

分析階段(A)	
課程類型	
類型	內容
<input type="checkbox"/> 職能基準課程	依據已公告通過審查之職能基準，發展對應之職能基準課程。
<input type="checkbox"/> 職能基準單元課程	依據已公告通過審查之職能基準之個別職能基準單元，發展對應之職能基準單元課程。
<input checked="" type="checkbox"/> 職能課程	透過自行職能分析流程進行訓練需求分析後，發展對應之職能單元課程。
課程基本資訊	
職能導向課程名稱	餐飲服務領班培訓班
課程簡介 (300-500 字)	<p>餐飲服務領班職能導向課程之學習地圖如下所示，以「營業前的工作準備」、「餐飲服務」及「營業後的整理工作」課程為主要授課方向，並將課程分為餐廳環境及器具擺設檢核技巧、點餐服務管理、出餐服務管理、人力配置與工作流程管理、危機與客訴處理應對技巧、結帳服務技巧及餐飲備品盤點與管理等七門專業課程。</p> <p>課程內容在說明成為一個餐飲服務領班，需具備哪些知識與技能，才有能力可以勝任這項工作。首先，「營業前的工作準備」之技能如，人力調度與指派、查核及協助餐廳整體環境維護、檢查餐飲營業備品及召開餐前工作協調會議，其次，「餐飲服務」之技能如，協助點餐服務、協助出餐服務、現場危機處理、客訴處理及結帳服務，最後，「營業後的整理工作」之技能如協助餐後清潔整理與下場次的營業準備及協助定期盤點餐飲備品及設備。</p> <p>依據「餐飲服務領班」所規劃的課程共有 7 門課程單元，1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧，習得如何檢查餐廳環境整潔、設備運轉及器具擺設相關知識與技巧。2.點餐服務管理，習得能隨時支援同仁點餐服務及餐點促銷活動並管理。3.出餐服務管理，學習如何依現場狀況支援且管理出餐服務，並與廚房保持良好互動。4.結帳服務技巧，學習結帳機台操作技巧以及交班結帳作業的紀錄檢核。5.人力配置與工作流程管理，學習能依人力及工作需求現況，進行工作分配與工作流程管理。6.危機與客訴處理應對技巧，學習緊急突發事件之應變處理，以及客訴的處理技巧。7.餐飲備品盤點與管理，習得盤點餐飲備品及設備之管理，並能詳實記錄結果。</p>
課程總時數	<u>50</u> 小時

課程規劃內容

1. 需求說明

2017年觀光政策以「創新永續 打造在地幸福產業」、「多元開拓 創造觀光附加價值」為目標，透過「開拓多元市場、推動國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光」等5大發展策略，於2016年，來臺旅客達1,069萬279人次，成長率2.4%，2020年預估達1,179萬人次(樂觀)或1,031萬人次(保守)，來臺目的以觀光為最多占70.73%(交通部觀光局，2017)。因此，觀光業的蓬勃發展，使得飯店業紛紛成立與轉型，也帶動人才的需求，飯店的餐飲部門更顯得重要，尤其是餐飲服務領班，主要職責分為營業前的工作準備、餐飲服務、營業後的整理工作等，然而專業的餐飲服務領班並非短期間就能上手。

需要透過培育訓練，建立「餐飲服務領班」的職能模式表，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

2. 主要對象

本身已從事餐飲服務從業人員者。

3. 先備條件

1.大專以上(含大專)學歷且觀光、餐旅業相關科系畢業。
2.曾任職觀光、餐旅業專職工作經驗1年以上(含1年)。

	工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵		
				知識(K)	技能(S)	態度(A)
4. 職能內涵	T1.1 人力調度與指派	P1.1.1 能依人力及工作需求現況，製作排班表與進行人力工作分配，使整體工作績效更提升。	3	K01 工作內容分配	S01 溝通協調能力	A01 細心謹慎 A02 主動積極 A03 服務熱忱
	T1.2 查核及協助餐廳整體環境維護	P1.2.1 能根據餐廳環境清潔點檢表，詳細檢查各區域環境及設備是否徹底清潔乾淨且正常運轉。	3	K02 環境安全衛生知識 K03 清潔用品及器具使用相關知識 K04 設備維護相關知識	S02 清潔用品及器具使用方式 S03 設備維護及保養方法	A04 靈活應變 A05 吃苦耐勞 A06 敏銳度 A07 洞察力 A08 責任感

