

附件四、餐飲業「營運督導」職能導向課程

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
「營運督導」

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 1-4 ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1-4 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	營運督導培訓班
課程簡介 (300-500 字)	營運督導的工作流程，營運能監督營業前中後營運狀況，在營運前進行人力安排及工作分配，適時掌握人員勤務狀況，維持現場營運所需人力，確實核對物料盤點檢核表單及訂貨確認表單，並現場巡視餐廳環境整潔、各項軟硬體設施狀況，依照訂席訂位表安排規劃配置，依據顧客所需進行前後場溝通，確保能提供顧客需求之服務。營運中監督營運狀況，如發生客戶抱怨或服務缺失時可立即了解狀況並進行補救。營運後依照設備檢核確認單及環境檢核確認單檢視各項清潔工作、設施檢查確實完成，並依據公司規範將營業狀況、人力配置及異常狀況處理紀錄在營業報表，且協助參與員工教育訓練規劃、實施及考核。 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「職場溝通與問題解決」、「職業安全衛生」、「餐飲衛生與安全」、「餐飲服務品質管理」、「人力資源管理」、「庫存管理與成本管控」、「餐飲服務實務」、「顧客意見與抱怨處理」及「餐飲經營與營運分析」等九門專業課程及成果驗證-紙筆測驗、實作演練及專題實作，期望學員透過完整之課程訓練，能具備「營運督導」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	156 小時（含成果驗證 12 小時）

課程整體 職能級別	L4
需求說明	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。 餐飲業隨著組織發展的成長，需要更多的人力來進行現場之餐飲服務，工作區分上也將更細節，為了能妥善控管現場的營運，並且串連起內、外場的服務標準一致性，需要一名具備統籌規劃管理人員進行控管，集人員管理、行銷技能、顧客維繫等職務於一身，為員工端與顧客端之關鍵中間者。 營運督導負責營運管理，而營運督導的基本工作，可分為標準化執行檢查，以及營業向上的帶動，最主要的工作是帶動店群的創收意識，提升實際的業務數據，達成年度計劃的目標故建立「營運督導」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專業人才。
主要對象	未來有意從事餐飲業營運管理之人員。
先備條件	符符合以下條件之一： (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗 (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗 (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗 (4) 餐飲相關科系畢業

第二章 職能導向課程規劃內容

第一節 分析階段

營運督導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，將營運督導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。

餐飲業隨著組織發展的成長，需要更多的人力來進行現場之餐飲服務，工作區分上也將更細節，為了能妥善控管現場的營運，並且串連起內、外場的服務標準一致性，需要一名具備統籌規劃管理人員進行控管，集人員管理、行銷技能、顧客維繫等職務於一身，為員工端與顧客端之關鍵中間者。

營運督導負責營運管理，而營運督導的基本工作，可分為標準化執行檢查，以及營業向上的帶動，最主要的工作是帶動店群的創收意識，提升實際的業務數據，達成年度計劃的目標故建立「營運督導」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專業人才。

表 2-37 職能內涵表

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)
T1.1 人力分配、安排工作	P1.1.1 能依據公司營運目標，進行人力安排，並進行適當人力調度，以維持現場營運所需人力。 P1.1.2 能掌握人員勤務狀況，適時調整工作，並依據公司規範進行記錄回報。	4	K01 勞動基準法概念 K02 財務報表概念 K03 服務標準概念 K04 目標管理概念	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S04 排班技巧
T1.2 物料管理	P1.2.1 能依據公司規範時程，監督物料管控人員盤點物料，並檢核是否確實紀錄。 P1.2.2 能留意時事趨勢及物料庫存量，在適當時間訂貨，以確保能提供營運所需之物料。	4	K05 成本控管概念 K06 餐飲市場趨勢知識 K07 庫存管理概念	S05 成本計算能力 S06 存貨盤點查核技巧
T2.1 工作現場巡視	P2.1.1 營業前巡視餐廳，確認環境整潔、各項軟硬體設施及餐具擺放，以確保提供顧客舒適用餐環境。 P2.1.2 能依據訂位狀況及檔期，調整桌椅擺放，以符合營運所需。	4	K05 成本控管概念 K08 食品安全衛生規範 K09 餐飲設席(桌)知識	S03 問題解決能力 S05 成本計算能力 S07 餐飲服務前置準備能力
T2.2 訂位需求確認並安排	P2.2.1 能依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認訂單細節並詳細記錄。 P2.2.2 能依據顧客特殊之訂席需求，與顧客確認訂單細節並詳細記錄，並進行相關規劃配置。 P2.3.1 能依據顧客需求進行前後場溝通協調，以確保能提供符合顧客需求之服務	4	K10 餐飲訂席標準作業流程 K11 餐飲活動安排標準作業流程 K18 系統操作知識	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S05 成本計算能力 S08 訂席及行程管理能力 S09 場地規劃技巧 S10 餐飲管理系統操作技巧

