勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

111 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫

【職能導向課程】

餐飲業「廚師」

第一章 職能導向課程說明

第一節 職能導向課程規劃依據

職能導向課程品質管理機制是以確保職能導向課程品質作為首要目標,透過職能導向課程審核指標對相關單位所產出之職能導向課程進行檢驗,以確保課程發展與訓練成果的過程,具有高品質的保證,且符合產業及勞工就業力的需求。目的即確認課程發展的需求程度、設計與發展的嚴謹性與適切性,實施與成果的有效性。(勞動部勞動力發展署,2014)

- 對課程提供者(學校與各類訓練單位)而言:可以做為課程規劃辦理的目標,逐步將課程朝 向成果導向方式辦理,提升自身及整體培訓產業的專業度。
- 對學習者而言:提供其選擇課程時的辨識參考,學習者經過培訓後能確實提升其就業力。
 職能導向課程審核指標是掌握職能導向課程品質管理機制運作效能,對培訓產業的課程發展、
 建置、產出成果具有重要判準。經綜合國內外發展職能導向課程之經驗,結合職能導向課程特性,將諸多指標以ADDIE 教學設計模型為主軸發展,如圖 1-3ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1-3 ADDIE 教學設計模型 資料來源:勞動部勞動力發展署

依照 ADDIE 教學設計模型,即所謂的分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)五大面向歸納,各面向之重點要求如下所述:(勞動部勞動力發展署,2014)

分析:發展的課程應為產業、企業或組織有實質需求,故需透過具體的職能基準依據或職能分析過程,並應依據職能與需求分析,規劃有系統性的課程地圖。

- ▶ 設計:為確保課程設計的合適性 ,應依據職能與需求分析,設計合適的教學/訓練目標, 並依此發展完整的課程內容。
- 發展:確定教學/訓練目標、對象及內容後,決定適當的教學方法,以及選擇合適的教材與教學資源。
- ▶ 實施:實際執行課程時,應保存實際課程辦理的資料證據,以確保實施的教學品質。
- 評估:為確保課程成果的成效性,應設計合適且有效的評量方式,並針對學習成果提出證據,規劃一套自我監控的機制進行整體學習成效的評估,以提出未來改進的具體建議。

第二節 職能導向課程規劃摘要表

課程基本資訊							
課程名稱	廚師培訓班						
	廚師的工作流程,能運用市場趨勢發展、消費者偏好等資訊研發新菜單,並						
	考量食材配色及擺盤,控管食材成本及效益分析且遵守食品安全衛生相關法規,						
	對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力,以作行銷創意發想。掌						
	控烹飪及出餐的品質及流程避免發生食物中毒或餐點異常問題,控管整個餐期出						
	餐時間、順序,以確保餐期間供餐順暢,維護顧客關係與顧客保持良好互動,並						
	負責內場環境衛生管理、食材採購與庫存管理、人員管理及參與內場員工教育訓						
課程簡介 (300-500 字)	練課程規劃,確保整體廚房運作順暢。						
(3.2.2.2.2.4)	本課程依前述工作任務涵蓋之職能內涵、行為指標及工作產出等人才規格,						
	將課程分為「職業安全衛生」、「餐飲衛生與安全」、「食材採購、驗收與存放管理」、						
	「廚房環境管理」、「廚房人員管理」、「顧客服務品質管理」、「新菜色研發實務」						
	及「菜單設計」等八門專業課程及成果驗證-紙筆測驗、作業紀錄及專題實作,期						
	望學員透過完整之課程訓練,能具備「廚師」相關知識與技能,並展現其工作上						
	應有之行為能力,未來可順利從事餐飲業相關工作。						
課程總時數	<u>162 小時</u> (含成果驗證 12 小時)						
課程整體	L4						
職能級別							

從雲嘉南轄區企業家數的部分來看,110年雲嘉南區域產業分佈家數第四大產業為「住宿及餐飲業」8,821家(占5.89%);而從業人口數方面,為第五高,總計為11萬9千人,(占6.99%),加上根據109~110年勞動部就業服務分析年報中資料顯示,近二年求才最多行業細類別以「餐館業」僅次為製造業、政府機關,名列前五名,每年皆維持6千人以上,且逐年成長趨勢。雖然受到疫情影響,在108-109年求才成長率衰退了30%,而109-110年求才成長率衰退為3.22%,110年度「住宿與餐飲業」求才人數相較109年僅減縮368人,代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求,預估未來餐飲業僱用人才是有缺口,因此期藉由此計畫規劃出以補足餐飲業之關鍵人才之空缺。

需求說明

而對於餐飲業而言,主廚創新與活力是米其林餐廳保住星級的基礎(Johnson、Surlemont、Nicod & Revaz, 2005)。也因應現成外食人口增加,餐飲業競爭越來越激烈,餐廳、飯店為迎合消費者喜愛換口味、求新求變需求,菜單菜色的推陳出新已成為餐廳重要的工作任務之一,而主廚必須是賦予菜餚創新角色,因此就餐飲業人才而言,主廚其所扮演的角色亦日趨重要,甚至能成為餐飲經營成功的關鍵因素(柯文華,2014)。故建立「廚師」之職能模型,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核心專業人才。

主要對象

未來有意從事廚師之人員。

先備條件

符合以下條件:

須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上。

第二章 職能導向課程規劃內容

第一節 分析階段

廚師培訓班職能導向課程之分析階段,藉由利益關係人的參與討論,分析出該職務之需求 狀況,並利用職能重組方法,將廚師的職能模型發展出課程地圖,進而產出職能導向課程,以下 就職能依據及課程地圖做詳述說明如下。

壹、職能依據

從雲嘉南轄區企業家數的部分來看,110年雲嘉南區域產業分佈家數第四大產業為「住宿及餐飲業」8,821家(占5.89%);而從業人口數方面,為第五高,總計為11萬9千人,(占6.99%),加上根據109~110年勞動部就業服務分析年報中資料顯示,近二年求才最多行業細類別以「餐館業」僅次為製造業、政府機關,名列前五名,每年皆維持6千人以上,且逐年成長趨勢。雖然受到疫情影響,在108-109年求才成長率衰退了30%,而109-110年求才成長率衰退為3.22%,110年度「住宿與餐飲業」求才人數相較109年僅減縮368人,代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求,預估未來餐飲業僱用人才是有缺口,因此期藉由此計畫規劃出以補足餐飲業之關鍵人才之空缺。