T1.3 檢查餐飲營業備品	P1.3.1 能仔細檢查餐飲備品之擺設是否整齊、齊全且正確，以完成營業前準備。	3	K05 餐飲相關備品存放管理 K06 餐具擺設知識 K07 餐具及器皿認識	S04 餐飲相關備品存放技巧 S05 餐具擺設技巧	A09 抗壓力 A10 親和力 A11 同理心 A12 貼心
T1.4 召開餐前工作協調會議	P1.4.1 能於供餐前根據當天訂餐情況、顧客要求及特別注意事項，分配部屬的工作，以順利完成任務。 P1.4.2 能瞭解顧客意見調查表上反應的事項，進行檢討及必要修正，以提升服務品質。	3	K08 工作流程知識 K09 服務補救知識	S01 溝通協調能力 S06 交接簿填寫方法 S07 發現問題能力	
T2.1 協助點餐服務	P2.1.1 能協助並確實記錄顧客所點之餐點，如有特殊需求並能馬上與廚房做協調確認。 P2.1.2 能支援且了解當日促銷之活動並主動推銷新菜餚、飲品或優惠餐點組合給顧客做挑選，使顧客可多重選擇亦可增加餐廳營收。	3	K10 服務禮儀 K11 各項餐點相關內容知識 K12 各種飲品及酒類知識	S08 服務禮儀技巧 S09 餐飲行銷技巧 S10 餐飲解說技巧 S11 餐飲外語能力	

T2.2 協助出餐服務	<p>P2.2.1 當現場狀況太忙時，能機動支援現場服務人員，以維持用餐服務品質與安全。</p> <p>P2.2.2 能隨時與廚房保持良好互動，以妥善控管供餐的品質與數量。</p>	3	<p>K13 服務品質與安全概念</p> <p>K14 供餐程序與方式</p>	<p>S12 各式餐具用法</p> <p>S13 服務品質與安全技巧</p>	
T2.3 現場危機處理	<p>P2.3.1 在用餐時段發生緊急突發事件時，能依現場狀況的輕重緩急進行危機處理程序，使化危機為轉機。</p>	3	<p>K15 危機處理標準作業流程</p> <p>K16 消防及現場相關設備使用</p> <p>K17 災害處理應變知識</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S14 消防及現場相關設備使用技巧</p> <p>S15 災害處理應變能力</p>	
T2.4 客訴處理	<p>P2.4.1 當發生客訴問題時，能主動告知主管知悉，並啟動顧客抱怨處理程序，以使客訴問題獲得解決。</p>	3	<p>K10 服務禮儀</p> <p>K18 顧客抱怨處理程序</p>	<p>S08 服務禮儀技巧</p> <p>S16 客訴處理技巧</p> <p>S17 應對話術能力</p>	
T2.5 結帳服務	<p>P2.5.1 當結帳人潮較多時，能協助處理顧客結帳服務且核對帳單是否有誤，再確認結帳方式，以迅速完成結帳服務。</p> <p>P2.5.2 於下班前，能確實進行交班結帳作業檢核並做好紀錄，</p>	3	<p>K10 服務禮儀</p> <p>K19 信用卡別認識</p> <p>K20 現行優惠方案</p>	<p>S08 服務禮儀技巧</p> <p>S18 結帳機台操作能力</p> <p>S19 交班結帳技巧</p>	