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)
T3.1 現場營運掌控	P3.1.1 能在營運前召集會議，提示服務人員工作重點與注意事項。 P3.1.2 能監督現場營運狀況，適時協助服務客人或調動人力，以確保服務品質。	4	K12 餐飲服務工作流程 K13 菜單與飲品知識	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力 S04 人力調配技巧 S10 餐飲管理系統操作技巧 S11 菜單解說技巧
T3.2 異常處理	P3.2.1 當顧客抱怨時，能依組織規範提供相關補償措施並適時回報紀錄。 P3.2.2 發生異常情況時，能依異常事件類型，進行處理方式判斷，確實督導指揮其他相關人員進行應變處理。 P3.2.3 監督餐飲服務過程中，若有服務缺失，需立即處理並進行補救	4	K08 食品安全衛生規範 K14 顧客關係管理知識 K15 職業安全衛生規範 K16 客訴處理流程標準	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力 S12 客訴處理技巧 S13 決策處理能力
T4.1 監督清潔環境與設備	P4.1.1 營業結束後，能監督各項清潔工作確實完成，確保作業環境乾淨。	3	K08 食品安全衛生規範 K15 職業安全衛生規範 K17 環境清潔作業知識	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力
T4.2 營運回報	P4.2.1 能依據公司規範，將營業狀況、人力配置及異常狀況等事宜紀錄於相關表單中，並依規範製作報告，回報主管。	4	K19 營運問題分析知識 K20 營運數據分析知識	S01 溝通協調能力 S14 文書處理能力
T5.1 教育訓練規劃參與、實施和檢核	P5.1.1 能依據公司規範，協助例行教育訓練規劃及事前準備事宜。 P5.1.2 依照訓練規劃，協助或參與課程執行以及訓練成效檢核。 P5.1.3 發生異常事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	4	K08 食品安全衛生規範 K15 職業安全衛生規範 K21 訓練成效評估知識	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力 S15 訓練成效評估能力

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「營運督導」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「營運督導」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 2-4 所示。