而對於餐飲業而言,主廚創新與活力是米其林餐廳保住星級的基礎(Johnson、Surlemont、Nicod & Revaz, 2005)。也因應現成外食人口增加,餐飲業競爭越來越激烈,餐廳、飯店為迎合消費者喜愛換口味、求新求變需求,菜單菜色的推陳出新已成為餐廳重要的工作任務之一,而主廚必須是賦予菜餚創新角色,因此就餐飲業人才而言,主廚其所扮演的角色亦日趨重要,甚至能成為餐飲經營成功的關鍵因素(柯文華,2014)。故建立「廚師」之職能模型,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核心專業人才。

工作任務	akl rik so とこめ は 1項 /TD/	職能級別	對應之職能內涵			
之描述(T)) 對應之行為指標(P)		知識(K)	技能(S)		
T1.1 新產 品研發	P1.1.1能運用市場趨勢發展、消費者偏好及需求等資訊,以作餐點研發之參考。 P1.1.2能遵守食品安全衛生相關法規,並依照食譜選擇適用之食材進行烹飪。 P1.1.3依據製作配方表進行新產品品評。 P1.1.4研發新產品時考量食材配色及擺盤。 P1.1.5 研發新產品時考量食材成本及效益分析。	4	K01市場資訊運用知識 K02職業安全衛生相關 規範 K03食品安全衛生相關 規範 K04料理烹飪知識 K05各種食物品項與食 材及其用法之知識 K06食物營養知識 K07餐飲美學 K08食材成本概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 菜單設計能力 S03 食譜規劃能力 S04 烹飪能力 S05 新產品開發能力 S06 擺盤設計能力		
T1.2 設計 菜單	四万何。 P1.2.1依據消費者市場發展趨勢,以 符合公司理念及服務型態等,並根據 食譜訂定菜單內容、考量食材成本及 定價。 P1.2.2 對於餐飲市場趨勢與創新有 敏銳的觀察與話題發想能力,以作行 銷創意發想,並針對不同節日研發、 不同用途、不同客戶需求、設計符合 之菜單及菜色。	4	K00 食材成本概念 K01 市場資訊運用知識 K03 食品安全衛生相關 法規 K04 料理烹飪知識 K05 各種食物品項與食 材及其用法之知識 K06 食物營養知識 K08 食材成本概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 菜單設計能力 S07 食材控管能力 S08 餐點定價能力 S09 成本控管能力		
T2.1 掌控 烹飪及出 餐的品質 及流程	P2.1.1管理內場員工皆能按照食譜烹調規範並維持出餐流程,避免發生食物中毒或餐點異常問題。 P2.1.2管理烹調作業過程的衛生與安全並監控份量及擺盤等事務。 P2.1.3 能控管整個餐期出餐時間、順序,以確保餐期間供餐順暢	4	K02 職業安全衛生相關 規範 K03 食品安全衛生相關 法規	S10 品質控管能力		
T3.1 與顧 客保持良 好互動	P3.1.1依據外場人員彙整客戶對菜餚 滿意度及意見,做為餐點或菜單改善 參考依據。 P3.1.2 餐期間不定期與顧客寒暄、聽 取顧客建言,或者邀請常客參與試菜 活動等。	4	K09 顧客關係管理概念	S11菜品解說能力 S12 顧客互動技巧		
T4.1 內場 環境衛生 管理	P4.1.1依據食品良好衛生規範準則相關規範,管理環境安全與衛生,維護員工工作環境、人員安全問題。 P4.1.2 依據設備保養維護手冊、職業安全衛生相關規範維護廚房設備。	3	K02 職業安全衛生相關 規範 K03 食品安全衛生相關 法規 K10 廚房管理與設備管 理概念	S10 品質控管能力 S13 設備操作能力		

工作任務	對應之行為指標(P)		對應之職能內涵			
之描述(T)	到怎 么 11 构相保(1)	職般 (L)	知識(K)	技能(S)		
	P4.2.1依據食材採購清單管控食材採		K03 食品安全衛生相關	S07 食材控管能力		
	購、驗收及管控食材品質。		法規	S09 成本控管能力		
T4.2 食材	P4.2.2 依據庫存盤點單,執行食材進		K08 食材成本概念	S10 品質控管能力		
採購與庫	貨、貯存及存貨盤點並進行成本之控	3	K11 食材品質管理	S14 存貨規劃與管		
存管理	管。			理能力		
				S15 比價、議價能		
				カ		
	P4.3.1根據公司人員管理規範,參與		K12 人力訓練與考核概	S16 問題判斷與解		
	餐廳內場員工教育訓練課程規劃,並		念	決能力		
T4.3 人員	確保整體廚房運作順暢。		K13 勞動法規相關概念	S17 員工績效考核		
管理	P4.3.2 根據公司作業標準,制定工作 規範手冊,管理廚房日常行政工作,			能力		
D - D				S18 教育訓練規劃		
	並進行績效考核。			能力		

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「廚師」職能模型之全部職能內涵展開,設計職能課程,其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

一、課程地圖規劃流程

依據本計畫自行發展「廚師」職能模型中對應的職能內涵(知識 K、技能 S) 及行為指標,考量其屬性、相關度與複雜度,組成單元課程。課程地圖規劃流程第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制,先行界定人員及課程條件基準;第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類;第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單;第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理;第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組,最後產出課程地圖,課程地圖規劃流程如圖 2-3 所示。



圖 2-3 課程地圖規劃流程圖

二、課程地圖

「廚師」職能導向課程之課程對象為未來有意從事廚師之人員,須高中(職)以上並具備 餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷2年以上,做為修習課程前之先備條件 限制。

