

餐旅管理學系 核心課程描述與大綱

1. [餐旅衛生與安全 / Safety and Sanitation for Hospitality](#)
2. [餐飲管理 / Introduction to Food Service Industry](#)
3. [基礎中餐製備實務 /Principles and Practices of Chinese Cooking Preparation](#)
4. [國際禮儀 /Worldwide Etiquette and Proper Manners](#)
5. [食物製備原理 / Fundamentals of Food Preparation](#)
6. [基礎西餐製備實務 /Principles and Practices of Western Cooking Preparation](#)
7. [基礎餐旅英文 /Basic Hospitality English](#)
8. [點心製作 / Baking and Pastry Fundamentals](#)
9. [旅館管理 / Hotel Management](#)
10. [人力資源管理 / Human Resources Management](#)
11. [進階餐旅英文 /Advanced Hospitality English](#)
12. [餐旅服務 /Hospitality Service](#)
13. [餐旅資訊管理系統 /Information System for Hospitality Management](#)
14. [餐旅財務管理 / Finance for the Hospitality Industry](#)
15. [餐旅成本控制 /Hospitality Cost Control and Analysis](#)
16. [行銷管理 / Marketing Management](#)
17. [餐旅法規 /Legal Issues in Hospitality Industry](#)
18. [消費者行為 / Consumer Behavior](#)
19. [餐廳規劃與設計 / Restaurant Planning and Design](#)

1. 餐旅衛生與安全 / *Safety and Sanitation for Hospitality*

課程描述

餐旅業相關的衛生安全通常受到較多的規範與限制，主因是餐飲業提供的食物以即食為主要供應方式，且以新鮮即食或者外帶食用居多，一旦食物處理不慎非常容易產生食物中毒。而一般加工食品，相關法令卻是容許食品業者於加工過程中，可使用合法適量的添加物來預防食物中毒。餐飲業的菜單複雜、食物處理系統繁瑣，各類菜色的食物採購驗收、儲存、前處理、烹調、配膳、包裝、運送與供應消費過程若稍有疏忽，即可能造成食物中毒事件，輕則引起少數消費者的身體不適，重則導致大規模的食物中毒事件。因此，為使學生了解餐飲衛生與安全的範疇，並避免食物中毒的產生是為本學科之學習重點。本課程內容針對餐飲衛生安全相關的各個環節，包括從業人員衛生、食材採購、食物製備、病媒防治及確保百分之百良率的 HACCP 等，以期學生日後從事相關工作時也能實際落實，方能避免食物中毒事件之發生。

週次	教學進度
1	課程介紹
2	餐飲衛生安全概論
3	餐飲衛生事件探討
4	基礎微生物的認知
5	食品中毒及其預防方法
6	採購、驗收與倉儲管理(I)
7	採購、驗收與倉儲管理(II)
8	廚房衛生設計與管理
9	期中考
10	從業人員的衛生與安全管理
11	餐點製備、儲存及販售之衛生安全
12	設備與餐具清洗管理
13	廢棄物處理與病媒管制
14	餐飲衛生規範與相關法規
15	餐飲業 HACCP 制度(I)
16	餐飲業 HACCP 制度(II)
17	期末討論
18	期末考

評量方式

1. 平時成績：40%
2. 期中評量：30%
3. 期末報告：30%

主要參考書籍

陳德昇等著，餐旅衛生與安全，華格那出版股份有限公司

2. 餐飲管理 / Introduction to Food Service Industry

課程描述

餐旅業乃是以人為本的行業，如何提昇整體顧客服務品質與員工工作效能，以求創造主顧客雙贏策略，成了當今餐旅管理的重要課題。本課程旨在幫助同學能瞭解餐飲業的操作內容與經營技巧，使其能成為往後餐飲相關管理與經營議題的基本知識。課程內容以四個面向--餐飲服務業的介紹、菜單管理、製備及服務、設計與財務管理--建立學生餐飲管理者的基本能力。課程內容包括(1)餐飲服務業的介紹：建立學生對餐飲服務業的理解、組織架構的分類；並瞭解管理的基本原理。(2)菜單管理：學習基礎營養科學及菜單管理、產品訂價的能力。(3)製備及服務：瞭解食物製備的前置及進行作業計畫、餐飲服務的程序及衛生安全。(4)設計與財務管理：具備餐廳設計配置的技能及瞭解餐飲財務管理的技巧。

週次	教學進度
1	課程介紹
2	多元化的餐飲行業
3	餐飲服務的背景與營利性
4	選址與規劃概念至形成
5	地點選擇與整體規劃
6	休閒餐飲的財務規劃 財務管理範圍與課題/籌建階段財務/營運階段財務
7	菜單與飲料單 飲料單的設計與製作/星巴克與 85 度 C 的課題
8	餐飲服務 服務與顧客關係/服務品質/種類與方式/執掌與服務流程
9	期中考
10	設施規劃與管理 規劃目標/布置與氛圍/空間規劃與設計/器具設備
11	採購、驗收與發放 採購/驗收/倉儲/發放
12	餐飲衛生管理 疾病與中毒/員工健康與個人衛生/食物處理程序與控管/潛在危機/HACCP
13	餐飲行銷與市場計畫 定義/焦點/演進/模式/環境/計畫
14	餐飲人力資源管理 聘僱標準/甄選與任用//訓練與發展/激勵與溝通/關係管理
15	餐飲資訊管理

	營運資訊化/餐飲資訊系統/設備與架構/資訊管理與顧客關係/Rfid
16	加盟連鎖經營管理 加盟、連鎖暨國際化/優缺點/簡易及標準化
17	餐飲業的未來趨勢 現狀與困境/成功要素/創新趨勢
18	期末考試
評量方式	
1.平時成績 50%(包括出缺勤、隨堂小考、學習態度等) 2.期中成績 25% 3.期末成績 25%	
主要參考書籍	
陳振芳、陳琪婷、杜麗娟、周嵐瑩等，餐飲管理，華都文化事業有限公司	

