

餐旅群—專業科目(二) 餐旅服務、飲料與調酒

餐旅服務

單元主題	內容綱要
1.餐廳服務緒論	1.餐飲商品介紹。 2.基本服務禮儀及儀態訓練。 3.餐飲從業人員的工作職責。
2.餐廳設備及器具	1.餐廳設備的介紹。 2.餐廳器具的介紹。 3.餐廳器具材質、特性及保養。 4.布巾的介紹。
3.菜單飲料單的認識	1.認識各式菜單。 2.菜單功能與結構。 3.認識飲料單及酒單。 4.飲料單、酒單之功能及結構。 5.餐食與飲料的搭配。
4.餐飲禮儀	1.席次的安排。 2.用餐禮儀。
5.營業前的準備工作	1.餐廳之清潔及整理。 2.餐具之清潔及整理。 3.工作檯之清潔及整理。 4.布巾類之整理及準備。
6.基本服務技巧	1.摺疊餐巾。 2.架設及拆除餐桌。 3.鋪設及更換檯布。 4.操持各式托盤、服務架及服務車。 5.餐具擺設。 6.餐廳服務須知。
7.餐桌佈置及擺設	1.中餐的餐桌佈置及擺設。 2.西餐的餐桌佈置及擺設。
8.餐飲服務方式	1.餐桌服務。 2.自助式服務。 3.櫃檯式服務。 4.宴會服務。 5.客房餐飲服務。
9.飲料服務	1.葡萄酒、香檳的服務。 2.餐前酒及餐後酒的服務。 3.啤酒的服務。 4.紹興酒的服務。 5.咖啡及茶的服務。 6.其他飲料的服務。
10.餐廳服務流程	1.中餐服務流程。(迎賓~送客) 2.西餐服務流程。(迎賓~送客)

11.餐務作業	1.餐具之清潔及分類。 2.廚餘之處理。 3.垃圾之分類。 4.餐廳資源回收之處理。
12.餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理	1.顧客抱怨及其他糾紛處理。 2.餐廳緊急事件之種類及處理。
13.旅館服務緒論	1.旅館商品介紹。 2.客房的分類。 3.房務部從業人員的工作職責。
14.客房設備、器具及備品	1.客房設備的介紹。 2.客房器具的介紹。 3.清潔器具之材質及特性。 4.客房布巾、備品的介紹。
15.房務基本技能	1.房務員執勤前的準備。 2.做床基本技能。 3.客房的檢視。
16.客房的清潔及維護	1.客房之清潔作業程序。 2.客房設備器具之清潔作業。 3.客房備品之補充作業。
17.房務鋪設作業	1.單人床鋪設作業。 2.雙人床鋪設作業。 3.加床作業。 4.開夜床服務。
18.住客服務	1.一般住客服務。 2.貴賓住宿服務。 3.布品類收發作業。
19.公共區域的清潔及維護	1.設備之清潔及保養。 2.天花板、通風口等之清潔及保養。 3.公共廁所之清潔。
20.旅館顧客抱怨及緊急事件處理	1.顧客抱怨及其他糾紛處理。 2.旅館緊急事件之種類及處理。

飲料與調酒

單元主題	內容綱要
1.緒論	1.飲料的定義及分類。 2.飲料店的分類及經營。
2.無酒精飲料~茶	1.茶之分類及特性。 2.茶的沖泡方法。 3.調味茶之變化及調製。 4.養生茶的認識及調製。
3.無酒精飲料~咖啡	1.咖啡的種類及特性。 2.咖啡的沖煮法。 3.特調熱咖啡的製作。 4.特調冰咖啡的製作。 5.咖啡的飲用。
4.無酒精飲料~其他	1.現成包裝飲料的認識。 2.果汁飲料的調製。 3.冰沙的調製。
5.酒的類別	1.釀造酒。 2.蒸餾酒。 3.合成酒。 4.國產酒。
6.雞尾酒的調製	1.雞尾酒之特性。 2.調酒之用具及材料。 3.調酒的基本原則及方法。 4.雞尾酒的種類。 5.雞尾酒的調製方法。 6.賓治酒(Punch)的調製。
7.吧台作業及酒類服務	1.吧台設備及作業規範。 2.酒單的認識。 3.酒的服務。 4.酒與食物的搭配。