圖 2-4 課程地圖規劃流程圖

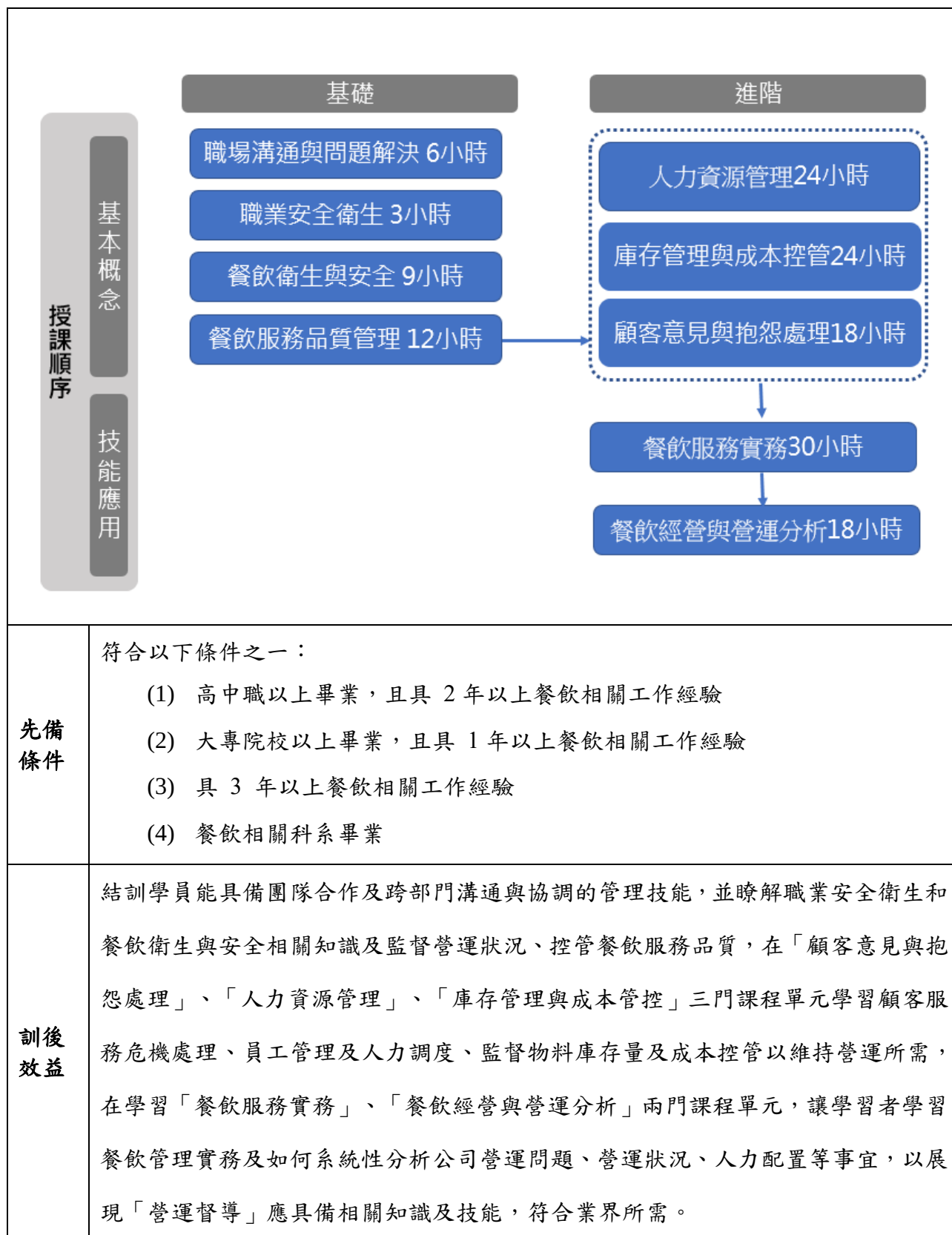
二、課程地圖

「營運督導」職能導向課程之課程對象為未來有意從事餐飲業營運管理之人員，並須具備以下條件之一，做為修習課程前之先備條件限制。

- (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗
- (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗
- (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗
- (4) 餐飲相關科系畢業

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，其營運督導培訓班課程地圖如表 2-38 所示。

表 2-38 營運督導培訓班課程地圖



第二節 設計階段

營運督導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，依據營運督導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

九門課程單元之教學/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 2-39 所示。

表 2-39 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		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
職場溝通與問題解決	4	能學習團隊合作、跨部門溝通協調和衝突管理。	-	-	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力
職業安全衛生	4	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	-	K15 職業安全衛生規範	-
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。	P4.1.1 營業結束後，能監督各項清潔工作確實完成，確保作業環境乾淨。	K08 食品安全衛生規範 K17 環境清潔作業知識	-
餐飲服務品質管理	4	能學習服務前置準備，包含環境、硬體設備、備品提供、檯布擺設、餐點擺設等等，架構完整餐飲服務流程概念，並且能貼近市場所需趨勢，以提供顧客良好餐飲體驗。	P2.1.1 營業前巡視餐廳，確認環境整潔、各項軟硬體設施及餐具擺放，以確保提供顧客舒適用餐環境。 P2.1.2 能依據訂位狀況及檔期，調整桌椅擺放，以符合營運所需。	K09 餐飲設 席(桌)知識	S07 餐飲服務前置準備能力
人力資源	4	能學習管理公司	P1.1.1 能依據公司營運目	K01 勞動基	S02 規劃與