透過產業代表與職能專家共同討論決議後,依據需培養的能力,運用課程地圖規劃流程展開為職能課程,其廚師培訓班課程地圖如表 2-26 所示。

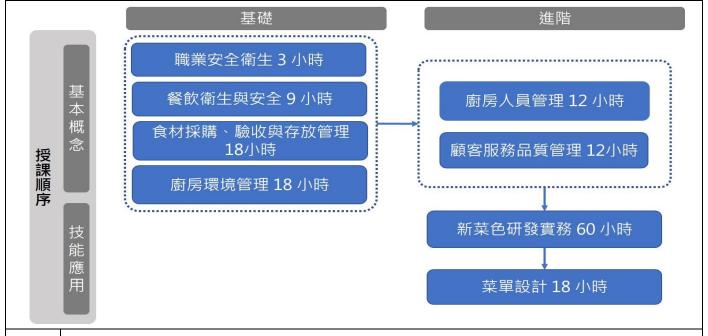


表 2-26 廚師培訓班課程地圖

先備 條件

須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷2年以上。

訓後 效益 結訓學員能學會食材採購、驗收與存放管理、廚房人員管理、顧客服務品質管理、菜單設計等能力,在「食材採購、驗收與存放管理」能依照食材採購清單控管食材採購、驗收及管控食材品質;在「廚房人員管理」階段,能依照公司人員管理規範參與餐廳內場員工教育訓練課程規劃,制定工作規範手冊,管理廚房日常行政工作,並進行績效考核;在「顧客服務品質管理」階段能依照外場人員彙整客戶對菜餚滿意度及意見,做為餐點或菜單改善參考依據,並於餐期間不定期與顧客寒暄、聽取顧客建言,或者邀請常客參與試菜活動等,最後「菜單設計」階段,對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力,並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色,以展現「廚師」應具備相關知識及技能,符合業界所需。

第二節 設計階段

廚師培訓班職能導向課程之設計階段,藉由利益關係人的參與討論,依據廚師職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖,發展課程教學/訓練目標及課程大綱,以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

壹、教學/訓練目標

八門課程單元之教學/訓練目標依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S),各課程單元所對應職能之 行為指標及課程地圖的學習進程,以 SMART 方法設定教學/訓練目標,應涵蓋原職能所對應之 行為指標,使後續成果評量有具體的與工作有關的行為可供觀察評量,做為學習成果發展之依據, 如表 2-27 所示。

表 2-27 教學訓練目標與職能內涵

課	呈教學	上訓練目標	引用/分析職能內涵						
課程名稱	職能 級別	── 教學/訓練日標 對應行為指標		知識(K)	技能(S)				
職業安全衛生	3	能熟悉職業安全 衛生相關規範並 應用於管理與工 作之中。	-	K02 職業安全 衛生相關規範	-				
餐飲衛生與安全	3	能學習食品安全 衛生相關規範以 維持餐飲衛生與 食品安全。	-	K03 食品安全 衛生相關法規	-				
食 材 採 購、驗收 與存放管 理	3	能學習食材採購 流程與挑選、存 放等各項知識, 以確保食材品質 穩定。	P4.2.1 依據食材採購清單控管食 材採購、驗收及控管食材品質。 P4.2.2 依據庫存盤點單,執行食 材進貨、貯存及存貨盤點並進行 成本之控管。	K08 食材成本 概念 K11 食材品質 管理	S07 食材控管 能力 S09 成本控管 能力 S14 存貨規劃 與管理能力 S15 比價、議 價能力				
廚房環境 管理	4	能學習到廚房組 織、工作職責與 工作動線安排要 領,以提高供餐 的效率。	P4.1.1 依據食品良好衛生規範準則相關規範,管理環境安全與衛生,維護員工工作環境、人員安全問題。 P4.1.2 依據設備保養維護手冊、職業安全衛生相關規範維護廚房設備。	K10 廚房管理 與設備管理概 念	S13 設備操作 能力				
廚房人員 管理	4	能學習到人員管 理等各項規範, 以確保營運過程 中可順利進行。	P2.1.1 管理內場員工皆能按照食 譜烹調規範並維持出餐流程,避 免發生食物中毒或餐點異常問 題。	K12 人力訓練 與考核概念 K13 勞動法規 相關概念	S10 品質控管 能力 S16 問題判斷 與解決能力				

課	程教學	訓練目標	引用/分析職能內涵						
課程名稱	職能 級別	教學/訓練目標	数學/訓練目標 對應行為指標 知識(K)						
			P2.1.2 管理烹調作業過程的衛生 與安全並監控份量及擺盤等事 務。 P2.1.3 能控管整個餐期出餐時間、順序,以確保餐期間供餐期間供餐的 明序,以確保餐期間供餐的 Washing P4.3.1 根據公司人員管理規範, 參與餐廳內場員工教育訓練課程 規劃,並確保整體廚房運作順 暢。 P4.3.2 根據公司作業標準,制定 工作規範手冊,管理廚房日常行 政工作,並進行績效考核。		S17 員工績效 考核能力 S18 教育訓練 規劃能力				
顧客服務品質管理	4	能學習到服務概 念及顧客滿意度 之間關係,以能 提供給顧客滿意 消費體驗。	P3.1.1 依據外場人員彙整客戶對 菜餚滿意度及意見,做為餐點或 菜單改善參考依據。 P3.1.2 餐期間不定期與顧客寒 暄、聽取顧客建言,或者邀請常 客參與試菜活動等。	K09 顧客關係 管理概念	S11 菜品解說 能力 S12 顧客互動 技巧				
新菜色研發實務	4	能學習到透過, 學習技 學習技 學習技 養 中 是 是 , 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	P1.1.1 能運用市場趨勢發展、消費者偏好及需求等資訊,以作餐點研發之參考。 P1.1.2 能遵守食品安全衛生相關法規,並依照食譜選擇適用之食材進行烹飪。 P1.1.3 依據製作配方表進行新產品品評。 P1.1.4 研發新產品時考量食材配色及擺盤。 P1.1.5 研發新產品時考量食材成本及效益分析。	K04 料理烹飪知識 K05 各種食物品項與食材及其用法之知識 K06 食物營養知識 K07 餐飲美學	S03 食譜規劃 能力 S04 烹飪能力 S05 新產品開 發能力 S06 擺盤設計 能力				
菜單設計	4	能學習列 學習 學習 學 學 學 別 學 學 別 學 別 器 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	P1.2.1 依據消費者市場發展趨勢,以符合公司理念及服務型態等,並根據食譜訂定菜單內容、考量食材成本及定價。(定價策略) P1.2.2 對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力,以作行銷創意發想,並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色。	K01 市場資訊 運用知識	S01 資料蒐集 及分析能力 S02 菜單設計 能力 S08 餐點定價 能力				

貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃,依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計,並依照邏輯性安排,使之符合工作流程之順序性或緩急性,由首要工作任務逐一往下展開,使課程具有繼續性及延續性。亦即,習得該課程後,即可擁有必要的職能內涵,並能展現該行為表現,進而達成訓練目標,課程時數設計依照工作需求分配,課程 150 小時,加上最後成果驗證 12 小時,總計為 162 小時,課程大綱與課程時數如表 2-28 所示。