	使接班者可快速進行結帳服務。				
T3.1 協助餐後清潔整理與下場次的營業準備	<p>P3.1.1 當客人離席後，能迅速協助餐後清潔整理，使環境恢復整潔。</p> <p>P3.1.2 當餐後整理時發現遺留物，能正確依公司相關規定做處理，使物品能妥善送達顧客手中。</p> <p>P3.1.3 能仔細檢查各項設備與器具是否有異常，並妥善歸位及擺設完成，以利下場次的營業準備。</p>	3	<p>K21 餐桌清潔整理</p> <p>K22 遺留物處理知識</p> <p>K23 餐飲衛生安全知識</p> <p>K24 設備與器具擺設方式</p>	<p>S05 餐具擺設技巧</p> <p>S20 餐桌清潔整理技巧</p> <p>S21 設備與器具檢核技巧</p>	
T3.2 協助定期盤點餐飲備品及設備	<p>P3.2.1 能於定期盤點餐飲備品及設備時，分配工作任務予部屬，並協同盤點與支援，再做最後檢核。</p> <p>P3.2.2 能將盤點結果詳實記錄於表單內並呈報主管知悉，以落實定期盤點。</p>	3	<p>K25 餐飲備品盤點知識</p> <p>K26 餐飲備品破損處理知識</p>	<p>S22 餐飲備品分類整理技巧</p> <p>S23 餐飲備品盤點技巧</p> <p>S24 餐飲備品破損處理技巧</p>	

餐飲服務領班技能培訓班之課程地圖，其課程先後順序由 1~7 依序上課，使學員能由淺入深，循序漸進的學習，以提昇整體學習效能。

5. 課程地圖

課程名稱	授課順序		課程大綱
	1	餐廳環境及器具擺設檢核技巧	1.餐廳整體環境、餐飲備品、設備、器具擺設查核技巧 2.顧客遺留物處理
2	點餐服務管理	1.點餐服務技巧 2.餐點行銷技巧	
3	出餐服務管理	1.出餐服務技巧 2.內外場的溝通協調	
4	結帳服務技巧	1.結帳服務 2.交班服務	
5	人力配置與工作流程管理	1.人力配置管理 2.工作流程管理	
6	危機與客訴處理應對技巧	1.危機處理技巧 2.客訴處理技巧	
7	餐飲備品盤點與管理	1.餐飲備品盤點檢核技巧 2.餐飲備品破損處理技巧	

設計階段(D)

說明依據職能與需求分析，以及課程地圖，以各課程所對應職能之行為指標，所設定之教學／訓練目標。若規劃數門課程，請依各門課程詳列。

6. 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標		引用/分析職能內涵			
課程(單元)名稱	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)	態度(A)
1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	1.能做到的餐廳整體環境區域的查核且留意設備是否正常運轉。 2.能做到的餐飲備品查核以完成營業前準備。	P1.2.1 能根據餐廳環境清潔點檢表，詳細檢查各區域環境及設備是否徹底清潔乾淨且正常運轉。 P1.3.1 能仔細檢查餐飲備品之擺設是否整齊、齊全且正	K02 環境安全衛生知識 K03 清潔用品及器具使用相關知識 K04 設備維護相關知識 K05 餐飲相關備品存放管理 K06 餐具擺設	S02 清潔用品及器具使用方式 S03 設備維護及保養方法 S04 餐飲相關備品存放技巧 S05 餐具擺	A01 細心謹慎 A02 主動積極 A03 服務熱忱 A04 靈活應變 A05 吃苦耐勞 A06 敏銳度 A07 洞察力

