

壹、餐旅職群【職群概論】教學活動設計

單元名稱	餐旅職群職群之基本介紹 及職業安全與道德	教學時間	3 節/150 分鐘
單元內容	1-1.餐旅職群實習科目介紹 1-2.餐旅職群未來升學進路介紹 1-3.安全的工作態度 1-4.敬業合作之職業道德 2-1.餐旅的類別與特性 2-2.餐旅從業人員的工作內容 2-3.餐旅從業人員應有的素養 2-4.培養正確服務態度 2-5.瞭解餐旅業未來的願景		
學生學習 條件分析	具有學習餐旅群相關技藝動機、手部精細動作發展完備、手眼協調良好。		
教學地點	一般教室		
單元目標		具體目標	
【認知】 1. 學生能認識餐旅職群實習科目。 2. 學生能認識餐旅職群未來升學進路。 3. 學生能認識安全的工作態度。 4. 學生能認識敬業合作之職業道德。 5. 學生能認識餐旅的類別與特性。		1-1.學生能了解實習科目的內容 1-2.學生能說出至少 5 種餐旅職群的實習科目。 2-1.學生能了解自己未來升學路如何進行 2-2.學生能說至少 3 種餐旅職群未來的升學進路。 3-1.學生能了解實習工廠中的安全防護與態度。 3-2.學生能說至少 2 種防護措施。 4-1.學生能學習敬業的職業道德基本知識。 4-2.學生能說至少 2 種敬業合作之職業道德。 5-1.學生能說出至少三種不同經營型態的餐廳。 5-2.學生能說出至少三種不同類型的旅館。 5-3.學生能說出國內旅行業的三種分類。 5-4.學生能說出款待服務業的四種特性。	

單元目標	具體目標
6. 學生能認識餐旅從業人員的工作內容。	6-1.學生能說出餐飲業任一職位至少三種工作內容。
	6-2.學生能說出旅館業任一職位至少三種工作內容。
	6-3.學生能說出旅行業任一職位至少三種工作內容。
7. 學生能認識餐旅從業人員應有的素養。	7-1.學生能了解餐旅人從業人員的素養
	7-2.學生能說至少三種餐旅從業人員應有的素養。
8. 學生能認識正確服務態度。	8-1.學生能了解正確的服務態度。
	8-2.學生能說出至少三種服務態度。
9. 學生能瞭解餐旅業未來的願景。	9-1.學生能瞭解餐旅業未來發展方向。
	9-2.學生能說出三種餐旅業未來的發展方向。
【情意】	
10. 學生能培養正確服務態度。	10-1.學生能瞭解如何培養正確的服務態度。
	10-2.學生能分享符合正確服務態度的生活經驗。
11.學生能理解服務人員的心態,個好客人。	11-1.學生能清楚說出服務人員的工作內容
	11-2.學生能培養出同理心

具體目標	教學活動歷程	教學方法	時間分配	備註
1-1 1-2 2-1 2-2 3-1 3-2	<p style="text-align: center;">《第 1 節課》</p> <p>【準備活動】</p> <p>一、教師</p> <p>(一) 研讀教材、準備教具、收集資料。</p> <p>(二) 擬定教學目標。</p> <p>(三) 確定教學方法。</p> <p>二、學生</p> <p>(一) 預習本單元的課程內容。</p> <p>(二) 課前閱讀查詢相關知識。</p> <p>【發展活動】</p> <p>一、引起動機</p> <p>(一) 詢問學生在外用餐的經驗，與學生共同討論餐旅業的涵蓋範圍。</p> <p>二、提示主題</p> <p>(一) 本單元內容為認識餐旅職群實習科目。</p> <p>(二) 本單元內容為認識餐旅職群未來升學進路。</p> <p>(三) 本單元內容為認識安全的工作態度。</p> <p>(四) 本單元內容為認識敬業合作之職業道德。</p> <p>三、說明內容</p> <p>(一) 講述餐旅職群實習科目。</p> <p>(二) 講述餐旅職群未來升學進路。</p> <p>(三) 講述安全的工作態度與案例。</p> <p>(四) 講述敬業合作之職業道德。</p> <p>【綜合活動】</p> <p>一、總結餐旅職群課程涵蓋內容與工作態度、職業道德之重要性。</p>	<p>問題教學法</p> <p>講述法</p> <p>講述法</p> <p>講述法</p> <p>講述法</p> <p>講述法</p>	<p>5 分鐘</p> <p>10 分鐘</p> <p>10 分鐘</p> <p>10 分鐘</p> <p>10 分鐘</p> <p>5 分鐘</p>	