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	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
管理		員工並維持營運所需之人力，及規劃安排教育訓練和建立績效考核制度。	標，進行人力安排，並進行適當人力調度，以維持現場營運所需人力。 P1.1.2 能掌握人員勤務狀況，適時調整工作，並依據公司規範進行記錄回報。 P5.1.1 能依據公司規範，協助例行教育訓練規劃及事前準備事宜。 P5.1.2 依照訓練規劃，協助或參與課程執行以及訓練成效檢核。 P5.1.3 發生異常事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	準法概念 K02 財務報表概念 K03 服務標準概念 K04 目標管理概念 K21 訓練成效評估知識	組織能力 S04 人力調配技巧 S15 訓練成效評估能力
庫存管理與成本管控	4	能學習到監督人員物料管理並留意庫存量及成本控管以維持營運所需之物料。	P1.2.1 能依據公司規範時程，監督物料管控人員盤點物料，並檢核是否確實紀錄。 P1.2.2 能留意時事趨勢及物料庫存量，在適當時間訂貨，以確保能提供營運所需之物料。	K05 成本控管概念 K06 餐飲市場趨勢知識 K07 庫存管理概念	S05 成本計算能力 S06 存貨盤點查核技巧
餐飲服務實務	4	能學習到餐飲服務流程，提供客戶良好的服務品質。	P2.2.1 能依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認訂單細節並詳細記錄。 P2.2.2 能依據顧客特殊之訂席需求，與顧客確認訂單細節並詳細記錄，並進行相關規劃配置。 P2.3.1 能依據顧客需求進行前後場溝通協調，以確保能提供符合顧客需求之服務 P3.1.1 能在營運前召集會議，提示服務人員工作重點	K10 餐飲訂席標準作業流程 K11 餐飲活動安排標準作業流程 K12 餐飲服務工作流程 K13 菜單與飲品知識 K18 系統操作知識	S08 訂席及行程管理能力 S09 場地規劃技巧 S10 餐飲管理系統操作技巧 S11 菜單解說技巧

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	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			與注意事項。 P3.1.2 能監督現場營運狀況，適時協助服務客人或調動人力，以確保服務品質。		
顧客意見與抱怨處理	4	能學習面對顧客提出需求時能安排客製化服務，或顧客回饋意見時能給予適當處理及回覆，以維持顧客滿意度。	P3.2.1 當顧客抱怨時，能依組織規範提供相關補償措施並適時回報紀錄。 P3.2.2 發生異常情況時，能依異常事件類型，進行處理方式判斷，確實督導指揮其他相關人員進行應變處理。 P3.2.3 監督餐飲服務過程中，若有服務缺失，需立即處理並進行補救	K14 顧客關係管理知識 K16 客訴處理流程標準	S12 客訴處理技巧 S13 決策處理能力
餐飲經營與營運分析	4	能學習如何系統性的分析及管理公司營運問題、營運狀況、人力配置等事宜。	P4.2.1 能依據公司規範，將營業狀況、人力配置及異常狀況等事宜紀錄於相關表單中，並依規範製作報告，回報主管。	K19 營運問題分析知識 K20 營運數據分析知識	S14 文書處理能力

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 144 小時，加上最後成果驗證 12 小時，總計為 156 小時，課程大綱與課程時數如表 2-40 所示。

表 2-40 課程大綱與時數

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
職場溝通與問題解決	6	1.職場倫理概論 2.溝通協調意義與原則 3.問題定義與分析工具運用 4.問題解決方案擬定