3. 基礎中餐製備實務/Principles and Practices of Chinese Cooking Preparation	
課程描述	
<p>本課程讓學生了解中餐烹調的原理並以此為基礎，進而學習中餐烹調操作的技術與藝術，亦即將所學理論與實務相結合印證。課程內容主要著重在建立餐飲衛生安全的基本觀念，並落實廚房實務的衛生管理。同時加強學生對於烹調器具的認識與維護包括：1.烹調器具的認識 2.烹調器具的使用 3.烹調器具的維護與管理。此外，生鮮食材的認識與處理技巧、熟悉食材的特質與選購的基本概念，進而提升學生的烹調技巧。調味料與辛香料的認識方面包括基礎與複合式調味料及常用的辛香料的認識，至於食物烹調前的處理與洗滌則包括原料的處理及各類食物的洗滌方式。最後讓學生學習基本切割法：1.蔬菜類的切割 2.魚鮮類的切割 3.豬肉類的切割 4.牛肉類的切割 5.家禽類的切割等等。透過本課程的學習，可訓練學生餐飲及管理之專業知識與技能並了解如何將菜餚搭配、構成烹調藝術、創新思考與創新美食。</p>	
週次	教學進度
1	分組、成績評定標準、認識器材、器具
2	青椒炒肉絲、茄汁燴魚片、乾扁四季豆
3	燴三色肉片、五柳溜魚條、馬鈴薯炒雞絲
4	蛋衣雞片湯、菊花溜魚球、竹筍炒肉絲
5	黑胡椒豬柳、香酥花枝絲、薑絲魚片湯
6	香菇肉絲油飯、炸鮮魚條、燴三鮮
7	糖醋瓦魚片、悶燒辣味茄條、炒三色肉丁
8	榨菜炒肉絲、香酥杏鮑菇、三色豆腐羹
9	期中考
10	脆溜麻辣雞球、銀芽炒雙絲、素燴三色杏鮑菇
11	五味炸肉條、三色煎蛋、三色冬瓜捲
12	涼拌豆干雞絲、辣鼓椒炒肉丁、醬燒筍塊
13	燴咖哩雞片、酸菜炒肉絲、三絲淋蛋餃
14	雞肉麻油飯、玉米炒肉末、紅燒茄段
15	糖醋排骨、三色炒雞片、麻辣豆腐丁
16	三色炒雞絲、火腿冬瓜夾、鹹蛋黃炒杏菇條
17	期末考及成果展示
18	期末考及成果展示
評量方式	
<p>1.平時成績 40%(包括出缺勤、學習態度及作品等) 2.期中成績 30%(各組別製作出指定的主題菜餚進行考評)</p>	

3.期末成績 30%(各組別製作出創意的主題菜餚進行考評)

主要參考書籍

自編教材

4. 國際禮儀 / Worldwide Etiquette and Proper Manners

課程描述

際禮儀已成為國民的基本知識，國際禮儀的課題更是餐旅業人員在從事餐旅領域的工作時必備之基本要件。在這門課程中學生將可學習到從初次見面的商務介紹禮儀、電話禮儀、溝通禮儀、食衣住行育樂禮儀、出國禮儀到各國文化…等等相關禮儀知識，這些都將會成為課堂上討論的課題且需經由學生實際示範來加深其印象。國際禮儀課程將可以培養學生擁有正面的職場倫理涵養，優質的服務態度，尊重關懷與接納多元文化，及學習更多餐旅方面的專業知識，而透過課堂討論及實際示範也可以培養學生良好的表達能力。學習國際禮儀未來學生可以應用在日常生活中或者是在真實的工作場合，不論是受僱於企業或自己開店，都能透過上課所學的禮儀知識，隨時培養自身的優質服務態度，包含應用在與家人朋友同事客戶甚至是陌生人的相處中。在課程結束之後學生能真正擁有良好的應對進退的儀態及良好的國際觀，並實際展現出來。

週次	教學進度
1	淺談國際禮儀&自我介紹 (1)教師自我介紹與學生交叉互動 (2)利用教學投影片淺談國際禮儀
2	校園禮儀&介紹學校、系上師長 (1)介紹校園禮儀 (2)示範教學及情境演練
3	商業禮儀(介紹、名片遞送、握手) (1)名片遞送、握手處理技巧 (2)情境演練
4	衣的禮儀 (1)上班族穿著重點、及男士穿著的藝術 (2)示範教學及實際穿著展現
5	衣的禮儀(美姿美儀) (1)優雅儀態兩部曲 (2)示範教學再由學生演練禮貌運動及影片討論
6	食的禮儀(西式餐桌禮儀) (1)西餐禮儀及餐具擺設 (2)課堂示範及實際操練
7	食的禮儀(中式、日式餐桌禮儀) (1)中餐及日式席次安排、餐具基本位置 (2)課堂示範
8	食的禮儀(中式、日式餐桌禮儀)

	(1)中餐及日式席次安排、餐具基本位置 (2)課堂示範
9	各國文化探討(期中探討)(翻轉教室) (1)課堂示範及實際操練
10	化妝禮儀(上傳影片)(翻轉教室) (1)形象塑造、基礎保養及彩妝 (2)課堂示範
11	電話禮儀(打電話) (1)電話禮儀令人有好感之通話方法及電話抱怨處理 (2)情境演練
12	住的禮儀 (1)居家禮儀、住宿禮儀、拜訪作客禮儀及旅館住宿禮節 (2)案例討論及情境演練
13	行的禮儀 (1)行進徒步禮儀、搭乘交通工具禮儀 (2)課堂示範及情境演練
14	育的禮儀(輔導考證照) (1)探病禮儀、喜慶禮儀、弔唁禮儀及娛樂禮儀 (2)案例討論
15	出國的禮儀 (1)出入境禮儀、飛機內禮儀、飯店內禮儀、觀光景點禮儀、各國禮儀 (2)案例討論
16	期末禮儀影片(上傳影片)
17	期末禮儀影片(上傳影片)
18	期末考
評量方式	
1.出席：20% 2.上課表現（學習態度及服裝）：20% 3.課堂示範：15% 4.期中評量：20%(含禮貌運動) 5.期末評量：25%(含個案報告)	
主要參考書籍	
唐受衡、林雨菽、何旻娟，禮儀實務(含商業禮儀及領隊導遊禮儀)，華立出版社	