具體目標	教學活動歷程	教學方法	時間分配	備註
	《第 2-3 節課》			
	【準備活動】			
	一、教師			
	(一) 研讀教材、準備教具、收集資料。			
	(二) 擬定教學目標。			
	(三) 確定教學方法。			
	二、學生			
	(一) 預習本單元的課程內容。			
	(二) 課前閱讀查詢相關知識。			
	【發展活動】			
	一、引起動機			
	(一) 詢問學生到過哪些餐廳用餐、住過那些旅館，與學生共同討論該餐廳的類型、旅館的類型。			
4-1		講述法	5 分鐘	
4-2				
5-1	二、提示主題			
5-2	(一) 本單元內容為認識餐旅的類別與特性。			
5-3				
5-4	(二) 本單元內容為認識餐旅從業人員的工作內容。			
6-1				
6-2	(三) 本單元內容為認識餐旅從業人員應有的素養。			
6-3				
7-1	(四) 本單元內容為培養正確服務態度。			
7-2	(五) 本單元內容為瞭解餐旅業未來的願景。			
8-1				
8-2	三、說明內容			
9-1	(一) 講述餐旅的類別與特性。	講述法	25 分鐘	
9-2	(二) 講述餐旅從業人員的工作內容。	講述法	20 分鐘	
	(三) 講述餐旅從業人員應有的素養。	講述法	10 分鐘	
	(四) 講述正確服務態度。	講述法	10 分鐘	
	(五) 餐旅業未來的願景。	講述法	15 分鐘	
10-1	【綜合活動】			
10-2	一、學生共同討論如何培養正確服務態度。			
11-1			15 分鐘	
11-2				

貳、知識單

知識單		編號：餐旅-1-1/知	
單元名稱	餐旅職群概論	教學使用地點	教室
【單元簡介】 <p>本單元內容主要為餐旅職群類別、特性之基本介紹，讓學生能了解從業人員的工作內容、核心素養、應有的正確工作態度，進而了解職業道德的重要性。此外實習科目與未來升學進路介紹，更能提供學生未來生涯規劃時的參考。</p>			
【學習目標】 <ul style="list-style-type: none">1-1.餐旅職群實習科目介紹1-2.餐旅職群未來升學進路介紹1-3.安全的工作態度1-4.敬業合作之職業道德2-1.餐旅的類別與特性2-2.餐旅從業人員的工作內容2-3.餐旅從業人員應有的素養2-4.培養正確服務態度2-5.瞭解餐旅業未來的願景			
【相關知識】 <p>一、餐旅職群實習科目介紹</p> <p>餐旅職群在技術型高級中等學校六大分類中屬家事類，群下分設餐飲管理科與觀光事業科。</p> <p>餐旅群在課程設計方面主要運用職能分析方法，參考目前餐旅產業從業人員所需餐飲服務、飲料調製、中餐烹調、西餐烹調、烘焙製作、旅館客務作業、旅館房務實作、旅遊規劃及導覽解說相關技術等專業知識技能；著重於強化學生觀光餐旅外語會話、人際溝通、資訊能力之應用，並培養職場倫理、敬業精神與團隊合作等態度。透過學界與產業界代表共同規劃技能領域課程，以強化學生實務技能，充分鏈結餐旅產業，落實技職教育務實致用之精神。</p>			