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
職業安全衛生	3	1.職業安全衛生法規 2.職業安全衛生概念與工作守則 3.緊急事故應變處理與員工作業相關之安全衛生知識
餐飲衛生與安全	9	1.餐飲安全與食品衛生定義及重要性 2.餐飲衛生相關行政及法令 3.環境清潔與維護 4.餐飲從業人員的衛生管理 5.工作場域與設備操作相關衛生與安全知識
餐飲服務品質理	12	1.餐飲業發展趨勢 2.餐廳服務與環境佈置優化 3.服務禮儀提升 4.服務工作流程改善 5.服務品質管理
人力資源管理	24	1.餐飲人員配置 2.勞基法相關規範 3.人力成本評估 4.員工訓練與職能發展 5.員工績效評估
庫存管理與成本 管控	24	1.餐飲庫存管理概念 2.物料成本管控 3.檔期營運與物料管控
餐飲服務實務	30	1.營業前的準備工作 2.餐桌佈置擺設與席次安排 3.菜單、飲品介紹原則與技巧 4.餐飲服務流程管控原則 5.餐飲資訊化與系統操作
顧客意見與抱怨 處理	18	1.顧客滿意度與服務缺失 2.顧客意見處理程序 3.顧客意見處理技巧 4.顧客需求處理程序 5.顧客意見處理實務模擬
餐飲經營與營運 分析	18	1.經營管理原則與知識 2.營運數據資料彙整 3.營運資料分析及解讀 4.營運優化原則與案例解析

第三節 發展階段

營運督導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

九門課程單元之能力等級大部分屬於四級，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、討論教學、個案分析、示範教學及實作教學等學習方式來進行授課，透過講述教學、討論教學及個案分析講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入示範教學與實作教學引導學員實際操作營運督導工作任務相關實作，使學員具備營運督導的知識與技能。營運督導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、實作教學為主；理論概論部分則以講述教學、個案分析及討論教學為主，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 2-41 所示。

表 2-41 教學方法

課程(單元) 名稱	教學/訓練目標	教學方法					
		講述 教學	討論 教學	個案 分析	示範 教學	實作 教學	說明 (簡要說明所選取之教學方法)
職場溝通 與問題解決	能學習團隊合作、跨部門溝通協調和衝突管理。	●	●				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。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。 2.分組討論 透過將學員分組討論議題的模式，讓學員經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念，
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。	●					
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。	●					

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	討論教學	個案分析	示範教學	實作教學	
餐飲服務品質管理	學習服務前置準備，包含環境、硬體設備、備品提供、檯布擺設、餐點擺設等等，架構完整餐飲服務流程概念，並且能貼近市場所需趨勢，以提供顧客良好餐飲體驗。	●	●				透過互動激盪學員想法。 3.個案分析 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要藉由案例分析，來幫忙學員理解。 4.示範教學 講師在實作部分，先示範如何操作與使用，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程中，將會由講師先進行示範操作。 5.實作教學 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，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。
人力資源管理	能學習管理公司員工並維持營運所需之人力，及規劃安排教育訓練和建立績效考核制度。	●	●	●			
庫存管理與成本管控	能學習到監督人員物料管理並留意庫存量及成本控管以維持營運所需之物料。	●		●			
餐飲服務實務	能學習到餐飲服務流程，提供客戶良好的服務品質。	●	●			●	
顧客意見與抱怨處理	能學習面對顧客提出需求時能安排客製化服務，或顧客回饋意見時能給予適當處理及回覆，以維持顧客滿意度。	●	●	●		●	
餐飲經營與營運分析	能學習如何系統性的分析及管理公司營運問題、營運狀況、人力配置等事宜。	●	●	●			

貳、教材與教學資源設計

因營運督導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 2-42 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 2-42 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 2-42 教學資源所示。