表 2-28 課程大綱與時數

细切片纸	细如啦业	細位上版社
課程名稱	課程時數	課程大綱內容
		1. 職業安全衛生法令
職業安全衛生	3	2. 職業安全衛生概念與工作守則
		3. 餐飲作業場所消防與安全 4. 緊急事故應變處理與員
		工作業相關之安全衛生知識
		1. 食品安全衛生相關法規
餐飲衛生與安全	9	2. 廚房料理設備及器具清潔
		3. 清潔消毒用品使用與存放方法
		4. 廚房環境設施檢核概念
 食材採購、驗收與存放		1. 食材採購、驗收流程與方法
管理	18	2. 食材保存管理
B-12		3. 採購成本管控
		1. 廚房空間配置與設備管理
京 台 理 诗 於 四	18	2. 工作流程動線原則與重點
廚房環境管理		3. 廚房生產作業的流程管理
		4. 設備保養維護管理
		1. 廚房之餐飲組織配置與職掌
 廚房人員管理	12	2. 勞基法相關規範
图		3. 員工訓練規劃
		4. 員工績效評核
		1. 顧客滿意度之介紹
顧客服務品質管理	12	2. 肢體、語言傳達技巧
两 在 从 初	12	3. 菜品解說要點
		4. 顧客意見應對處理技巧
		1. 市場與消費者趨勢分析
		2. 食物特色與營養
新菜色研發實務	60	3. 餐飲美學(包含擺盤與色彩搭配)
		4. 料理技巧與調味搭配
		5. 新菜色研發與設計
		1. 餐飲市場趨勢收集分析
		2. 餐飲行銷策略與目標設定
菜單設計	18	3. 菜單評估與檢視
		4. 價格制定依據
		5. 菜單設計及食譜規劃

第三節 發展階段

廚師培訓班課程發展內容依據設計階段(D)所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容,規劃教學方法、評量方式等,設計合適的教材與教學資源,包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等,相關設計做詳述說明如下。

壹、規劃教學方式

八門課程單元之能力等級大部分皆屬於四級,意即學員能夠在經常變動的情況中,在少許監督下,獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術,及作判斷及決定的能力。考量到教學/訓練目標以技術性為主,在課程內容規劃上以實務來整合課程所學,因此在教學方法設計上,會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述教學、個案分析、示範教學、分組討論及專題實作等學方式來進行授課,透過講述方式、個案分析及分組討論講解知識與技巧,操作性較高之課程,則再加入示範教學與專題實作引導學員實際操作食品研發相關實作,使學員具備廚師的知識與技能。廚師培訓班工作型態偏重於實際操作,故在設計教學方法上會以實務操作面為主,理論概論面為輔,藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分,教學方法主要以示範教學、專題實作為主。理論概論部分則以講述教學、個案分析及分組討論為主,重點在讓學員有較多的實務操作之練習,以熟練各項技能,提升訓用合一之契合度,並縮短產學落差,提升未來就業或轉職之能力,以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神。如表2-29 所示。

表 2-29 教學方法

課程(單元)		教學方法					
名稱	教學/訓練目標	講述 教學	· ·		示範 教學		說明 (簡要說明所選取之教學方法)
職業安全衛 生	能熟悉職業安全衛生相 關規範並應用於管理與 工作之中。	•					1.講述教學 講師以熟練的講授技巧並適時回 饋問題來提昇訓練效果。講授法為
餐飲衛生與 安全	能學習食品安全衛生相 關規範以維持餐飲衛生 與食品安全。	•					基本知識傳遞的手法,在本培訓的所有課程皆有使用。 2.個案分析 ###################################
食材採購、 驗收與存放 管理	能學習到食材採購流程 與挑選、存放等各項知 識,以確保食材品質穩 定。	•	•	•			講師準備案例,以實際案例分析, 解析在該門課程中的應用方法,讓 學員能夠理解實際案例中的應變 方法,故在市場調查、產品研發設 計、產品化技術轉移課程中皆會需
廚房環境管 理	能學習到廚房組織、工 作職責與工作動線安排 要領,以提高供餐的效 率。	•		•			要藉由案例分析,來幫忙學員理解。 3.討論教學 透過將學員分組討論議題的模式,

细句(照二)		教學方法					
課程(單元) 名稱	教學/訓練目標		個案	討論	示範	實作	說明
石符		教學	分析	教學	教學	演練	(簡要說明所選取之教學方法)
廚房人員管 理	能學習到人員管理等各項規範,以確保營運過 程中可順利進行。	•		•			讓學員經由與講師及其他學員間 互動,吸收課程中的概念,透過互 動激盪學員想法。 4.示範教學 講師在實作部分,先示範如何操作
顧客服務品 質管理	能學習到服務概念及顧 客滿意度之間關係,以 能提供給顧客滿意消費 體驗。	•		•	•	•	與使用,並說明其過程及知識,然 後讓學員實作相同的動作,講師並 給予回饋,告訴學員其表現成功及 失敗之處,讓學員在過程中能自我
新菜色研發實務	能學習到透過烹飪料理 技巧,將各食材營養、美 味展現,並能考量美觀 擺盤進行食譜規劃,以 提供顧客良好餐飲體 驗。	•		•	•	•	學習使用,有助於學習成果的應用,故於產品開發實務、感官品評方式與運用兩門課課程中,將會由講師先進行示範操作。 5.實作演練 講師提供題目讓學員做課程單元的實務練習,使學員對技能、經驗,
菜單設計	能學習到能依據定價原 則學習,能夠對菜單規 劃、品名制定、定價、菜 品特色依據市場趨勢、 公司服務型態進行一致 性設計。	•		•		•	或特定內容的學習達到正確或純熟的反應與結果,最後透過評量手冊之個案情境,進行實際操作,讓學員實際參與及操作的過程中學習辨識問題、思考問題、解決問題,最後透過主題專題製作與講師回饋,增加學習成效。

貳、教材與教學資源設計

因廚師培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程,且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才,故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標,將依要求條件明列並說明。

一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展,由各課程單元之講師,依據其課程之內容、訓練目標與教學方法,設計發展合適之教材與教學資源,以提升學員之學習成效。如表 2-30 教學資源所示。

二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程,為對應不同專業課程之需求,本次課程依據歸納後之職能模型及課程內容為選擇標準,參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊,適當選擇各課程師資,使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師,更完整的學習到符合業界需求的課程內容,各課程之師資條件如表 2-6 所示,下列說明各課程單元師資條件。而此課程主要評量人員由授課講師擔任,配合本課程系統化之教學方法,在評量方式藉由評