餐旅職群實習科目分為五大技術領域，分別為：

- (一) 餐飲服務技能領域：餐飲服務技術、飲料實務。
- (二) 廚藝技能領域：中餐烹調實習、西餐烹調實習。
- (三) 烘焙技能領域：烘焙實務。
- (四) 旅宿技能領域：房務實務、旅館客務實務。
- (五) 旅遊技能領域：旅遊實務、導覽解說實務、遊程規劃實務。

餐飲服務技能領域中有關餐廳顧客抱怨、糾紛處理、餐廳客訴、緊急事件處理等課程，因涉及溝通協調非屬國中技藝教育課程內涵，故未規劃。酒的分類（釀造酒、蒸餾酒、合成酒）與製程介紹，因涉及未成年不得飲酒之法規限制，課程無規劃，酒精性飲料調製雖無規劃，但除未添加酒精外，其餘材料、器材與調製方法在軟性飲料調製中均有規劃。

廚藝技能領域課程中，健康餐盒烹調與實習、不同年齡階段或需求之健康飲食概念，礙於時間與課程順序未能排入課程，同學可待進入技術型高中再行學習。

烘焙技能領域包含烘焙材料介紹、麵包製作（軟質麵包、硬質麵包、甜麵包、鬆質麵包）蛋糕製作（麵糊類、乳沫類、戚風類）西式點心（小西餅、奶油空心餅、派與塔、鬆餅、披薩、道納司、膠凍類西點），因涉及與食品加工職群課程重疊，故課程並未列入。

旅宿技能領域中有關客房清潔後的檢查（含客房檢查作業、浴室設備的檢查、臥室設備的檢查、洗衣房作業）、客房的保養維護計畫、公共區域的清潔維護、客房安全（災害預防與處理、顧客隱私）等課程，礙於設備與實際操作難度，故未列入課程。

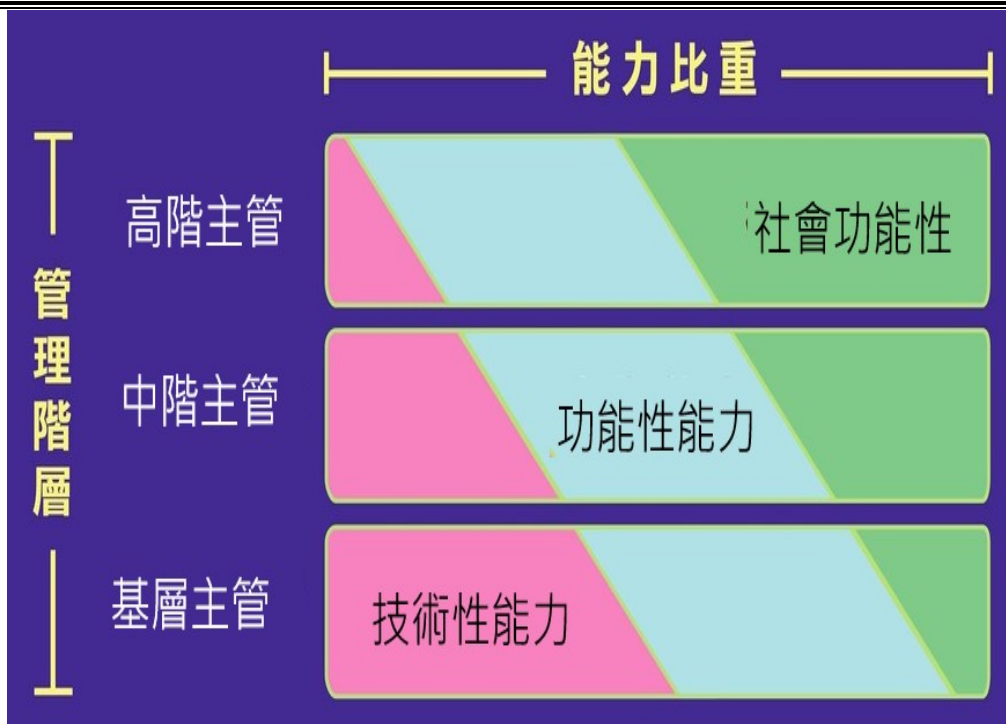
旅遊技能領域中有關航空票務與航空電腦訂位系統，礙於設備與實際操作難度，故未列入課程。