表 2-42 教學資源

課程(單元)名稱	教材與教學資源	
	教材	教具/設備
職場溝通與問題解決	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
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
餐飲服務品質管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
人力資源管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
庫存管理與成本管控	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲服務實務	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、備餐桌、布巾、中/西式餐桌相關擺設
顧客意見與抱怨處理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲經營與營運分析	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) 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
職場溝通 與問題解決	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上 2. 曾任餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課 講師需 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。
職業安全 衛生	須符合以下條件之一： 1. 曾教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。		
餐飲衛生 與安全	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲、食品衛生相關科系之講師累計 3 年(含)以上，講授相關課程者。 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。		
餐飲服務 品質管理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 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。		
人力資源 管理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管理類相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 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。		
庫存管理 與成本管 控	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管理類相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲、財務相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
餐飲服務 實務	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 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。		

顧客意見 與抱怨處理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校管理相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲、服務相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
餐飲經營 與營運分析	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲管理相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 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。		

參、評量方式

課程對象以未來想從事餐飲管理人員為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到營運督導應具備之相關職能，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「角色扮演」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。九門單元課程規劃、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 2-43 所示。

表 2-43 營運督導培訓班-課程發展規劃摘要表

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
一、 職場溝通與問題解決	1.職場倫理概論 2.溝通協調意義與原則 3.問題定義與分析工具運用 4.問題解決方案擬定	1.講述教學 2.討論教學	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. 角色扮演 (1) 服務流程模擬演練 (2) 演練檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上 2. 曾任餐飲相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■ 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。
二、 職業安全衛生	1.職業安全衛生法規 2.職業安全衛生概念與工作守則 3.緊急事故應變處理與員工作業相關之安全衛生知識	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-職業安全與餐飲安全相關知識	須符合以下條件之一： 1.曾教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。	同授課講師需求	■ 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。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
三、餐飲衛生與安全	1.餐飲安全與食品衛生定義及重要性 2.餐飲衛生相關行政及法令 3.環境清潔與維護 4.餐飲從業人員的衛生管理 5.工作場域與設備操作相關衛生與安全知識	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-職業安全與餐飲安全相關知識	須符合以下條件之一： 1.曾任大專院校餐飲、食品衛生相關科系之講師累計 3 年(含)以上，講授相關課程者。 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。	同授課講師需求	■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。
四、餐飲服務品質管理	1. 餐飲業發展趨勢 2. 餐廳服務與環境佈置基本優化 3. 服務禮儀提升 4. 服務工作流程改善 5.服務品質管理	1.講述教學 2.討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1.課堂討論-服務、環境優化討論紀錄單 ◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 營運優化方案報告(包含工作流程規劃、環境布置等) (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科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 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。	同授課講師需求	■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。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
五、人力資源管理	1.餐飲人員配置 2.勞基法相關規範 3.人力成本評估 4.員工訓練與職能發展 5.員工績效評估	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 冊	電腦、投 影機、白 板	◎形成性評量 1. 課堂討論-人力 資源規劃討論紀錄 單 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 B-人資 管理相關知識 2. 專題實作 (1) 營運管理優化 方案(包含人員教育 訓練規劃等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管 理類相關科系之講師並講授 相關課程者累計 3 年(含)以 上。 2. 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 授 課 講 師 需 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。
六、庫存管理與成本管控	1. 餐飲庫存管理概 念 2.餐飲成本管控 4.檔期營運與物料管 控	1.講述教學 2.個案分析	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. 專題實作 (1) 營運管理優化 方案(包含營運數據 統計、成本數據分 析等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管 理類相關科系之講師並講授 相關課程者累計 3 年(含)以 上。 2. 任職餐飲、財務相關事業 單位 5 年(含)以上，其專業 技能足以擔任授課講師者。	同 授 課 講 師 需 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。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
七、餐飲服務實務	1.營業前的準備工作 2.餐桌佈置擺設與席次安排 3.菜單、飲品介紹原則與技巧 4.餐飲服務流程管控原則 5.餐飲資訊化與系統操作	1.講述教學 2.討論教學 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、備餐桌、布巾、中/西式餐桌相關擺設	◎總結性評量 1. 角色扮演 (1) 服務流程模擬演練 (2) 演練檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 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。	同授課師需求	■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。
八、顧客意見與抱怨處理	1.顧客滿意度與服務缺失 2.顧客意見處理程序 3.顧客意見處理技巧 4.顧客需求處理程序 5.顧客意見處理實務模擬	1.講述教學 2.討論教學 3.實作教學 4.個案分析	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. 角色扮演 (1) 服務流程模擬演練 (2) 演練檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校管理相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 任職餐飲、服務相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■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。
九、餐飲經營與營運分析	1. 經營管理原則與知識 2. 營運數據資料彙整 3. 營運資料分析及解讀 4. 營運優化原則與案例解析	1.講述教學 2.討論教學 3.個案分析	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. 專題實作 (1) 營運管理優化方案(包含利潤數據分析、營運優化方案等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲管理相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 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。	同授課師需求	■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。