量手冊內容評量學員學習狀況、實際演練狀況及學習成果透過職能評量檢核表等進行評估, 給予實質建議,故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求。

為求授課過程之嚴謹度,每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助,進行課程品質監控以及協助授課講師行政事宜,並記錄課程中講師、學員以及訓練場地設備等狀況,彙整各項紀錄,並改善狀況。協助人員之條件需為具大專以上學歷,或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上,以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求,如表 2-30 教學資源所示。而協助人員分二種工作內容,其一訓練行政人員主要職責除協助講師進行課程品質監控以及協助相關行政事宜外,故無相關背景,另助教人員須在課程當中也須配合講師授課內容來回答與解決學習者的相關疑問,若無相關工作經歷恐無法勝任,因此助教在資格設定上為大專學歷以上具備餐飲相關內級技術士證且相關實務工作1年(含)以上。

表 2-30 教學資源

課程(單元)名稱	材與教學資源						
林柱(半儿)石件	教材	教具/設備					
職業安全衛生	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					
餐飲衛生與安全	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					
食材採購、驗收與存	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					
放管理	TOWEITOIIII 間報·調刷機表述性調報·計量寸制	电烟、投影饭、口似					
廚房環境管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					
廚房人員管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					
顧客服務品質管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					
新菜色研發實務	講師編製課程講義、評量手冊	相關烹調爐具、食材、					
机木色型放其坊	讲叫《湘衣环任讲我· 訂 里丁刊	餐具等					
菜單設計	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板					

課程(單元)	應具備之資格與專業學經歷									
名稱	授課教師	評量人員	課程協助人員							
職業安全衛生	須符合以下條件之一: 1.曾任大專校院職業安全衛生相關課程具 3 年(含)以上教學經驗者。 2.取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照,並具相關作業實務 2 年(含)以上經驗者,其專業能力足以擔任授課講師者。	同授課	■訓練行政人員 資格:大專以 上學歷,或從 事訓練執行或							
餐飲衛生 與安全	須符合以下條件之一: 1.曾任大專校院餐飲、食品衛生相關科系之講師累績 3 年 (含)以上相關課程者。		管理相關工作 1年(含)以上。							

	2.曾任 HACCP 相關訓練課程講授經驗 3 年(含)以上者,其	
	專業技能足以擔任授課講師者。	
	3.具食品技師、營養師證書者並曾教授相關課程1年(含)以	
	上者。	
	須符合以下條件之一:	
食材採購、	1.曾任大專校院餐飲相關之講師,並具備相關課程講授3年	
驗收與存	(含)以上者。	
放管理	2.大專學歷以上畢業,任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以	
	上,其專業技能足以擔任授課講師者。	
	須符合以下條件之一:	
廚房環境	1.曾任大專院校餐飲相關之講師,並具備相關課程講授3年	
厨 房 埌 現 管理	(含)以上者。	
官理	2.大專學歷以上畢業,任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以	
	上,其專業技能足以擔任授課講師者。	
	須符合以下條件之一:	
廚房人員	1.曾任大專院校餐飲相關之講師,並具備相關課程講授3年	
图 房 八 貝 管理	(含)以上者。	
官理	2.大專學歷以上畢業,任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以	
	上,其專業技能足以擔任授課講師者。	
	須符合以下條件之一:	
顧客服務	1.曾任大專院校餐飲相關之講師,並具備相關課程講授3年	
田質管理	(含)以上者。	
四貝占坯	2.大專學歷以上畢業,任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以	
	上,其專業技能足以擔任授課講師者。	
		■助教資格:大
		專學歷以上具
		備餐飲相關丙
	以下條件,符合其中一項即可:	級技術士證且
新菜色研	1.曾任大專院校餐飲相關科系之講師以上,並具備相關課	相關實務工作 1 年(含)以上。
で () が (程講授3年(含)以上者。	■訓練行政人員
· 按 貝 初	2.曾任廚房相關事業單位5年(含)以上,其專業技能足以擔	■
	任授課講師者。	上學歷,或從
		事訓練執行或
		管理相關工作
		1年(含)以上。
	万姓人以下校外ラー・	■訓練行政人員
	須符合以下條件之一: 1.曾任大專院校餐飲、管理相關之講師,並具備相關課程講	資格:大專以
菜單設計	1.曾任大等院校餐飲、管理相關之講師,业具備相關課程講 授3年(含)以上者。	上學歷,或從
木半叹引	投 5 平(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業,任職餐飲、管理相關事業單位 5 年	事訓練執行或
	2.入等字歷以工華某,任職食飲、官珪相關爭某单位 5 平 (含)以上,其專業技能足以擔任授課講師者。	管理相關工作
	(白)四上,方寸未仅肥尺凶怎口仅承聘即有。	1 年(含)以上。

參、評量方式

課程對象以未來想從事廚師為主,因此課程主要目的為使學員能深化學習到廚師應具備之相關職能,以裨益在職場上更能發揮所學,因此在學習成效評量方式的設計上,除基本的「紙筆測驗」外,另也採取「作業紀錄」、「實務演練」及「專題實作」作為評估學習成效的方式,經由每次的成績,確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。

詳細之設計依據與考量說明如下。八門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表 2-31 所示。

表 2-31 廚師培訓班-課程發展規劃摘要表

		課程大綱 教學方法	教材與教學資源			相關人員資格條件			
課程單元	課程大綱		教材	教具/設備	評量方式	師資	評量 人員	課程協助人員	
一、職業安全衛生	1. 職業安全衛生 法令 2. 職業安全衛生 公養飲業工作業分子 3. 消防事故 為事故 為 為 為 為 為 為 。 為 。 為 。 為 。 為 。 為 。 為 。	1.講述教學	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手 冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 A-餐飲職安 與食安相關知識	須符合以下條件之一: 1.曾任大專校院職業安全相關課程具3年 (含)以上教學經驗者。 2.取得職安或工安相關 職人之級(含)以上,並 一級技術士證照,並具 相關作業實務2年(含) 以上經驗者,其專講 以上經驗者,其課講師 力足以擔任授課講師 者。	同課師求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作 1年(含)以上。	

