

**朝陽科技大學**  
**111學年度第2學期教學大綱**

當期課號	1354	中文科名	餐飲服務實務
授課教師	陶冠全	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	日間部四年制2年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

**本課程培養學生下列知識：**

餐旅服務業係一種高度勞力密集性之綜合產業，其主要產品乃在提供顧客溫馨的服務與美好的餐飲體驗，因此餐飲服務品質的良窳將影響整個餐飲產業之成敗。如何提供顧客優質的餐飲產品服務則有待餐飲服務業精心之經營與管理始能成功。

1. 餐飲服務的基本概念
2. 餐飲服務品質
3. 餐飲從業人員應備的條件
4. 顧客心理
5. 員工心理、激勵與溝通
6. 基本服務技巧
7. 餐飲服務

through topic lecturing, case discussion and role palying to offering students insight of various of Food and Beverage Management.

**每週授課主題**

- 第01週：餐飲服務緒論
- 第02週：餐飲服務的方式
- 第03週：餐廳服務流程
- 第04週：中西餐宴席管理及小吃服務流程
- 第05週：飲料服務
- 第06週：服務管理與領導
- 第07週：餐點服務型態與作業程序
- 第08週：飲料服務型態與作業程序
- 第09週：期中考
- 第10週：飲料服務用品與設備
- 第11週：餐廳設計、室內裝潢與清潔工作
- 第12週：餐飲服務類型及發展趨勢
- 第13週：宴會與外燴服務
- 第14週：客房餐飲服務
- 第15週：團體膳食
- 第16週：人力與營收控管
- 第17週：餐廳顧客抱怨與緊急事件處理
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 期中考：30%  
期末考：30%  
課堂出席率及上課態度：40%

**證照、國家考試及競賽關係**

- 餐旅服務丙級技術士證照
- 餐服相關競賽

**主要教材**

1. 餐飲服務技術蘇芳基揚智97898629809652013/06/01 初版(教科書)
2. 餐旅服務周明智華麗圖書出版社978957784479-22013初版(教科書)
3. 丙級餐飲服務第六版全華餐旅研究室全華圖書股份有限公司978-986-503-500-62021年六(教科書)
4. tronclass公告課程教材(數位學習平台)

**參考資料**

本課程無參考資料!

## 建議先修課程

### 1. 餐廳經營管理

2. 本課程開設以培訓勞動部餐飲服務丙級技術士考照為目標，修課學生可透過課程學習後，自行報考證照。證照考試成績與課堂成績無關，成績以課程進行評量標準為主。

## 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~willytao0218/>

E-Mail：[willytao0218@cyut.edu.tw](mailto:willytao0218@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第7~8節,地點:E-7A;

星期二,第1~2節,地點:E-7A;

分機:7296、5322

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。