

## 中國文化大學教師教學創新暨教材研發獎勵期末成果報告書

### 壹、計畫名稱

情境學習 (situated learning) 應用於餐飲服務課程之「讓上課變有趣」創新計畫。

### 貳、實施課程、授課教師姓名

實施課程：餐飲服務

授課教師姓名：劉馨嵐

### 參、前言

大學部理論課程若依循傳統的上課方式，常常由於理論較難以想像，而導致學生上課滑手機、講話或睡覺，使得學生學習成效大打折扣。即便採用分組報告方式，也常常流於形式，或因為組員參與度不高，甚至抱著搭便車心態來湊個人數，只有少數人參與，對抱持敷衍心態的同學而言並沒有學到專業知識，只是混個分數。情境學習的理念乃是將學習置於模擬或真實情境之中，透過學習者與情境間的互動，使學習者更有效率地能將習得的知識，應用在生活或工作中，如果能夠透過情境的設計與導引，增加學習者與情境間的互動，使學生更有興趣而且有效率地學習專業知識，「讓上課變有趣」，將所學聯結到實際工作或生活中，才能真正落實學習專業課程接軌就業市場。

### 肆、計畫特色及具體內容

本計畫課程統整菜單設計、餐飲服務管理、餐飲行銷、顧客抱怨等面向，結合情境學習，將理論與實務結合為一，使學習者能夠有效率地學習，才能在競爭激烈的餐飲行業中，屹立不搖佔有一席之地。情境學習的理念乃是將學習置於模擬或真實情境之中，透過學習者與情境間的互動，使學習者更有效率地能將習得的知識，應用在生活或工作中，故本計畫特色如下：

一、 將情境學習的理念，實際應用在課程當中，提升學習者的學習興趣以及主動學習性，並能增加

學習者對課程的參與度。

- 二、 安排校外教學活動，直接進入真實情境中觀摩並學習，讓學生直接參與實際情境，接軌就業市場。

台灣的服務業產值已達國內生產毛額的七成以上，近年來政府積極推展觀光，餐飲業發展日新月異，因此，一個成功的餐飲服務管理人才，必須不斷地求新求變，才能符合餐飲觀光產業人力資源所需，本課程除了讓學習者學習餐飲服務理論與實務課程外，為了接軌就業市場，特別安排學習者參訪台北假日飯店，台北假日酒店（Holiday Inn）是洲際酒店集團旗下的一個酒店品牌，目前該品牌在全球有1,300多家酒店，是全球最富盛名的酒店品牌之一。台北假日飯店位於氣候怡人、景色優美、交通便利的深坑地區，提供全方位國際水準的優質服務，美食、休閒、商務需求一應俱全。

本次參訪課程，由台北假日飯店餐飲部總監趙建平先生，講授餐飲服務工作的50條規則，並實際示範操作，讓學生直接參與實際情境，直接進入真實情境中學習，講授及示範完畢後，接著由學習者提問相關問題，由當日學習者專注的學習狀況而言，相信對將來學習者接軌就業市場是有相當之助益。

- 三、 上課過程中理論與實務並重，應用上課教室現有之餐具設備，適時示範教學，並讓學習者練習操作，同時要求學習者上課過程中盡量提問，藉以引發學習者學習興趣。

## 伍、實施成效及影響（量化及質化）

- 一、 由學習者參與報考國家檢定「餐旅服務」職類比例以及考照率，評估學習者學習成效。

本課程修課人數 58 人，報考國家檢定「餐旅服務」丙級技術士職類共 32 人，報名比例 55%。

報考人數 32 人，錄取人數 31 人，考照率 96.8%。

- 二、 由學習者教學評量結果，評估學習者學習滿意度。

由文化大學「教學意見調查」查詢其中問卷結果中，「整體產生興趣程度」達 94%。

三、 分組表演餐飲服務過程中狀況劇影音資料，將其中最具代表性之一組資料，已上傳於中國文化大學「課業輔導管理系統」，作為學習者課輔時之輔助教材，改善學生學習成效及提升課程品質之用途。

## 陸、結論

本計畫主要應用情境學習的理念，將學習置於模擬或真實情境之中，透過學習者與情境間的互動，使學習者更有效率地能將習得的知識，應用在工作或生活中，使學生更有興趣而且有效率地學習專業知識，「讓上課變有趣」，將所學聯結到實際工作或生活中，真正落實學習專業課程接軌就業市場。本課程上課過程中理論與實務並重，應用上課教室現有之餐具設備，適時示範教學，並讓學習者練習操作，同時要求學習者上課過程中盡量提問，藉以引發學習者學習興趣。另外引導學習者分組上台表演餐飲服務過程中各種狀況，讓同學主動關心「餐飲服務」議題，包括情境設計、劇本討論、演練、面對客人如何應對進退.....等，使學習者「學中做，做中學」。因此提升學習者願意利用課餘時間，報考國家檢定「餐旅服務」丙級技術士職類

## 柒、執行計畫活動照片

台北假日飯店 參訪照片

參訪同學合照	飯店大廳歡迎文化大學電子看板
	

<p>飯店櫃台</p>	<p>餐飲部總監趙建平先生</p>
	
<p>總監示範服務餐食餐盤正確拿法</p>	<p>餐盤正確拿法</p>
	

餐盤正確拿法



餐盤正確拿法



餐盤正確拿法



單人餐桌擺設



收拾餐盤正確拿法



收拾餐盤正確拿法



口布正確服務方式



餐盤擺設技巧說明



大陸餐廳口布放置位置



服務布巾正確拿法



總監到各組個別指導

個別請教總監，問題一、托盤一定要用右手托拿嗎？問題二、服務客人為甚麼多由右邊呢？





## 捌、附件

如有需要參考分組表演餐飲服務過程中狀況劇影音資料，請洽生活應用科學系劉馨嵐（校內分機 31541）。

備註：

1. 本報告書大綱得視需要自行增列項目。
2. 成果報告書須另以光碟儲存，並附加執行計畫活動照片電子檔。