		教學方法	教材與教學資源			相關人	員資格	·條件
課程單元	課程大綱		教材	教具/設備	評量方式	師資	評量 人員	課程協助人員
二、餐飲衛生與安全	1. 食品安全衛生 相關房料理設備 2. 器具清潔 毒方 3. 清與存環境 4. 廚屬 4. 檢核概念	1.講述教學	PowerPoint 簡報 課程 量 手	電腦、投影機、白板	◎總結性評量1. 紙筆測驗(1) 測驗卷 A-餐飲職安 與食安相關知識	須符合以下條件之一: 1.曾任大專校院餐飲、食品衛生相關科系之講師 累績 3年(含)以上相關 課程者。 2.曾任 HACCP 相關 總課程講授經驗 3年(含)以上者,其專師者 足以擔任授課講話 是以擔任授課講話 3.具食品技師、營養課程 1年(含)以上者。	同 課 師 求授 講 需	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作 1年(含)以上。
三、材採縣內方。	1. 食材採購、驗收流程與方法 2. 食材保存管理 3. 採購成本管控	1.講述教學 2.個案分析 3.討論教學	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1.作業紀錄: (1)食材採購與庫存盤 點單 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 B-食材採 購、驗收與存放管理概 念		同課師求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作 1年(含)以上。

		教學方法	教材與非			相關人	員資格	各條件
課程單元	課程大綱		教材	教具/設備	評量方式	師資	評量 人員	課程協助人員
四、廚房環境管理	1. 廚房空間配置 與設備管理 2. 工作流程動線 原則廚房生產 的流程管理 4. 設備保養 管理	1.講述教學 2.討論教學	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1. 作業紀錄 (1) 廚房空間與工作動線規劃討論單 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 C-廚房環境 管理	須符合以下條件之一: 1.曾任大專院校餐飲相 關之講師,並具備相關 課程講授 3 年(含)以上 者。 2.大專學歷以上畢業,任 職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上,其專業技能 足以擔任授課講師者。	同課師求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作 1年(含)以上。
五、廚房一貫	 廚房之餐飲組 織配置與職掌 勞基法相關規 範 員工訓練規劃 員工績效評核 	1.講述教學 2.討論教學	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1. 作業紀錄 (1) 人員工時排班紀錄 ◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 專題報告 A-人員管 理規劃(包含廚房員工 之訓練規劃表,績效考 核評量規劃、組織編制 與工作職掌等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一: 1.曾任大專院校餐飲相關之講師,並具備相關課程講授3年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業,任職餐飲相關事業單位5年(含)以上,其專業技能足以擔任授課講師者。	同 課 師 求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作 1年(含)以上。

			教材與教學資源			相關人	員資格	各條件
課程單元	課程大綱	教學方法	教材	教具/設備	評量方式	師資	評量 人員	課程協助人員
六、 顧客服務 品質管理	1. 顧客滿意度之 介紹 2. 肢體、語言傳達技巧 3. 菜品解說要點 4. 顧客意見應對 處理技巧	1.講述教學 2.討論教學 3.示範教學 4.實作演練	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 實務演練 (1) 模擬顧客意見處理 應對 (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一: 1.曾任大專院校餐飲相關之講師,並具備相關課程講授3年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業,任職餐飲相關事業單位5年(含)以上,其專業技能足以擔任授課講師者。	同課師求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作 1年(含)以上。
七、新菜色研發實務	1. 市場外析 2. 養 餐 盤 理 技 等 色 答 包 搭 調 與 4. 味 新 新 計 。 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公 公	1.講述教學 2.討論教學 3.示範教 4.實作演練	講師編製課	相關烹調爐、	◎形成性評量 1.作業紀錄 (1) 製作配方與品評記錄表 ◎總結性評量 1.實務解文明,與一方。 (1) 新菜品製作。 (2) 評量檢核表 (2) 評量檢核表	項即可: 1.曾任大專院校餐飲相關科系之講師以上,並具備相關課程講授3年(含)以上者。 2.曾任廚房相關事業單位5年(含)以上,其專業技能足以擔任授課講師	同課師求授講需	■助教育と 學歷相 財務 財子 財子 財子 大餐 で を は の は の の は の の は の の の の の の の の の の の の の

		課程大綱 教學方法	教材與教學資源			相關人	員資格	6 條件
課程單元	課程大綱		教材	教具/設備	評量方式	師資	評量人員	課程協助人員
八、單設計	1. 餐飲市場趨勢 收集分析 2. 餐飲行銷 等飲行 等飲 等 等 等 等 等 等 等 等 。 等 。 等 。 等 。 等 。 等	1.講述教學 2.討論教學 3.實作演練	PowerPoint 簡報、講程 編製 評 書	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1.專題實作 (1) 專題報告 C-菜單 設計提案簡報(包含菜 單設計、菜單發想可行性評估與說明) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一: 1.曾任大專院校餐飲、管理相關之講師, 2.大專學歷以上畢業, 4日 1. 4 1. 1. 4 1. 4 1. 4 1. 1. 1. 4 1. 4 1. 1. 4 1. 1. 4 1. 4 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 4 1. 1. 1. 1.	同 課 師 求授 講 需	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練 執行或管理相關工作1年(含)以上。

第四節 執行階段

壹、課程辦理

一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能,學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書,在公開課程資訊之時,特註明關於本課程之原則說明。

二、公開招生資訊

於課程辦理期間,由辦訓單位將課程資訊及簡章,經由單位網站與其相關管道 進行報名資訊公開,並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦 理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定,辦訓單位為考量課程品質,需評估空間上 是否能容納所有學員,並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓,使學 員能在良好的環境中學習專業技能。

四、參訓條件

須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上。

五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假,其他課程如有要事需向辦訓單位請假,課程請假時數累計不得超過課程總時數十分之一,請假時數超過者將無法參與課程單元的成果驗證,亦無法取得結訓證書。

六、行政事項

- (一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退,為管控上課品質,要求學員準時入出場, 上課期間並請學員將手機關機。
- (二)為掌握課程時間與進度,下次上課教材會事先發放給各位學員,需於上課前 預習完成。

貳、課程實施

在課程正式實施期間,辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見,將同性質之學員分為一組,並於課程實施期間印製學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制,以利掌控課程之流程與品質。

一、教材講義

授課講師將下次課程教材講義編排完成,並於此次課程前交給辦訓單位之協助 人員印製完成,此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

二、出席紀錄

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表,上、下午課程皆需簽到及簽退,作為學員請假的憑證,以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

三、滿意度調查相關表單

在課程實施階段,將進行滿意度調查相關表單發放,於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表,講師於每堂課程結束後都會填寫上課教學日誌,三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

四、課堂實作

課堂實作為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目,讓學員在課程單元結束 後,能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