5. 食物製備原理 / *Fundamentals of Food Preparation*

課程描述

本課程在瞭解各大類食物的成分與特性、選購與儲存方法，以及相關烹調製備基本原理，並且使欲從事餐飲行業的學員具備基礎知識，透過課程內容可以瞭解不同食物具有不同的成分、特性與製備方法，以協助學生進行適當的烹調製作。本課程內內容包括：食物的組成、食物的特性、食物的選購與儲存、食物製備原理以及食物成分、製備方法與健康的關係。對於食物本身及製備方法的充分認識能作為廚藝課程之基礎，亦能協助學生研發出創新產品與製作營養、健康、安全又美味的菜餚。

週次	教學進度
1	課程介紹與說明、分組、緒論
2	食物之營養成分
3	食物之營養成分
4	乳類
5	乳類、蛋類
6	蛋類
7	肉類
8	肉類
9	期中考
10	期中考試檢討
11	魚貝類
12	豆類與豆製品
13	穀類與澱粉
14	穀類與澱粉
15	蔬菜
16	水果
17	油脂
18	期末考

評量方式

1. 平時成績(含出席率及分組討論報告):40%
2. 期中成績(考試):30%
3. 期末成績(報告):30%

主要參考書籍

陳肅霖等，新編食物學原理，華格那出版社

6. 基礎西餐製備實務/ Principles and Practices of Western Cooking Preparation	
課程描述	
<p>本課程讓學生了解西餐的專業基本知識、概念，職場廚德、倫理與道德、繼承與發揚並以此為基礎，進而學習西餐烹調操作的技術與藝術，亦即將所學理論與實務相結合印證。西餐烹飪的起源與發展，特點—以味為核心、以養為目的。瞭解烹飪與身心、商場與家庭生活、文化藝術的關連性。課程內容包括教導學生具備食材、辛香料與調味料、設備、器具、器皿、之認識、維護保養與應用，同時使學生了解餐廳、廚房之組織、編制及經營、管理、工作規範，餐飲食品衛生與安全的重要性。最後使學生具備烹調技術的基本知識方法及應用，裝、排盤、器皿整體藝術美學，並培訓學生負責的工作態度、養成良好的衛生習慣及職業道德等以期提升餐飲中的生活品味，培養學生對廚藝概念之基本知能與技能。</p>	
週次	教學進度
1	基本烹調法 度量衡換算
2	早餐製作 (1) Fried Egg with Crispy Bacon 煎蛋附脆培根 (2) Boiled Egg with Sausage 水煮蛋附早餐腸
3	早餐製作 (1) Poached Egg with Ham 水波蛋附火腿 (2) Scramble Egg with Sauteed Sliced Mushroom 炒蛋附炒洋菇片
4	早餐製作 (1) French Toast 煎法國吐司 (2) Plain Omelette (Ham and Cheese) 煎恩力蛋 (火腿乳酪)
5	早餐製作 (1) Pan Cake 早餐煎餅 (2) Spanish Omelette 西班牙恩力蛋
6	湯製作 (1) Sliced Baquette with Pesto 伯士圖烤法式麵包 (2) Minestrone 義大利蔬菜湯
7	三明治製作 (1) Cream of Sweet Corn Soup 奶油玉米濃湯 (2) Club Sandwich with French Fries 總匯三明治附薯條
8	三明治製作 (1) Waldorf Salad American Style 美式華爾道夫沙拉 (2) Tuna Fish Salad Sandwich 鮪魚沙拉三明治
9	三明治製作

	Vichyssoise (Potato and Leek Chilled SouGriddled Ham and Cheese Sandwich 煎火腿乳酪三明治 蒜苗馬鈴薯湯
10	三明治製作 (1) Cole Slaw 高麗菜絲沙拉 (2) Spaghetti Bolognaise 義大利肉醬麵
11	義大利麵製作 (1) Cream of Mushroom Soup 奶油洋菇濃湯 (2) Linguini al Vongole 白酒蛤蜊義大利扁麵
12	義大利麵製作 (1)Garden Salad Served with Thousand Island Dressing 田園沙拉附千島醬 (2)Spaghetti Carbonara 奶油培根義大利麵
13	比薩麵製作 (1) Cream of Broccoli Soup 奶油青花菜濃湯 (2) Pizza 比薩
14	派製作 (1) Nicoise Salad 尼婁斯沙拉 (2) Quiche Lorraine 培根菠菜派
15	燴牛肉製作 (1) Warmed German Potato Salad 德式熱馬鈴薯沙拉 (2) Beef Stew in Red Wine with Buttered Egg Noodle 紅酒燴牛肉附奶油雞蛋麵
16	炒牛肉製作 (1) Macaroni Salad with Mayonnaise 蛋黃醬通心麵沙拉 (2) Sauteed Beef Stroganoff with Spinach Spaetzle 羅宋炒牛肉附菠菜麵疙瘩
17	專業教室大掃除
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 50%(包括出缺勤、學習態度及作品等) 2.期中成績 20%(各組別製作出指定的主題菜餚進行考評) 3.期末成績 30%(各組別製作出創意的主題菜餚進行考評)	
主要參考書籍	
自編教材	

7. 基礎餐旅英文 / Basic Hospitality English

課程描述

食衣住行構成人類日常生活之大部分；在當今的國際化潮流下，人能夠輕易跨越國境的藩籬而移動，最常見的即是觀光餐旅，而觀光餐旅更是由食衣住行等四個部份組成。本課程旨在使學生有能力運用迄今習得之英語知識，在食衣住行以及海外旅遊的議題上，進行聽說讀寫等四種語言活動。課程力求貼近學生興趣，選擇蒐集常見諸於媒體之題材以維持學習外語的動力。透過課程安排，同學們除了能夠充實外語能力之外，同時能了解現今國際社會的脈動，同時關心台灣社會的發展，並將具備將英語之聽說讀寫等四種基本能力，有自信並且有效地運用在食衣住行與餐旅工作職場等場合中。

週次	教學進度
1	本學期課程內容及上課方式之介紹 簡介台灣近期餐旅業的機會與挑戰
2	做早餐
3	如何用英語點菜
4	如何看懂食譜
5	在超市購物
6	如何討論價格
7	點菜、節食
8	飛機上餐點服務
9	期中考
10	機場常用英文
11	機上英文
12	入境、海關、失物尋找
13	抱怨與客訴
14	在外國餐廳用餐
15	入住飯店(I)：住宿手續
16	入住飯店(II)：飯店內設備
17	入住飯店(III)：退房
18	期末考

