於此過程中講解及糾正用餐顧客及服務生服務方式違反禮儀的地方，其他同組同學在旁觀看整個過程，讓同學了解用餐禮儀及服務技巧該注意的細節。





在餐旅系205教室上西餐實務操作課程



上錯了！主食在6點鐘的位子



拿餐刀餐叉的技巧還不錯喔！





在餐旅系205教室上西餐實務操作課程



用完餐！刀叉放對了嗎？



記得！上菜時需右上右下





在餐旅系205教室上西餐實務操作課程



用餐時需注意彼此間的速度



同學們在台下用心學國際禮儀





四、期中報告

- ◆ 期中報告時，由學生三人一組任選一家飯店或餐廳，以顧客的角度去觀察餐廳的裝潢、佈置、菜色及整個服務流程並紀錄寫成書面報告，每組須將書面報告做成PPT檔，並上台報告15分鐘，然後由同學發問問題，老師做總結，目的是讓同學反思，不要只會批判別人的服務，而換個角色來看，當您是服務人員時，您該如何服務顧客，當一個稱職的服務人員，顧客才會喜歡您。





餐飲服務期中報告題目

- ◆ 三人一組
- ◆ 請任選一家飯店或餐廳（專業實習一宴會廳除外），以接受服務之顧客立場，就您對該餐廳整體環境的知覺、氣氛和服務流程……等一系列的觀察，做一份詳細的報告。又假如您為這家飯店或餐廳的所有權人，您的經營方式又將為何？（至少2500字以上）





五、期末考

- ◆ 期末考方式採用技術考試及筆試並行。
- ◆ 技術考試：在於了解同學該學期在擺設及服務技巧方面到底學到多少東西。
- ◆ 筆試：則是在測試該學期同學對於理論課程的瞭解程度。





作業規定及學習評鑑

1. 期中考40%(書面20%，報告20%)
2. 期末考40%(筆試20%，技術考試20%)
3. 平常成績20%
4. 點名未到 每次扣學期成績2分，操作課扣4分
5. 操作課未穿操作服者每次扣學期成績2分
6. 點名3次不到扣考(含請病假、事假5次)





輔仁大學民生學院
College Of Human Ecology Fu-Jen Catholic University



謝謝各位
請多批評指教