五、評估演練

授課講師皆有設計分組報告評估演練活動,當分組學員上台報告時,授課講師 與其他分組學員會對報告者進行專題實作之評估。

第五節 評估階段

壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E),是在訓練的過程中或是完成訓練之後,對於教學內容、學員的反應與學習成果,按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討,並更進一步比較是 否能達到原先設定之訓練目標。整體而言,包含了評估流程的系統化設計、評估資料的 蒐集與分析,以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法,如講述教學、個案分析、 討論教學、示範教學、實作演練等,設計可相呼應之評量方式,以明確檢視參訓學員在特 定教學方法下之學習成果,並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進 行分析,因考量錄取訓練對象與課程操作時間性,故訂定之學習成果評量工具為二部分, 以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

一、課程評量程序

(一)反應層次 L1 (學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫,瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及 服務品質是否滿意,並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

(二)學習層次 L2(紙筆測驗、作業紀錄、實務演練、專題實作)

在學習層次階段,為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標,採用之評量方式為紙筆測驗、作業紀錄。

評量方式一「紙筆測驗」,針對廚師所具備知識面內涵為主要考題內容,以了解學 員對於廚師知識內容認知程度。

評量方式二「作業紀錄」,以食材採購、驗收與存放管理、廚房環境管理、廚房人 員管理、新菜色研發實務等四大主題方向進行作業紀錄產出。

評量方式三「實務演練」,以顧客服務品質管理、新菜色研發實務等二大主題方向 進行實務操作演練,並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行 為指標,鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

評量方式四「專題實作」,以廚房人員管理、新菜色研發實務、菜單設計課程單元進行專題報告,並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標,鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

二、單元課程評量方式與工具

廚師培訓班工作型態主要以實務面為導向,八個單元課程大部分屬於操作性較高的動態型課程,非屬靜態性課程,故在評量方式的設計部份,以實務操作為主要的參考方式,並以筆試成績當成學員的學習過程中的投入成效之依據,另,各課程單元的評量工具,主要為專題實作等方式,如表 2-32 所示。成果驗證評量設計參考,如表 2-33 所示

表 2-32 學習成果評量方式

	學	習成果	評量力	方式	
課程(單元)名稱	紙筆測驗	作業紀錄	實務演練	專題實作	對應評量說明
職業安全衛生	•				1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識
餐飲衛生與安全	•				1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識
食材採購、驗收 與存放管理	•	•			1.測驗卷 B-食材採購、驗收與存放管理概念
廚房環境管理	•	•			1.作業紀錄-廚房空間與工作動線規劃討論單 2.測驗卷 C-廚房環境管理
廚房人員管理		•		•	1.作業紀錄-人員工時排班紀錄 2.專題報告 A-人員管理規劃(包含廚房員工之訓練規 劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作職掌等) 2-1.評量檢核表
顧客服務品質管理			•		1.實務演練-模擬顧客意見處理應對 1-1.評量檢核表
新菜色研發實務		•	•	•	1.作業紀錄-製作配方與品評記錄表 2.實務演練-新菜品製作-包含主題性料理製作與呈現 2-1.評量檢核表 3.專題報告 B- 新菜食譜提案(包含創意新菜食譜) 3-1.評量檢核表
菜單設計				•	1.專題實作-專題報告 C-菜單設計提案簡報(包含菜單設計、菜單發想可行性評估與說明) 1-1.評量檢核表

成果驗證-實作演練、專題報告設計 參考

一、測驗設計說明:

於課程執行過程中,透過實務演練及專題實作報告檢核學員「廚房人員管理」、「顧客服務品質管理」、「新菜色研發實務」、「菜單設計」這4門課程單元的學習效益,請學員依據實務演練及專題實作說明,逐一完成實務操作作業,評量員將依學員演練過程中依據規範要求之確實完整度,評估是否具備『廚師』之知識技能。

● 實務演練:顧客服務品質管理、新菜色研發實務

● 專題實作:廚房人員管理、新菜色研發實務、菜單設計

二、實務演練操作需求說明:

【評量 8】顧客服務品質管理課程單元依照評量者設定案例情境(角色扮演),由受 試者實際進行模擬顧客意見處理應對(如試菜活動說明、客製化菜品要求應對等等)。

【評量 10】新菜色研發實務課程單元依照評量者提供案例情境,由受試者進行主題性料理製作與呈現。

三、專題實作演練需求說明:

【評量7】專題報告需包含3大部分,說明如下

- 人員管理規劃:廚房人員管理課程單元,依照評量者設定之作業紀錄(人員工時排 班紀錄、廚房工作規範、內場工作績效考核表)於在課堂結束後完成專題報告-人員 管理規劃,內容包含廚房員工之訓練規劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作 職掌等。
- 新菜食譜提案:新菜色研發實務課程單元,依照實務演練之成果,並參考作業紀錄之製作配方表、品評紀錄表單,完成創意新菜食譜提案。
- 菜單設計提案簡報:菜單設計課程單元,延續新菜色研發實務課程單元之實務演練操作成果,完成菜單設計簡報、發想可行性評估與說明報告。

需產出 專題報告一份 (PDF 檔):包含人員管理規劃、新菜食譜提案、菜單設計提案簡報。

四、檢核項目:

成果驗證執行時間規劃 12 小時,評量員藉由學員進行實務演練之顧客意見處理應對,檢核學員是否學習到內部顧客、外部顧客的溝通應對方式,提升與人互動之職能表現,並透過實務的料理操作,學會各項料理烹調方式,並且能完成專題報告。透過「總結性成果驗證」課程單元執行,得評估學員整體課程學習成效,是否充分完備『廚師』所需職能。

貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化,在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後,欲了解其學習狀況是否達到預期,以及教學場地、 教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處,本課程運用滿意度 調查表及職能行為評估表等方式進行評估,再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了 解學員之學習成效,如表 2-34 所示。

表 2-34 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
職業安全衛生	1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識	依實際上課人 數而定
餐飲衛生與安全	1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識	依實際上課人 數而定
食材採購、驗收與存 放管理	1.測驗卷 B-食材採購、驗收與存放管理概念	依實際上課人 數而定
廚房環境管理	1.作業紀錄-廚房空間與工作動線規劃討論單 2.測驗卷 C-廚房環境管理	依實際上課人 數而定
廚房人員管理	1.作業紀錄-人員工時排班紀錄 2.專題報告 A-人員管理規劃(包含廚房員工之訓練規 劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作職掌等) 2-1.評量檢核表	依實際上課人 數而定
顧客服務品質管理	1.實務演練-模擬顧客意見處理應對 1-1.評量檢核表	依實際上課人 數而定
新菜色研發實務	1.作業紀錄-製作配方與品評記錄表 2.實務演練-新菜品製作-包含主題性料理製作與呈現 2-1.評量檢核表 3.專題報告 B- 新菜食譜提案(包含創意新菜食譜) 3-1.評量檢核表	依實際上課人 數而定
菜單設計	1.專題實作-專題報告 C-菜單設計提案簡報(包含菜單設計、菜單發想可行性評估與說明) 1-1.評量檢核表	依實際上課人 數而定