二、餐旅職群未來升學進路介紹

職涯規劃可透過「系統化的生涯規劃」建立，其步驟如下：

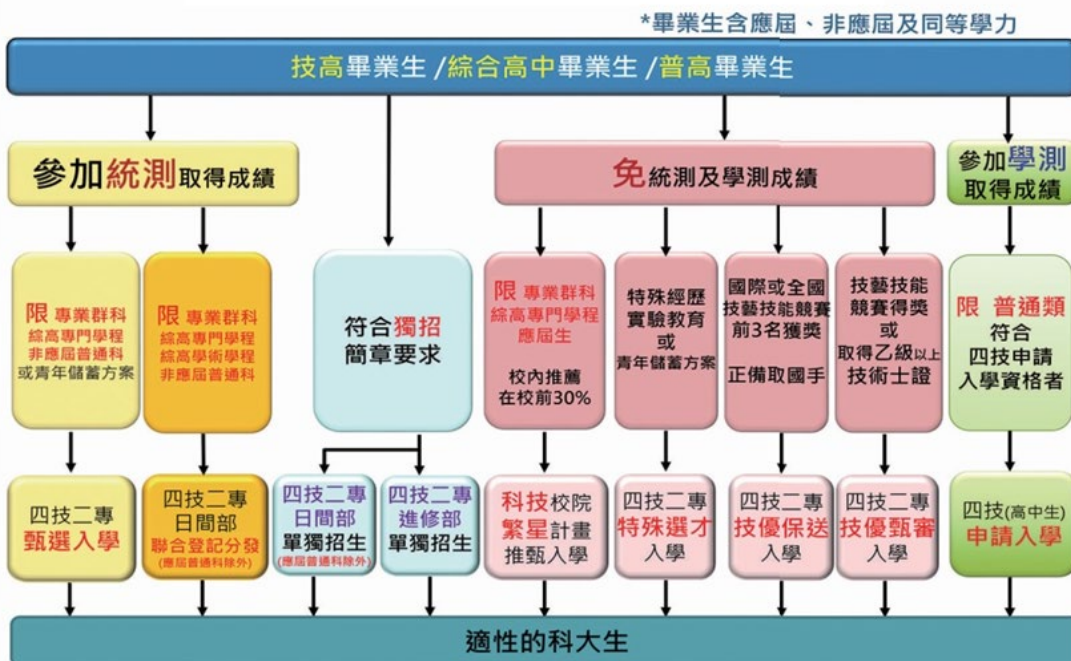
覺知與允諾→認識自己→認識工作世界→設定方向→確立目標→採取行動→評估與改進。

進入職場應具備三項基本能力：技術性能力、功能性能力、社會性能力，技術性能力有助於工作者與消費者信心的建立，功能性能力有助於職場上管理效能的提升，社會性能力有助於決策的依據與參考。



二十一世紀產業興革更迭迅速，為培養學生具備終身學習能力，適應社會與工作環境變化，並能持續自我成長以因應未來可能的職涯轉換需求，餐旅職群亦提供多樣化的升學進路，有關餐旅職群未來升學進路介紹，如下圖：

四技二專升學管道流程圖



圖片來源：techexpo.moe.edu.tw | 技訊網 2020 - 技專校院招生資訊網技專校院招生策略委員會

三、安全的工作態度

安全是免於無法承受的風險，而所謂的風險係指危害發生機率與危害嚴重性的組合。如果我們以數學式呈現， $\text{風險} = \text{危害嚴重} \times \text{危害發生機率}$ ，這意味著風險的存在與危害息息相關，如果沒有危害就沒有風險，也就是絕對安全。正因為絕對安全並不存在，因此我們必須降低風險，而降低風險的作法有兩項：分別為降低危害的嚴重性與發生率。危害的嚴重性通常較難降低，因此降低發生率是比較容易執行的。