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

符合以下條件之一：

- (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗
- (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗
- (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗
- (4) 餐飲相關科系畢業

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

授課講師皆有設計評估演練活動，當學員上台報告或演練時，其他學員會對報告者進行專題實作、演練之評估。

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、討論教學、個案分析、示範教學、實作教學等，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、角色扮演、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」，針對營運督導所具備知識面內涵為主要考題內容，以了解學員對於營運督導知識內容認知程度。

評量方式二「角色扮演」，以職場溝通與問題解決、餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理等三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「營運督導」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

評量方式三「專題實作」，以庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析等二大主席方向進行專題報告，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」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

營運督導培訓班工作型態主要以實務面為導向，十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部份，主要為專題實作等方式，如表 2-44 所示。成果驗證評量設計參考，如表 2-45 所示

表 2-44 學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式				對應評量說明
	課堂討論	紙筆測驗	角色扮演	專題實作	
職場溝通與問題解決			●		1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表
職業安全衛生		●			1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識
餐飲衛生與安全		●			1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識
餐飲服務品質管理	●			●	1. 服務、環境優化討論紀錄單 2. 營運管理優化方案(包含工作流程規劃、環境布置等) 3. 評量檢核表
人力資源管理	●	●		●	1. 人力資源規劃討論紀錄單 2. 測驗卷 B-人資管理相關知識 3. 營運管理優化方案(包含人員教育訓練規劃等) 4. 評量檢核表
庫存管理與成本管控				●	1. 營運管理優化方案(包含營運數據統計、成本數據分析等) 2. 評量檢核表
餐飲服務實務			●		1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表
顧客意見與抱怨處理			●		1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表
餐飲經營與營運分析				●	1. 營運管理優化方案(包含利潤數據分析、營運優化方案等) 2. 評量檢核表

表 2-45 成果驗證-實作演練、專題實作設計

成果驗證-實作演練(評量 1)、專題實作(評量 3)設計參考

五、測驗設計說明：

於課程執行過程中，透過角色扮演及專題報告檢核學員「職場溝通與問題解決」、「餐飲服務品質管理」、「人力資源管理」、「庫存管理與成本管控」、「餐飲服務實務」、「顧客意見與抱怨處理」、「餐飲經營與營運分析」這 7 門課程單元的學習效益，請學員依據角色扮演及專題實作說明，逐一完成評量檢核，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『營運督導』之知識技能。

- 角色扮演：職場溝通與問題解決、餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理
- 專題實作：餐飲服務品質管理、人力資源管理、庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析

六、角色扮演演練需求說明：

【評量 1】由評量者設定案例情境，由受試者進行餐飲服務流程包含營業前的工作準備(包含訂席確認、餐桌佈置擺設)、營業中服務事項(包含菜單、飲品介紹)，服務過程中，由評量者設定之顧客意見反應，觀察受試者提供顧客客製化服務、顧客意見處理等，並能進行內部同仁服務衝突排解，後完成餐飲系統操作結帳。

七、專題實作演練需求說明：

【評量 3】由評量者設定案例情境，請受評者針對現有營運數據表現與營運目標，提出營運管理優化方案，其中包含了工作流程規劃、環境布置優化、人員教育訓練規劃、營運數據統計、成本數據分析、利潤數據分析與營運優化方案等內容，例如：將推出能帶動營運表現之套餐(如：商業午餐、情人節套餐等等)，能提出完整提案報告，其中需包含成本分析、利潤評估等相關數據資料