	3. 能協助餐後清潔整理，使環境恢復整潔。	<p>確，以完成營業前準備。</p> <p>P3.1.1 當客人離席後，能迅速協助餐後清潔整理，使環境恢復整潔。</p> <p>P3.1.3 能仔細檢查各項設備與器具是否有異常，並妥善歸位及擺設完成，以利下場次的營業準備。</p>	<p>知識</p> <p>K07 餐具及器皿認識</p> <p>K21 餐桌清潔整理</p> <p>K23 餐飲衛生安全知識</p> <p>K24 設備與器具擺設方式</p>	<p>設技巧</p> <p>S20 餐桌清潔整理技巧</p> <p>S21 設備與器具檢核技巧</p>	<p>A08 責任感</p> <p>A09 抗壓力</p> <p>A10 親和力</p> <p>A11 同理心</p> <p>A12 貼心</p>
2. 點餐服務管理	<p>1. 能做到協助顧客餐點確認及特殊需求之因應。</p> <p>2. 能運用餐點促銷技巧，使餐廳營收增加。</p>	<p>P2.1.1 能協助並確實記錄顧客所點之餐點，如有特殊需求並能馬上與廚房做協調確認。</p> <p>P2.1.2 能支援且了解當日促銷之活動並主動推銷新菜餚、飲品或優惠餐點組合給顧客做挑選，使顧客可多重選擇亦可增加餐廳營收。</p>	<p>K10 服務禮儀</p> <p>K11 各項餐點相關內容知識</p> <p>K12 各種飲品及酒類知識</p>	<p>S08 服務禮儀技巧</p> <p>S09 餐飲行銷技巧</p> <p>S10 餐飲解說技巧</p> <p>S11 餐飲外語能力</p>	

3. 出餐服務管理	能機動支援現場服務人員，且隨時與廚房保持良好互動，以控管服務品質與安全。	<p>P2.2.1 當現場狀況太忙時，能機動支援現場服務人員，以維持用餐服務品質與安全。</p> <p>P2.2.2 能隨時與廚房保持良好互動，以妥善控管供餐的品質與數量。</p>	<p>K13 服務品質與安全概念</p> <p>K14 供餐程序與方式</p>	<p>S12 各式餐具用法</p> <p>S13 服務品質與安全技巧</p>	
4. 結帳服務技巧	<p>1. 能隨時支援顧客結帳服務。</p> <p>2. 能完成交班結帳作業檢核並做紀錄。</p>	<p>P2.5.1 當結帳人潮較多時，能協助處理顧客結帳服務且核對帳單是否有誤，再確認結帳方式，以迅速完成結帳服務。</p> <p>P2.5.2 於下班前，能確實進行交班結帳作業檢核並做好紀錄，使接班者可快速進行結帳服務。</p>	<p>K10 服務禮儀</p> <p>K19 信用卡別認識</p> <p>K20 現行優惠方案</p>	<p>S08 服務禮儀技巧</p> <p>S18 結帳機台操作能力</p> <p>S19 交班結帳技巧</p>	
5. 人力配置與工作流程管理	<p>1. 能製作排班表與進行整體人力工作分配。</p> <p>2. 能依當天訂餐情況及特別注意事項，分配部屬執行。</p>	<p>P1.1.1 能依人力及工作需求現況，製作排班表與進行人力工作分配，使整體工作績效更提升。</p> <p>P1.4.1 能於供餐前根據當天訂餐情況、顧客要求及特別注意事項，分配部屬的工作，以順利完成任務。</p>	<p>K01 工作內容分配</p> <p>K08 工作流程知識</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S06 交接簿填寫方法</p> <p>S07 發現問題能力</p>	

	<p>6. 危機與客訴處理應對技巧</p>	<p>1. 能達成緊急突發事件的應變處理。 2. 能運用客訴處理應對技巧，使問題獲得解決。 3. 能處理顧客反應事項，進行檢討及修正，使服務品質提升。 4. 能在發現顧客遺留物時，正確依相關規定做處理。</p>	<p>P1.4.2 能瞭解顧客意見調查表上反應的事項，進行檢討及必要修正，以提升服務品質。 P2.3.1 在用餐時段發生緊急突發事件時，能依現場狀況的輕重緩急進行危機處理程序，使化危機為轉機。 P2.4.1 當發生客訴問題時，能主動告知主管知悉，並啟動顧客抱怨處理程序，以使客訴問題獲得解決。 P3.1.2 當餐後整理時發現遺留物，能正確依公司相關規定做處理，使物品能妥善送達顧客手中。</p>	<p>K09 服務補救知識 K10 服務禮儀 K15 危機處理標準作業流程 K16 消防及現場相關設備使用 K17 災害處理應變知識 K18 顧客抱怨處理程序 K22 遺留物處理知識</p>	<p>S01 溝通協調能力 S08 服務禮儀技巧 S14 消防及現場相關設備使用技巧 S15 災害處理應變能力 S16 客訴處理技巧 S17 應對話術能力</p>	
--	-----------------------	--	--	---	--	--