評量方式

1. 平時成績 40%
2. 期中成績 30%
3. 期末成績 30%

主要參考書籍

自編教材

8. 點心製作/ *Baking and Pastry Fundamentals*

課程描述

本課程讓學生了解點心製作的理論知識與市場現況，課程安排除了介紹各種材料的特性、使用方法，以及烘焙計算、產品分類與製作外，亦帶入目前市場現況產品的發展趨勢，同時培養學生正確的工作習慣與態度，增進對點心製作技術的興趣，增進學生操作技能，以利學生就業。透過本課程學生可以熟悉業界點心製作的手法及專業烘焙觀念與原理，增加產品製作的流暢度並降低失敗率，同時可訓練學生點心製作之專業知識與管理流程，了解如何搭配、構成點心藝術、創意思考與創新美食，並培訓學生負責的工作態度、養成良好的衛生習慣及職業道德等以期提升生活品味。

週次	教學進度
1	課程簡介
2	冰皮月餅
3	古典巧克力
4	起司蛋糕條
5	起士黑胡椒餅
6	牛奶棒、豆漿布丁
7	香蕉核桃蔓越莓蛋糕
8	布丁蛋糕
9	期中考
10	桃酥、毛巾蛋糕
11	什錦涼糕
12	香椿餅
13	黃金芝麻奶酪
14	葡萄乾燕麥紅糖小西餅、甜煎餅
15	抹茶紅豆蛋糕
16	烤芝麻鮮奶小饅頭
17	期末考
18	專業教室大掃除

評量方式

1. 平時成績 60%(包括出缺勤、隨堂小考、學習態度及作品等)
2. 期中成績 20%
3. 期末成績 20%

主要參考書籍

自編教材

9. 旅館管理 / Hotel Management

課程描述

本課程為旅館業管理研究之教學，內容著重於旅館業之經營理論與實務之介紹，其中包括旅館業管理之架構、策略性規劃、行銷組織、經營環境之相關研究、市場區隔與鎖定之探討、旅館業之經營管理組合策略等。國內產業與生活型態在快速的蛻變，國內渡假旅館或是都市旅館的籌建也方興未艾。旅館投資除獲取利潤外，更能型塑企業形象、發展業主或是企業體的公共關係。然而目前業界最大的困難是專業人才缺乏，實際經營與操作人員專業素養的強化。本課程以實務與理論並重，透過書籍研讀及業界實務探討，讓學習者瞭解旅館客務及旅館房務工作內容、部門之間的相關運作聯繫、實際執行面的問題解決等，有助於未來從事相關職位時能有全面性的視野及專業執行的初級能力。

週次	教學進度
1	課程介紹
2	(1) 旅館的定義與特性 (2) 我所認識的旅館-小組討論與上台分享 作業:收集各大旅館與餐旅集團相關資料
3	(1) 旅館的起源與功能 (2)"旅館與我"經驗分享 (3)繳交"旅館與我"作業 作業: 收集各大旅館與餐旅集團相關資料
4	(1) 客務部門組織與職責 (2) 小組分享
5	(1)旅館的組織與分類 (2)小組分享-各大旅館與餐旅集團
6	(1)櫃台實務 (2)訂房作業 (3)分組作業討論與分享
7	(1)訂房作業 (2)分組作業討論與分享
8	房務部組織與職責
9	期中考
10	(1)房務作業 (2)學長姐工作分享
11	(1)期中考檢討 (2)餐飲服務
12	(1)行銷管理 (2)個案討論

13	(1)人事管理 (2)個案討論
14	Guest Speaker - 旅館專業經理人經驗分享
15	(1)服務品質管理 (2)繳交"旅館專業經理人經驗分享"心得報告
16	會計管理
17	工務與安全管理
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 50%(包括出缺勤、隨堂小考、學習態度等) 2.期中成績 25% 3.期末成績 25%	
主要參考書籍	
吳勉勤，旅館管理-理論與實務，華立	

10. 人力資源管理 / Human Resources Management

課程描述

本課程主要在於了解餐旅業人力資源管理的理論知識與現況應用，主要分成總體、任用、發展、激勵，內容涉及到跨文化餐旅管理、派外人員管理與當地餐旅業人力資源管理的觀念與知識。人力資源管理為管理領域的主要基礎課程，也是各相關領域應用發展的重要核心，重點在面臨餐旅業經營管理的複雜性與不確定性時，如何解決人力的資源困難與問題。

本課程之學習重點包括：餐旅業組織、員工任用及訓練工作態度及遵守工作規則等理論。透過本課程的學習可以幫助學生將餐旅管理之理論觀念與業界經營實務結合，建立人事企業的寶貴資產與無價資源的觀念並學習如何選用、管理合適的優秀人才，使其成為企業能夠生存發展的決定性因素，展現人資管理的基本規劃能力。

週次	教學進度
1	課本介紹、課程內容、上課及評分方式講解
2	態度重要性、餐旅人力資源管理導論
3	人力規劃
4	工作設計
5	人力資源的招募遴選的策略與規劃
6	訓練與發展 (I)
7	訓練與發展 (II)
8	發展員工潛能
9	期中考
10	人力資源的績效管理 (I)
11	人力資源的績效管理 (II)
12	薪資管理 (I)
13	薪資管理 (II)
14	員工福利
15	全球化和國際人力資源管理 (I)
16	全球化和國際人力資源管理 (II)
17	人力資源管理的未來與挑戰
18	期末考

評量方式

1. 平時成績 45% (包括出缺勤、隨堂小考、學習態度等)
2. 期中成績 25%
3. 期末成績 30%

主要參考書籍

周嵐瑩等，餐旅人力資源管理，華格納出版社

11. 進階餐旅英文 / *Advanced Hospitality English*

課程描述

本課程主要在訓練學生能適當地使用餐飲旅館領域的專業字彙，並能流暢地在餐旅職場上與同事或顧客以英文進行對話。課程中解說餐旅業之專有名詞與經營方式，希望學員能從中學習並了解國際間連鎖旅館、獨立旅館及餐廳之經營管理模式，順勢發展個人在餐旅業中各部門之職涯發展與路徑。並透過討論了解餐旅業中複雜的、動態的、不斷變化和全球化的概念、技術與實務，以進階強化學生外語能力並拓展國際觀視野並具備以英語討論有關餐旅及觀光議題之能力。

