

## 育達科技大學餐旅經營系學生個別實習計畫

學號		填寫日期	年 月 日
學生姓名		實習期間	年 月 日至 年 月 日止
實習輔導老師		實習學分	9 學分(上、下學期各 9 學分)
實習課程名稱	校外實習(一)	實習時數	720 小時
實習機構/單位			
實習課程目標	<p>本系的教育目標為「培養具備經營管理知能之餐旅技術與服務專業人才」，不僅重視學術知識理論的培養，更訓練學生「做中學、學中做」培養餐旅實務技術能力，並輔導學生獲得餐旅相關專業證照，增強就業競爭實力。校園中的課堂教育，主要引領學生習得專業學理與知能，至於理論與實務的應用，則需結合具有專業性的機構加以協商合作，讓學生身歷其境進行演練，方能達到其知識與技能應用之成效。有鑑於此，本系特別開設一學年專業校外實習課程，並訂定學生實習辦法，藉此機會讓學生將專業的知識理論應用於具有實務機能的餐旅業機構中，以增進其專業技能之成長，並培養其未來之就業潛能。</p>		
實習課程內涵	<p>為使本系學生能於畢業前了解就業職場的工作性質，並配合課程需要，以達學用相互配合，特訂定本系學生於四年級修業階段，前往餐旅相關事業之機構實習並且累計時數 720 小時，並能為實習企業留用，達到畢業即就業之目標。</p>		
企業實習內容	各階段實習內容具體規劃及時程分配	階段	實習課程內涵(主題)
		期間	實習具體項目
			<p>A.餐廳外場</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.餐廳環境認識-餐廳環境熟悉瞭解</li> <li>2.儀容要求-服裝穿著整潔</li> <li>3.企業文化-組織文化介紹</li> <li>4.餐飲服務-桌邊服務注意事項</li> <li>5.服務輔助-清潔養護工作</li> <li>6.餐巾使用-布巾整理/分類/送洗登錄</li> <li>7.前置作業-服務備品定位</li> <li>8.表單填寫-開店/閉店作業流程</li> <li>9.領檯作業流程-帶位/結帳注意事項</li> <li>10.盤點作業流程-盤點餐具/杯盤破損率</li> <li>11.破損作業流程-器皿報廢表單填寫</li> <li>12.客訴處理-顧客抱怨處理作業流程</li> </ol>

企業實習內容	各階段實習內容具體規劃及時程分配		B.宴會外場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飯店環境認識-熟悉各部門位置</li> <li>2. 外場服務員工作職掌-了解外場服務員工內容</li> <li>3. 餐飲服務流程-了解個工作區/桌號及餐具擺放位置</li> <li>4. 桌邊服務-加水/收/送餐點</li> <li>5. 自助餐作業流程-各期餐點擺放位置</li> <li>6. 早班開班流程-了解菜色/菜卡放置/補菜作業流程</li> <li>7. 晚班收班流程-了解收餐流程/清潔工作區</li> <li>8. 領檯作業流程-熟知價位/營養時間及帶位技巧</li> <li>9. 餐具管理-工作區域補餐具/杯盤</li> <li>10. 餐具盤點-盤點餐具/杯盤破損</li> <li>11. 訂席作業流程-接訂訂位客數/安排座位</li> <li>12. 收銀作業流程-出納開單/結帳作業流程</li> </ol>
企業實習內容	各階段實習內容具體規劃及時程分配		C.飯店房務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飯店環境認識-熟悉各部門位置</li> <li>2. 房務員工作職掌-了解房務員工內容</li> <li>3. 整理客房-浴室/房間打掃</li> <li>4. 整理續住客房-清潔續住房客房間</li> <li>5. 備品室整理-盤點整理備品室物品</li> <li>6. 客房保養-客房各方面保養</li> <li>7. 客房保養-浴室各方面保養</li> <li>8. 布巾與制服管理-布巾與制服換洗作業流程</li> <li>9. 人力排整與計算-協助安排人力</li> <li>10. 協助PT之訓練-帶PT整理客房</li> <li>11. 協助PT排班-協助排定PT班表</li> <li>12. PT薪資計算-協助計算PT薪資</li> </ol>
企業實習內容	各階段實習內容具體規劃及時程分配		D.內場服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作環境認識-熟悉認識工作場域</li> <li>2. 工作場所安全流程-廚房逃生設備使用</li> <li>3. 儀容要求-服裝穿著整潔衛生</li> <li>4. 食品取用-食材拿領取</li> <li>5. 食品衛生-食材清洗流程</li> <li>6. 前置作業-食材基本處理/切割</li> <li>7. 前置作業-基礎備料</li> <li>8. 開/收餐作業流程-安全檢查/清潔環境表單填寫</li> <li>9. 採購作業流程-食材請購</li> <li>10. 盤點作業流程-食材庫存盤點</li> <li>11. 烹調作業流程-基礎烹調作業</li> <li>12. 破損作業流程-器具報廢作業流程</li> </ol>