	7. 餐飲備品盤點與管理	<p>1. 能達到餐飲備品及設備之定期盤點與管理。</p> <p>2. 能將盤點結果詳實記錄於表單內並呈報主管。</p>	<p>P3.2.1 能於定期盤點餐飲備品及設備時，分配工作任務予部屬，並協同盤點與支援，再做最後檢核。</p> <p>P3.2.2 能將盤點結果詳實記錄於表單內並呈報主管知悉，以落實定期盤點。</p>	<p>K25 餐飲備品盤點知識</p> <p>K26 餐飲備品破損處理知識</p>	<p>S22 餐飲備品分類整理技巧</p> <p>S23 餐飲備品盤點技巧</p> <p>S24 餐飲備品破損處理技巧</p>	
--	--------------	--	--	---	---	--

	課程(單元)名稱	課程大綱內容	課程時數
7. 課程 大綱	1. 餐廳環境及器具擺設檢核技巧	1. 餐廳整體環境、餐飲備品、設備、器具擺設查核技巧	6 小時
	2. 點餐服務管理	1. 點餐服務技巧 2. 餐點行銷技巧	6 小時
	3. 出餐服務管理	1. 出餐服務技巧 2. 內外場的溝通協調	6 小時
	4. 結帳服務技巧	1. 結帳服務 2. 交班服務	6 小時
	5. 人力配置與工作流程管理	1. 人力配置管理 2. 工作流程管理	12 小時
	6. 危機與客訴處理應對技巧	1. 危機處理技巧 2. 客訴處理技巧	8 小時
	7. 餐飲備品盤點與管理	1. 餐飲備品盤點檢核技巧 2. 餐飲備品破損處理技巧	6 小時

發展階段(D)

依據教學/訓練目標、內容大綱規劃其教學方法，以講述教學、問答、分組討論及實務演練為主要教學方式。

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所 選取之教學 方法)	
		講述教學	問答	分組討論	實務演練	個案探討		
8. 教學方法	1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	1.能做到餐廳整體環境區域的查核且留意設備是否正常運轉。 2.能做到餐飲備品查核以完成營業前準備。 3.能協助餐後清潔整理，使環境恢復整潔。 4.能在發現顧客遺留物時，正確依相關規定做處理。	●	●		●		理論概論面課程主要是以講述的方式，再配合問與答的方式了解學員上課的狀況，並激勵學員吸收課堂知識。而實務課程方面則主要以實務演練為主，再讓學員以分組模式進行實作，以供學員學習業界實作的專業技能。
	2.點餐服務管理	1.能做到協助顧客餐點確認及特殊需求之因應。 2.能運用餐點促銷技巧，使餐廳營收增加。	●	●	●	●		
	3.出餐服務管理	能機動支援現場服務人員，且隨時與廚房保持良好互動，以控管服務品質與安全。	●	●	●	●		
	4.結帳服務技巧	1.能隨時支援顧客結帳服務。 2.能完成交班結帳作業檢核並做紀錄。	●	●		●		

5.人力配置與工作流程管理	1.能製作排班表與進行整體人力工作分配。 2.能依當天訂餐情況及特別注意事項，分配部屬執行。 3.能處理顧客反應事項，進行檢討及修正，使服務品質提升。	●	●		●		
6.危機與客訴處理應對技巧	1.能達成緊急突發事件的應變處理。 2.能運用客訴處理應對技巧，使問題獲得解決。	●	●	●	●	●	
7.餐飲備品盤點與管理	1.能達到餐飲備品及設備之定期盤點與管理。 2.能將盤點結果詳實記錄於表單內並呈報主管。	●	●		●		

課程(單元)名稱	教材與教學資源	
	教材	教具/設備
9.教學資源 1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.餐飲備品及設備 4.白板
2.點餐服務管理	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.餐飲備品及設備 4.白板
3.出餐服務管理	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.供餐服務品質相關資訊 4.白板