週次	教學進度
1	Review of Hospitality English I
2	Tour Planning -Tour arrangements
3	Tour Planning - Restaurant recommendations - Bike rentals
4	Handling Complaints -Amenity Complaints
5	Handling Complaints - Complaint solutions
6	Restaurant/ Bar Conversation -Reservations -Greeting guests
7	Restaurant/ Bar - Bar & food orders
8	Mid-term exam review
9	Mid-Term Exam
10	Business Center/ Event Planning - Business center hours & services - Meetings and banquets
11	Small Talk - Popular night markets -Local festivals
12	Small Talk - Tours of Kenting
13	Paying the Bill - Hotel checkout

	- Asking about and paying the bill
14	Emergencies -Emergency situations &announcement -Sick or injured guests
15	Job Interviewing -Interview questions -Making a good impression
16	Review of Final Exam
17	Oral Test
18	Final Written Exam
評量方式	
1.平時成績 40% 2.期中成績 30% 3.期末成績 30%	
主要參考書籍	
David Wolff、廖原德、焦有蒼 編著，Hotel English，: LiveABC	

12. 餐旅服務 /Hospitality Service

課程描述

在已開發國家，不論其政治取向為何，服務業都在帶動國內經濟成長與就業機會的過程中扮演重要角色，台灣經濟發展趨勢也依循著已開發國家模式，漸次邁向以服務業經濟見長的轉型期，未來服務業產業的成長是可期。本課程讓學員認識各種餐旅服務並學習服勤技術藉由加強餐旅服務人才的訓練與培育。並藉由學員分組演練，幫助學員在進入職場時提供優質專業的服勤技術。課程內容包括餐旅服務的管理、餐廳設備與器具的認識、菜單介紹、中西餐服務、宴會服務、客房餐飲服務及旅館服務等，透過本課程的學習使同學理解的餐旅服務種類與特性，並建立優質的服務態度或服勤技術的能力，提高就業市場的競爭力。

週次	教學進度
1	課程介紹
餐旅服務之概念-	
2	餐旅服務業之特性
3	餐飲業的組織
4	旅館業的組織
5	服務應有的禮儀及態度
6	期中測驗(I)
餐旅服務之認知-	
7	設備及器具的認識
8	菜單的認識
9	飲料單的認識
10	餐服基本技巧
11	期中測驗(II)
餐旅服務之實作演練-	
12	中餐餐桌的擺設及服務
13	西餐餐桌的擺設及服務
14	宴會的服務
15	桌邊服務
16	客房服務
17	分組實作演練
18	期末測驗
評量方式	

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1.平時成績：30%2.期中測驗：30%3.期末測驗：30%4.分組實務演練：10% |
|---|

主要參考書籍

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1.陳正育、陳心怡，餐旅服務：丙級技能檢定(第2版)，新文京，2011年。2.鄭佳欣等，餐飲服務：理論與技術，華格那，2011年。3.周明智、駱俊賢，餐旅服務，華立，2014年。 |
|---|

13. 餐旅資訊管理系統/Information System for Hospitality Management	
課程描述	
<p>本課程培養學生認識餐旅資訊系統與發展現況、以及具備基本電腦操作能力。透過理論說明與實際上機操作、模擬實境等方式，提升學生學習興趣與效率。教學內容包括三大部分:(一)說明資訊系統與技術的發展概要，以及其在餐旅業之應用現況;(二)闡述餐旅管理如何透過電子通訊管道連結進行商務行為及其效益，同時探討當前餐旅業電子商務市場的應用情形;(三)利用餐旅資訊管理系統軟體的實機操作，引領學生進入餐旅業實際的應用功能，培養學生的實務能力。此課程可培養學生具備如何利用電腦通信技術作為飯店或餐廳經營、管理和決策服務的人機結合系統之能力，進而培育學生熟悉餐旅資訊管理套裝軟體在作業層級之基本操作能力。</p>	
週次	教學進度
1	單元 01:資訊系統概論 課程簡介與概要說明 (1)教師自我介紹與課程簡介 (2)提問學生對餐旅資訊管理系統的認識
2	單元 01:資訊系統概論 資訊系統的應用概念:餐旅資訊管理的電腦硬體設備
3	單元 01:資訊系統概論 資訊系統的應用概念:餐旅資訊管理的電腦軟體系統
4	單元 02:餐旅資訊系統實務 資料庫系統與網際網路
5	單元 02:餐旅資訊系統實務 餐旅業的電子商務應用
6	單元 02:餐旅資訊系統實務 電子商務技術與解決方案
7	單元 03:餐旅資訊系統應用 餐旅業的資訊應用系統:電腦訂位系統與全球配銷系統
8	單元 03:餐旅資訊系統應用 餐旅業的資訊應用系統:資產管理與即時銷售系統
9	期中考
10	單元 04:餐旅資訊系統軟體介紹 餐旅資訊作業系統的認識
11	單元 05:餐旅資訊系統實務操作 餐旅資訊前台作業系統實務操作:訂房資訊系統
12	單元 05:餐旅資訊系統實務操作 餐旅資訊前台作業系統實務操作:前檯接待系統
13	單元 05:餐旅資訊系統實務操作

	餐旅資訊前台作業系統實務操作:房務資訊系統
14	單元 05:餐旅資訊系統實務操作 餐旅資訊前台作業系統實務操作:財務與出納資訊系統
15	單元 05:餐旅資訊系統實務操作 餐旅資訊前台作業系統實務操作:財務與出納資訊系統
16	單元 06:資訊科技與安全 POS 科技之應用
17	單元 06:資訊科技與安全 資訊系統安全與維護
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 40%	
2.期中成績 30%	
3.期末成績 30%	
主要參考書籍	
1.自編教材	
2.D.V. Tesone／陽琬 編譯，餐旅資訊系統與電子商務，全華圖書	