企業實習內容	各階段實習內容及體規畫時程分配	範例	7月	B	B-1 B-2
		一	7月		
		二	8月		
		三	9月		
		四	10月		
		五	11月		
		六	12月		
		七	1月		
		企業參與實習課程說明	企業提供實習生的整體培訓規畫： 實務基礎訓練： <input type="checkbox"/> 企業文化訓練 <input type="checkbox"/> 企業知識訓練 <input type="checkbox"/> 工業安全訓練 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
教師輔導實習課程規畫	實務主題訓練： <input type="checkbox"/> 餐廳外場 <input type="checkbox"/> 宴會外場 <input type="checkbox"/> 飯店房務 <input type="checkbox"/> 內場服務 實習機構提供資源與設備投入情形： <input type="checkbox"/> 專人指導 <input type="checkbox"/> 教育培訓 <input type="checkbox"/> 系統設備 <input type="checkbox"/> 服裝配件 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
	學校輔導老師提供輔導內容： <input type="checkbox"/> 產業趨勢 <input type="checkbox"/> 專業知識指導 <input type="checkbox"/> 實驗指導 <input type="checkbox"/> 人際溝通 <input type="checkbox"/> 學習表現 <input type="checkbox"/> 不適應輔導 <input type="checkbox"/> 其他_____				
	學校輔導老師實地訪視作業： <input type="checkbox"/> 實習前輔導 <input type="checkbox"/> 第一個月實地訪視 <input type="checkbox"/> 每個月之實地訪視 <input type="checkbox"/> 每階段(二個月)之實地訪視 <input type="checkbox"/> 實習異常輔導訪視 <input type="checkbox"/> 聯繫表 <input type="checkbox"/> 電話聯繫 <input type="checkbox"/> 視訊聯繫 <input type="checkbox"/> 通訊軟體(LINE…等) <input type="checkbox"/> 網路社群軟體 <input type="checkbox"/> 電子郵件聯繫 <input type="checkbox"/> 其他：_____				

	業界專家輔導實習課程規劃	提供實習課程指導與資源設備，視實習單位現場以及實習生輪值職務內容狀況環境而定。主要實習部門可分為： <input type="checkbox"/> 客務部門-前臺、總機接待作業，服務中心作業等相關單位職能培訓等。 <input type="checkbox"/> 房務部門-客房清潔保養作業、公共區域保養作業、管衣室作業及相關單位職能培訓等。 <input type="checkbox"/> 餐飲部門-餐飲外場接待服務作業、營業前後準備作業、廚房內場作業等餐飲相關單位職能培訓。 <input type="checkbox"/> 其他：  業界專家輔導實習課程規劃分為入職訓練、在職訓練及師徒制等實習課程訓練規劃。	
實習規範	實習成效考核指標或項目	1. 實習機構：出勤情形（30分）、工作態度（30分）、工作績效（40分）。 2. 輔導老師：實習週誌及實習期中報告（50分）、實習期末報告書(50分)。	
	實習成效與教學評核方式	實習機構評核成績：占40%、輔導老師評核成績：占60%。	
	實習課程後回饋規劃	<input type="checkbox"/> 實習成效檢討會議 <input type="checkbox"/> 實習課程檢討會議 <input type="checkbox"/> 實習滿意度問卷調查(學生) <input type="checkbox"/> 實習滿意度問卷調查(企業) <input type="checkbox"/> 實習成果發表 <input type="checkbox"/> 實習經驗交流 <input type="checkbox"/> 學生心得分享 <input type="checkbox"/> 實習職缺篩選檢討 <input type="checkbox"/> 實習機構合作檢討 <input type="checkbox"/> 實習轉換單位檢討	
實習學生簽章		實習主管簽章	
輔導老師簽章		系所主管簽章	