

## 國立水里商工觀光科教學計畫

科目名稱	餐旅服務 技術	授課班級	觀三忠	教學時數	2	授課教師	傅靖瑄
<p>一、 教學目標</p> <p>(一) 培養正確的餐旅業從業概念，服務態度及職場倫理。</p> <p>(二) 了解餐廳、房務的工作組織編制，任務職掌，器材設備、作業流程、中英文專用術語。</p> <p>(三) 熟練餐廳及房務服勤之基礎技能。</p>							
<p>二、 教學內容</p> <p>延續餐旅服務 I~IV 課程，熟悉餐旅服務各項技能—</p> <p>(一) 餐廳服務流程。</p> <p>(二) 餐飲服務方式。</p> <p>(三) 旅館服務流程。</p> <p>(四) 住客服務及抱怨處理。</p> <p>(五) 緊急事件處理。</p>							
<p>三、 教學活動</p> <p>(一) 理論由老師上課講解為主法，使學生能建立餐旅服務領域相關知識。</p> <p>(二) 除使用教育部審定合格教科書，搭配總複習參考書，利用網際網路電腦教學，達到飲料獲得多元資訊。</p> <p>(三) 成果展實作展現。</p>							
<p>四、 作業內容</p> <p>(一) 與教學內容相關之習作。</p> <p>(二) 課前預習。</p>							
<p>五、 評量方式</p> <p>(一) 採總結性評量與形成性評量，配合期中考、期末考試，搭配平時考、隨堂測驗、習題及作業。</p> <p>(二) 出席率、上課表現態度評量。</p> <p>(三) 實作評量。</p>							
<p>六、 其他活動</p> <p>(一) 結合網路資訊，以掌握最新內容。</p> <p>(二) 使用教具、投影片、網路媒體、影片等支援教學。</p> <p>(三) 上課問答互動，以提高學習專心度。</p>							