14. 餐旅財務管理 / Finance for the Hospitality Industry

課程描述

現今餐旅業蓬勃發展，除了在實務技術上不斷學習精進之外，對於經營面也要有所了解，尤其是財務方面的知識最是重要。本課程主要透過簡單扼要的理論說明，讓學生對於餐旅業財務管理有個初步的概念；另一方面，透過上機使用網路以及文書軟體，實際進行相關財務資訊的分析。課程內容主要介紹餐旅業資金的融通管道、投資評估與管理運用。此外，透過討論餐旅業財務管理中所涉及的經營績效分析、貨幣的時間價值、匯率管理、金融市場與機構等議題，讓學生學習到如何去記錄以及分析會計與財務的相關資訊。並且培養學生具備觀察、蒐集、分析與規劃餐旅市場發展之能力，未來可直接運用於餐旅業實務經營管理之中

週次	教學進度
1	單元 01:餐旅財務管理概論 (1)教師自我介紹與課程簡介 (2)討論餐旅財務管理的意義與重要性
2	單元 01:餐旅財務管理概論 (1)餐旅產業及餐旅財務管理簡介 (2)餐旅業企業組織型態
3	單元 02:金融市場與機構 (1)金融市場種類介紹 (2)金融市場結構 (3)金融機構種類介紹
4	單元 03:資金的時間價值 (1)未來值與現值 (2)年金未來值與現值 (3)有效年利率
5	單元 03:資金的時間價值 (1)未來值與現值 (2)年金未來值與現值 (3)有效年利率
6	單元 03:資金的時間價值 (1)未來值與現值 (2)年金未來值與現值 (3)有效年利率
7	單元 04:經營績效指標分析 (1)公開資訊觀測站使用教學 (2)財務報表分析概論 (3)財務比率介紹 (4)財務比率分析比較 (5)餐旅業特殊經營績效指標
8	單元 04:經營績效指標分析 (1)公開資訊觀測站使用教學 (2)財務報表分析概論 (3)財務比率介紹 (4)財務比率分析比較 (5)餐旅業特殊經營績效指標
9	期中考
10	單元 04:經營績效指標分析 (1)公開資訊觀測站使用教學 (2)財務報表分析概論 (3)財務比率介紹 (4)財務比率分析比較 (5)餐旅業特殊經營績效指標
11	單元 04:經營績效指標分析 (1)公開資訊觀測站使用教學 (2)財務報表分析概論 (3)財務比率介紹 (4)財務比率分析比較 (5)餐旅業特殊經營績效指標

12	單元 05:投資風險與報酬 (1)報酬率的衡量 (2)風險的衡量及種類 (3)投資組合報酬與風險
13	單元 05:投資風險與報酬 (1)報酬率的衡量 (2)風險的衡量及種類 (3)投資組合報酬與風險
14	單元 05:投資風險與報酬 (1)報酬率的衡量 (2)風險的衡量及種類 (3)投資組合報酬與風險
15	單元 06:投資計劃的評估方法 (1)回收期間法 (2)淨現值法 (3)獲利指數法 (4)內部報酬率法
16	單元 06:投資計劃的評估方法 (1)回收期間法 (2)淨現值法 (3)獲利指數法 (4)內部報酬率法
17	單元 06:投資計劃的評估方法 (1)回收期間法 (2)淨現值法 (3)獲利指數法 (4)內部報酬率法
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 40% 2.期中成績 30% 3.期末成績 30%	
主要參考書籍	
1. 書名:餐旅財務管理 作者:李顯儀 出版社:全華圖書 2. 書名:餐旅財務管理 作者: 彭綉珠/ 陳錚中 出版社:華都文化	

15. 餐旅成本控制 / Hospitality Cost Control and Analysis

課程描述

隨著近年來餐旅業的迅速發展，市場競爭日趨激烈，要在這樣的環境中生存並積極成長，除了在經營方式以及行銷手段上有別於其他人之外，更要將餐旅業營運的相關成本(餐飲成本、生產成本及其他成本)控制在一個合理範圍內。本課程培養學生具備餐旅從業人員管理購面的基本技能與知識。內容主要涵蓋:(1)成本的定義和種類，及成本控制在餐旅產業的重要性 (2)財務報表的閱讀及分析，並從報表中了解成本的結構 (3)定價與成本的關聯性，並介紹幾種常見的定價方式 (4)採購與成本的關聯性，並介紹餐旅業常用採購的方式。另一方面，搭配實際案例解說，讓學生對於餐旅業成本控制除了理論面有基本認知外，能更進一步去了解業界實際的狀況。

週次	教學進度
1	單元 01:餐旅成本基本要素 (1) 教師自我介紹與課程簡介 (2)淺談餐旅業成本組成
2	單元 01:餐旅成本基本要素 (1)餐旅成本的基本內容:材料成本、人力成本與生產費用
3	單元 01:餐旅成本基本要素 (1)餐旅成本的基本內容:材料成本、人力成本與生產費用
4	單元 02:成本與利潤之關係 (1)財務報表的閱讀 (2)餐旅收支分析 (3)成本-銷售量-利潤法
5	單元 02:成本與利潤之關係 (1)財務報表的閱讀 (2)餐旅收支分析 (3)成本-銷售量-利潤法
6	單元 02:成本與利潤之關係 (1)財務報表的閱讀 (2)餐旅收支分析 (3)成本-銷售量-利潤法
7	單元 03:成本標準化 (1)成本控制的目的是與原則 (2)成本控制不當的原因分析
8	單元 03:成本標準化 (1)成本控制的目的是與原則 (2)成本控制不當的原因分析
9	期中考
10	單元 04:餐旅定價方式 (1)定價的重要性 (2)四大定價導向及常見定價方式 (3)餐旅業定價應用
11	單元 04:餐旅定價方式 (1)定價的重要性 (2)四大定價導向及常見定價方式 (3)餐旅業定價應用
12	單元 04:餐旅定價方式 (1)定價的重要性 (2)四大定價導向及常見定價方式 (3)餐旅業定價應