- 需產出 營運優化方案報告 (PDF 檔)

八、檢核項目：

成果驗證執行時間規劃 12 小時，評量員藉由『角色扮演演練』與『專題實作演練』兩大項目評量項目評估學員模擬演練過程中的能力展現，完成評量檢核表的評定。

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『營運督導』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 2-46 所示。

表 2-46 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
職場溝通與問題解決	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定
職業安全衛生	1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識	依實際上課人數而定
餐飲衛生與安全	1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識	依實際上課人數而定
餐飲服務品質管理	1. 服務、環境優化討論紀錄單 2. 營運管理優化方案(包含工作流程規劃、環境布置等) 3. 評量檢核表	依實際上課人數而定
人力資源管理	1. 人力資源規劃討論紀錄單 2 測驗卷 B-人資管理相關知識 3. 營運管理優化方案(包含人員教育訓練規劃等) 4. 評量檢核表	依實際上課人數而定
庫存管理與成本管控	1. 營運管理優化方案(包含營運數據統計、成本數據分析等) 2. 評量檢核表	依實際上課人數而定
餐飲資訊系統	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定
餐飲服務實務	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定
顧客意見與抱怨處理	1.營運管理優化方案(包含利潤數據分析、營運優化方案等) 2. 評量檢核表	依實際上課人數而定
餐飲經營與營運分析	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	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、角色扮演及專題實作三種評量方式，紙筆測驗以營運督導所具備知識面內涵為考題內容，而角色扮演則情境模擬方式進行，以確認於餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理、職場溝通與問題解決三項課程單元的學習成效，最後以專題實作以情境設定，進行營運優化相關報告製作，以確認餐飲服務品質管理、人力資源管理、庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析四面向的能力，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」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 156 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、實作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 2-47 所示)。

表 2-47 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、角色扮演及專題實作三種評量方式，紙筆測驗以營運督導所具備知識面內涵為考題內容，而角色扮演則情境模擬方式進行，以確認於餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理、職場溝通與問題解決三項課程單元的學習成效，最後以專題實作以情境設定，進行營運優化相關報告製作，以確認餐飲服務品質管理、人力資源管理、庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析四面向的能力，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」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 156 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、實作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	職場溝通與問題解決	總結性評量	角色扮演	評量 1
2	職業安全衛生	總結性評量	紙筆測驗	評量 2
3	餐飲衛生與安全	總結性評量	紙筆測驗	評量 2
4	餐飲服務品質管理	總結性評量	專題實作	評量 3
		形成性評量	課堂討論	評量 4
5	人力資源管理	總結性評量	專題實作	評量 3
			紙筆測驗	評量 6
		形成性評量	課堂討論	評量 5
6	庫存管理與成本管控	總結性評量	專題實作	評量 3
7	餐飲服務實務	總結性評量	角色扮演	評量 1
8	顧客意見與抱怨處理	總結性評量	角色扮演	評量 1
9	餐飲經營與營運分析	總結性評量	專題實作	評量 3

1. 形成性評量僅作為學習歷程之參考，故「評量 4：服務、環境優化討論紀錄單」、「評量 5：人力資源規劃討論紀錄單」不列入評分標準內。

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：角色扮演-服務流程模擬演練」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。
- 「評量 2：紙筆測驗-測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識」須達 70 分以上為及格。
- 「評量 3：專題實作-營運管理優化方案」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。
- 「評量 6：紙筆測驗-測驗卷 B-人力資源管理相關知識」須達 70 分以上為及格。

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。

參、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 2-48 所示。

表 2-48 營運督導培訓班-監控評估方法與流程

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.職能導向課程規劃報告 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	1.課程執行相關文件(講義、評量手冊、上課簡報) 2.課程時間表 3.訓練課程前中後檢核清單 4.課前預備會議紀錄 5.學員自評表
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.上課教學日誌
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)	1.檢討會議紀錄 2.異常處理紀錄
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