4.結帳服務技巧	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板 4.結帳機台	
5.人力配置與工作流程管理	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板	
6.危機與客訴處理應對技巧	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板	
7.餐飲備品盤點與管理	1.PowerPoint 簡報 2.教科書 3.訓練教材與參考資料 4.練習表單	1.電腦 2.投影機 3.白板 4.餐飲備品	
課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員
2.點餐服務管理	須符合以下條件之一： 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員

3.出餐服務管理	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。 	<p>講師：同授課講師資格要求。</p>	<p>具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員</p>
4.結帳服務技巧	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。 	<p>講師：同授課講師資格要求。</p>	<p>具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員</p>
5.人力配置與工作流程管理	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。 	<p>講師：同授課講師資格要求。</p>	<p>具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員</p>
6.危機與客訴處理應對技巧	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。 	<p>講師：同授課講師資格要求。</p>	<p>具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員</p>
7.餐飲備品盤點與管理	<p>須符合以下條件之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.曾任職餐飲業領班以上職務5年(含)實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任餐飲服務相關訓練課程專任或兼任教師3年以上者。 	<p>講師：同授課講師資格要求。</p>	<p>具有餐旅服務、觀光休閒相關科系或人力資源、管理學系，大學以上學歷之人員</p>

實施階段(I)					
	課程(單元)名稱	實際執行人員之資格與專業學經歷			
		授課教師	評量人員	課程協助人員	
10. 執行人員	1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	2.點餐服務管理	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	3.出餐服務管理	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	4.結帳服務技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	5.人力配置與工作流程管理	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	6.危機與客訴處理應對技巧	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	7.餐飲備品盤點與管理	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
11. 課程執行成果	課程(單元)名稱	辦理時間	訓練地點	上課人數	結訓人數
	1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	2.點餐服務管理	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	3.出餐服務管理	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	4.結帳服務技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	5.人力配置與工作流程管理	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	6.危機與客訴處理應對技巧	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
7.餐飲備品盤點與管理	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定	

評估階段(E)			
課程(單元)名稱	學習成果評量方式		相對應的評量工具 (如試卷、觀察檢核表、紀錄日誌、操作/報告/實作指引...等)
	實作評量	筆試	
1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	●	●	1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.筆試試卷
2.點餐服務管理	●	●	1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.筆試試卷
3.出餐服務管理	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表
4.結帳服務技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表
5.人力配置與工作流程管理	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表
6.危機與客訴處理應對技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表
7.餐飲備品盤點與管理	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表

12. 學習成果評量方式

結訓標準：

課程結訓標準以學員 7 門單元課程請假時數累計不得超過課程總時數的三分之一小時，方可參加實作測驗，並規劃透過筆試與實作測驗，筆試成績平均達 70 分(含)以上且實作測驗通過才可取得結訓證明，以確保學員能力符合職能要求。

項目	筆試	實作測驗	
標準	70 分(含)以上通過	通過	不通過
內容	1.筆試由講師批改並予以評分，70 分(含)以上則可通過。 2.實作測驗由評量人員進行評估通過或不通過。		
筆試及實作測驗皆通過則合格			

13. 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
1.餐廳環境及器具擺設檢核技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.筆試試卷	依實際上課人數而定
2.點餐服務管理	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.筆試試卷	依實際上課人數而定
3.出餐服務管理	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
4.結帳服務技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
5.人力配置與工作流程管理	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
6.危機與客訴處理應對技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
7.餐飲備品盤點與管理	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定

14. 監控評估	課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
	課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1. 課程發展報告 2. 利益關係人會議紀錄
	課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	課前預備會議紀錄
	課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人(講師、學員、課程團隊)	1. 學員滿意度調查表 2. 筆試試卷 3. 學員出席紀錄表
	課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況、異常改善狀況	利益關係人(講師、課程團隊)	檢討會議紀錄
	課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行監控機制	利益關係人(講師、學員、產業專家/相關從業人員、課程團隊)	1. 訓後評估報告 2. 訓後評估會議紀錄