	用
13	單元 05:餐旅採購與成本控制 (1)餐旅業部門介紹 (2)各部門食材及物料簡介 (3)餐旅業常見採購方式 (4)採購規格與訂貨 (5)食材及物料驗收方式
14	單元 05:餐旅採購與成本控制 (1)餐旅業部門介紹 (2)各部門食材及物料簡介 (3)餐旅業常見採購方式 (4)採購規格與訂貨 (5)食材及物料驗收方式
15	單元 05:餐旅採購與成本控制 (1)餐旅業部門介紹 (2)各部門食材及物料簡介 (3)餐旅業常見採購方式 (4)採購規格與訂貨 (5)食材及物料驗收方式
16	單元 06:營收控制 (1)餐旅收入的控制 (2)防止收入短缺弊端
17	單元 06:營收控制 (1)餐旅收入的控制 (2)防止收入短缺弊端
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 40% 2.期中成績 30% 3.期末成績 30%	
主要參考書籍	
1. 書名:餐飲成本控制 作者: 李蓓芬、吳柏萱、曾瓊慧等 出版社:華格那 2. 書名:餐旅採購與成本控制 作者: 駱俊賢、陳國勝、王秋霞等 出版社:華格那	

16. 行銷管理 / Marketing Management

課程描述

本課程旨在剖析行銷管理的基本概念與經營策略，以提供學生對餐旅行銷的正確觀念，增加就業競爭能力。因此在餐旅行銷管理課程中我們將會從介紹餐旅行銷導論，到餐旅行銷管理內容，包括談論服務業市場策略，國內外地區分析，行銷服務、行銷價格、行銷通路、整合性行銷溝通、餐旅行銷策略與餐旅行銷組合及各種案例討論…等等。

餐旅行銷管理課程將可以培養學生擁有更多餐旅方面的專業知識及了解正面的職場倫理重要性，另外也能培養學生具備觀察消費者、蒐集、分析資料、與規劃餐旅市場發展之能力，而透過分組討論也可以培養學生良好的表達能力。

學習餐旅行銷管理未來學生可以應用在真實的工作場合，不論是受僱於企業或自己開餐館、飯店或民宿，都能透過上課所學真正的做好行銷管理，包含應用到產品行銷、公司行銷、甚至是自我行銷。在課程結束之後學生能真正擁有對行銷產品的規劃能力，並實際展現出來。

週次	教學進度
1	課程介紹與行銷淺談(Tourism and Hospitality Marketing) (1)教師自我介紹與學生的互動 (2)利用教學投影片介紹行銷的意義
2	行銷環境與策略(Marketing Environment and Strategy) (1)利用教學投影片介紹市場理念及顧客關係 (2)鼎泰豐案例討論
3	行銷研究(Marketing Research) (1)教師利用教學投影片介紹行銷的個體及總體環境 (2)案例討論及分組討論
4	消費者行為(Consumer Behavior) (1)利用教學投影片介紹消費者購買決策及影響購買行為的因素 (2)迪士尼案例討論
5	組織市場與組織購買行為 (1)組織市場的類別特色及購買決策
6	市場區隔、目標市場與定位(Segmentation, Target Market, and Position) (1)目標市場行銷及市場區隔 (2)案例討論及分組討論
7	服務與規劃(Service and Planning) (1)產品分類、組合及品牌、包裝…等 (2)EeePC 案例討論

8	服務訂價(Service Pricing)(1) (1)行銷的個體及總體 (2)案例討論
9	期中考
10	服務品質、服務失誤與服務補救(Service Quality, Service Failure, and Service Recovery) (1)服務特性、行銷、服務失誤及品質管理 (2)王品案例討論及分組討論
11	服務訂價(Service Pricing) (1)價格的意義、定價目標及主要訂價方式 (2)Wal-Mart 案例討論
12	配銷通路(Service Channel) (1)配銷通路的意義與功能、通路管理及衝突 (2)案例討論
13	配銷通路 2(Service Channel NO.2) (1)零售商及批發商的類型及實體配送 (2)案例討論及分組討論
14	服務溝通(Service Communication) (1)推廣目標及工具 (2)案例討論及分組討論
15	目的地行銷(Destination Marketing) (1)廣告、促銷及公共關係 (2)誰是接班人案例討論
16	期末分組報告
17	期末分組報告
18	期末考
評量方式	
1.平時成績：20% 2.期中評量：40% 3.期末報告：40%	
主要參考書籍	
1.書名：餐旅與觀光行銷 作者：Alastair M. Morrison, Ph.D /譯者俞克元 出版社：桂魯出版 2.書名：餐旅行銷 作者：紀學斌、陳怡珊、袁宇熙、吳正雄、蕭振福、王正方、高子原、鄭佳 出版社：華格納	

17. 餐旅法規/Legal Issues in Hospitality Industry

課程描述

本課程藉由介紹餐飲業、旅館業經營相關法規，培養學生基本的法律素養，並透過餐旅的個別案例進行分析。分析的脈絡首先依照餐旅相關法規讓學生了解旅館的分類，旅館的評鑑制度，及餐飲的分類，食品的標章等；其次則針對旅館內不同工作人員可能的違法案例進行法理分析。教學內容包括餐旅相關法規、勞工權益相關法規、法律道德與倫理的約束等。透過此課程可使學生避免觸及違法事件，同時以培養學生建立正確的工作價值與職業倫理觀念、增進法律素養並提高專業服務的品質，並使學生能具備良好品德、修養以及敬業樂群、積極進取的精神。

週次	教學進度
1	旅館的分類與發展 一、旅館?飯店?的稱呼 二、觀光旅館與旅館業、民宿的差異 三、台灣飯店產業的發展問題與困境。
2	飯店評鑑 一、飯店評鑑的過程分析。 二、星級飯店的代表意涵。 三、台灣飯店評鑑的問題
3	餐飲的分類與發展 一、台灣餐飲業的概況。 二、餐飲業的未來發展。 三、食品安全與黑心油事件。
4	認識食品與優良標章 一、台灣食品認證的問題。 二、政府的因應做法。 三、各種標章的認識
5	旅館管理與個資法 一、好咖哲學。 二、飯店經營的觸法個案分析。 三、認識個資法對飯店業的衝擊與影響。
6	旅館設施的事故案例分析 一、旅館業管理規則。 二、案例分析與檢討。 三、意外事故發生的因應方式。
7	旅館工作人員的權益 一、服務業工作的人格特質。