二、結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準,採紙筆測驗、實務演練及專題實作三種評量方式,紙筆測驗以廚師所具備知識面內涵為考題內容,作業紀錄則為形成性評量確認學習者員於『食材採購、驗收與存放管理、廚房環境管理、廚房人員管理、新菜色研發實務』學習進度,而實務演練則以角色模擬與實際操作進行,以確認『顧客服務品質管理、新菜色研發實務』學習成果,最後以專題實作方式進行專題報告,包括人員管理規劃、新菜食譜提案、菜單設計提案簡報,並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標,鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標,須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。

本認證課程共 162 小時(含成果驗證 12 小時),各單元課程設計評量工具,講師依據受試學員實作過程及產出紀錄,依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋,最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時,方可參加成果驗證,而成果驗證之紙筆測驗、作業紀錄、實務演練及專題實作為總結性評量,符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求,才能取得認證證書。(如表 2-35 所示)。

表 2-35 課程結訓標準

課程結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準,採紙筆測驗、實務演練及專題實作三種評量方式,紙筆測驗以廚師所具備知識面內涵為考題內容,作業紀錄則為形成性評量確認學習者員於『食材採購、驗收與存放管理、廚房環境管理、廚房人員管理、新菜色研發實務』學習進度,而實務演練則以角色模擬與實際操作進行,以確認『顧客服務品質管理、新菜色研發實務』學習成果,最後以專題實作方式進行專題報告,包括人員管理規劃、新菜食譜提案、菜單設計提案簡報,並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標,鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標,須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。

本認證課程共 162 小時(含成果驗證 12 小時),各單元課程設計評量工具,講師依據受試學員實作過程及產出紀錄,依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋,最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時,方可參加成果驗證,而成果驗證之紙筆測驗、作業紀錄、實務演練及專題實作為總結性評量,符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求,才能取得認證證書。

項次	課程單元	評量類別	評量方式	對應評量
1	職業安全衛生	總結性評量	紙筆測驗	評量1
2	餐飲衛生與安全	總結性評量	紙筆測驗	評量1
3	食材採購、驗收與存放管	形成性評量	作業紀錄	評量2
3	理	總結性評量	紙筆測驗	評量3
4	廚房環境管理	形成性評量	作業紀錄	評量 4
4	厨 方 塚 現 官 珪	總結性評量	紙筆測驗	評量 5
5	廚房人員管理	形成性評量	作業紀錄	評量6
3	函	總結性評量	專題實作	評量7
6	顧客服務品質管理	總結性評量	實務演練	評量8
		形成性評量	作業紀錄	評量9
7	新菜色研發實務	總結性評量	實務演練	評量 10
		恐怕吐町里	專題實作	評量7
8	菜單製作與行銷	總結性評量	專題實作	評量7

- 1. 形成性評量僅做為學習歷程之參考,故「評量 2:作業紀錄-食材採購與庫存盤點單」「評量 4:作業紀錄-廚房空間與工作動線規劃討論單」、「評量 6:作業紀錄-人員工時排班紀錄」、「評量 9:作業紀錄-製作配方與品評記錄表」不列入評分項標準內。
- 2. 以總結性評量作為結訓標準,總結性評量說明如下:
 - 「評量1:紙筆測驗-測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量3:紙筆測驗-測驗卷B-食材採購與存放管理概念」須達70分以上為及格。
 - 「評量5:紙筆測驗-測驗卷 C-廚房環境管理」須達70分以上為及格。
 - 「評量7:專題實作-專題報告」、「評量8:實務演練-模擬顧客意見處理應對」、「評量9:實務演練-新菜品製作」須符合評量者設定及提供之案例情境,並依指示進行成果產出,對應職能評量檢核表之評估項目,各評估項目勾選符合之級別1~5級。每個評估項目需高於3級(含)以上,符合此課程之能力要求。

受評者各項評量須符合合格標準且缺課時數未超過規定者方為合格結訓。

多、監控評估

針對學習者之學習成果證據,以及課程規劃與執行各環節,應有具體之監控評估機制,因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制,建立完整的監控評估流程,即時反應辦訓狀況,並發展相關配合文件,進行適當管理,做為往後課程持續改善之參考,藉由這些監控機制,循環改善每一門課程單元之品質,增進學員學習成效,以達最大之品質目標,課程監控評估方法與流程如表 2-36 所示。

表 2-36 廚師培訓班-監控評估方法與流程

细如油仁咖	防护证儿子儿			
課程進行階	監控評估方法	監控標的	參與人員	相關配合文件
段	與流程		الد الحد المداعة المداعة	
			利益關係人(產業	
			專家/相關從業人	1.職能導向課程規
细心阳劃		課程執行監控機	員、職能分析專	劃報告
課程規劃	<u> </u>	制	家、課程設計專	2.利益關係人會議
			家、講師、課程團	紀錄
			隊)	
				1.課程執行相關文
				件(講義、評量手
				冊、上課簡報)
	課前預備會議	課程執行流程、教		2.課程時間表
課程實施前		材、學習輔助工	課程團隊	3.訓練課程前中後
		具、評量工具		檢核清單
				4.課前預備會議紀
				錄
				5.學員自評紀錄
	課程執行紀錄	課程執行流程、講	利益關係人(講	1.學員滿意度調查
課程實施中	與相關回饋資	師教學內容、學員	師、學員、課程團	表
	料蒐集	學習狀況	隊)	2.上課教學日誌
		課程執行流程、講		
		師教學內容、學員	利益關係人(講	1.檢討會議紀錄
課程實施後	課後檢討會議	學習狀況、異常改	師、課程團隊)	2.異常處理紀錄
		善狀況		
			利益關係人(講	1 11/2 10 10 10
		訓練成效、課程執	師、學員、產業專	1.訓後評估報告
課程結訓後	訓後評估會議	行監控機制	家/相關從業人	2.訓後評估會議紀
		A man Ame 10-A ALA	員、課程團隊)	錄
			八 四年四十分	