	<p>二、旅館違法的因應方式。</p> <p>三、職場發生意外的案例分析。</p>
8	<p>飯店門衛的工作倫理與責任</p> <p>一、認識門衛的工作內涵</p> <p>二、金牌服務員的學習楷模</p> <p>三、代客泊車的法律爭議與見解</p>
9	<p>期中考</p>
10	<p>櫃臺人員的服務倫理與責任</p> <p>一、認識飯店櫃臺人員的工作內涵。</p> <p>二、體悟飯店櫃臺人員要永遠笑臉迎人</p> <p>三、瞭解飯店櫃臺服務人員的違法情形與案例分析</p>
11	<p>房務人員的倫理與責任</p> <p>一、認識飯店房務人員的工作內涵。</p> <p>二、體悟觀光飯店房務員之工作辛苦卻是升遷的重要管道</p> <p>三、瞭解飯店房務服務人員的觸法情形與案例分析</p>
12	<p>餐服人員之工作倫理與責任</p> <p>一、認識餐服人員的工作內涵。</p> <p>二、體悟客訴的種類與案例分析。</p> <p>三、瞭解餐服人員的觸法情形與案例分析</p>
13	<p>飯店工作人員的職場倫理與權益</p> <p>一、認識飯店工作人員的職場倫理與基本權益。</p> <p>二、體悟飯店工作的職災發生與權益主張。</p> <p>三、瞭解飯店行政人員依法行政的重要性。</p>
14	<p>廚師的基本權益與責任</p> <p>一、認識廚師的重要性與基本權益。</p> <p>二、體悟廚師的升遷管道與職業病</p> <p>三、瞭解廚師的觸法情形與案例分析</p>
15	<p>廚藝+廚德</p> <p>一、體會『廚德』的重要性。</p> <p>二、認識『廚德』的基本內涵。</p> <p>三、瞭解廚德藏在細節裡</p>
16	<p>食物中毒的個案分析</p> <p>一、認識食物中毒的原因。</p> <p>二、瞭解食物中毒的處理程序。</p> <p>三、食物中毒與廚師的法律責任</p>
17	<p>從食品安全到食育基本法</p> <p>一、認識日本重視時育的經驗</p> <p>二、體悟台灣推動綠食育的發展與趨勢</p>

	三、瞭解食育基本法的重要性
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 30% 2.期中成績 35% 3.期末成績 35%	
主要參考書籍	
書名：旅館餐飲法律實務 作者：伊章華編著 出版社：永然文化	

18.消費者行為 / Consumer Behavior	
課程描述	
<p>本門課程主要在於了解消費者行為與其行為背後的思考模式。了解消費者的行為與其心理，往往意味著市場商機，這點對於以客為尊的服務業尤其重要。許多消費者行為，尤其是抱怨與客訴，若服務人員不能察覺消費者真正的目的與需求時，常常會陷入困擾。透過本課程的學習，讓同學們一窺消費者行為背後的想法與意涵，有助於減少客訴以及解決顧客抱怨，進而提升服務滿意度。</p>	
週次	教學進度
1	概論與課堂要求介紹
2	餐旅消費者行為與心理架構
3	消費者購買決策過程 (1)決策模式 (2)決策要素 (3)發展趨勢
4	消費者行為與行銷策略(I) (1)需求之特性 (2)市場區隔
5	消費者行為與行銷策略(II) 行銷組合與策略
6	消費者的心理 (1)動機與涉入動機理論 (2)行為涉入與特性
7	消費者創新
8	創新消費模式
9	期中考
10	消費者的知覺與認知(I) 知覺與情感
11	消費者的知覺與認知(II) 無知的幸福感~被騙
12	消費者心理 (1)人格價值與價值觀 (2)價值觀對行為的影響、
13	消費態度的形成與改變 (1)消費態度的意義與特性 (2)消費態度的形成過程消費態度的改變
14	消費態度的形成與改變(續) (1)如何改變消費態度

	(2)案例分析
15	購買情境 (1)購買情境的意涵 (2)實體環境與氛圍 (3)案例
16	特殊族群的星費者行為
17	綠色行銷
18	期末考
評量方式	
1.平時成績 40% 2.期中成績 25% 3.期末成績 35%	
主要參考書籍	
書名：餐旅消費者行為 作者：曾光華 出版社：前程	

19.餐廳規劃與設計 / Restaurant Planning and Design	
課程描述	
<p>本課程在於探討一家餐廳或飯店主題餐廳的規劃與設計，籌備餐廳必須考量到區位的選擇、氣氛的營造、廚房的規劃、空間的設計、水電、瓦斯之管路設計與管理等因素，此外亦須強調整體衛生與環境安全的重要性，讓學生了解餐廳規劃的一些技巧，期能對日後出社會或投身於相關產業有所助益。課程內容涵蓋設施的規劃設計、設施規劃趨勢、設計的原則與空間分析、餐旅相關設施、設備介紹、餐旅設施設備配置與動線及各部門規劃與設計、餐飲外場和廚房設備及餐旅設施工程維護等。透過本課程的學習，使學生能針對餐廳或旅館所處的區位以及其所賣的菜色，做出作合適的餐廳設計與規劃，課程最後讓學員在期末規劃設計出屬於自己理想中的餐廳。</p>	
週次	教學進度
1	課程介紹
2	餐飲經營之需求與目的
3	地點選擇-區位、理念
4	餐廳經營及市場之可行性調查
5	主題餐廳之氣氛與設計
6	撰寫餐廳企劃案
7	餐飲業生產供應系統的認識(I)
8	餐飲業生產供應系統的認識(II)
9	期中考
10	器材設備的選購與製作
11	整體空間預估與分配
12	廚房工作區的劃分與流程設計(I)
13	廚房工作區的劃分與流程設計(II)
14	餐廳之環境安全與衛生
15	餐飲硬體規劃階段與作圖(I)
16	餐飲硬體規劃階段與作圖(II)
17	期末成果展示與報告
18	期末成果展示與報告
評量方式	
1.平時成績：20% 2.期中評量：40% 3.期末報告：40%	
主要參考書籍	
1.全中好，餐飲規劃與佈局，五南圖書出版股份有限公司	

2. 蔡毓峰，餐廳開發與規劃，揚智出版社
3. 黃瀏英，主題餐廳設計與管理，揚智圖書