一般而言，我們常透過防護措施來降低危害的發生率，而常見的防護措施有以下三類：

(一) 本質安全設計：設備無論任何情況下，即使操作錯誤，有不安全行為…等，均不會造成傷害事故。欲達成本質安全，則須於設計階段即予考慮，又稱之為內在安全（裝置）有別於設備完成後再加裝之外在安全。現行本質安全之方式－防呆設計。這是去除危害的唯一方法，也是降低風險最有效的方法。

(二) 安全防護措施：因為本質安全設計不易，當本質安全無法提供時，我們只能退而求其次，選擇實施安全防護措施，例如：汽車提供四週圍的鋼板保護，其安全性自然高於機車，機車族因為機車無法提供設備防護，只能更退而求其次，選擇個人防護，戴上安全帽。

(三) 提供資訊（安全管理）：以管理控制方式降低危害事件發生可能性或減輕後果嚴重度，如機械設備自動檢查、教育訓練、標準作業程序、緊急應變計畫及其他相關作業管制程序等。

工作安全的確保最後還是取決於態度，業主在選購設備時，應優先考量採購具有本質安全設計的設備，藉以提高職業安全，如無適當之本質安全設計的設備可供採購時，則應加裝設備安全防護措施（如攪拌機上方加裝開啟時斷電之柵欄）或提供個人防護用具（如烤箱旁放置隔熱手套），並妥善規劃各項安全管理相關資訊，員工平時就應接受職業安全教育訓練，協助各項設備之例行檢查，工作前應徹底了解設備的使用方法與標準操作程序，工作時更應確實遵守，萬一發生危害時，也要依據緊急應變計畫做各項應變措施，藉以減少人員傷亡、機具損害。

四、職業災害案例

預防油煙傷害篇

https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=_lq71aS9V4A&feature=emb_logo

中華民國工業安全協會

http://www.isha.org.tw/wordpress/?page_id=1341

案例一、○○有限公司勞工吳○○從事清潔、打掃作業時，發生墜落致死職業災害。

一、災害發生經過

- (一) ○○公司之出菜員吳○○（罹災者），於 96 年 5 月某晚上營業結束後（正常營業時間至晚上 9 時 30 分），於 2 樓從事餐廳清潔、打掃等作業後，將裝袋之垃圾攜帶至餐廳後方貨梯（中型：車廂底面 85 cm×150 cm）處，即將電梯之手拉門拉開提入貨梯內，不意車廂並未停在 2 樓，以致連同裝袋垃圾墜落 1 樓機坑。
- (二) 約晚上 10 時左右該公司服務員吳○○在 1 樓關門準備下班時，聽到罹災者叫聲，循聲發現罹災者位於 1 樓機坑配重塊後方，罹災者告知其已無法自行行走，經吳員打 119 後，由消防局救護車將罹災者送往醫院急救，不治死亡。

二、災害預防對策

- (一) 雇主對於升降機之升降路各樓出入口門，應有連鎖裝置，使搬器地板與樓板相差七·五公分以上時，升降路出入口門不能開啟之。
- (二) 雇主對左列事項應有符合標準之必要安全衛生設備：1、...。2、...。3、...。4、...。5、防止有墜落、崩塌等之虞之作業場所引起之危害。6、...。7、...。8、...。9...。10、...。11、...。
- (三) 雇主應依其事業之規模、性質，實施安全衛生管理；並應依中央主管機關之規定，設置勞工安全衛生組織、人員。
- (四) 雇主應訂定自動檢查計畫實施自動檢查。
- (五) 雇主對勞工應施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育、訓練。



照片1：手拉門未緊閉，電氣連鎖裝置即可作用。 照片2：機械連鎖裝置未發揮作用。（車廂已於 2樓升至3樓）

案例二、○○食品有限公司勞工◎◎從事油煙罩日光燈接線作業因墜落發生墜落致死職業災害。

一、災害發生經過：

- (一) ○○學院將福利社地下一樓餐廳之 91 年度經營權發包給○○公司。罹災者◎◎與其妻○○為上一年度原餐廳承攬商之勞工，於 91 年 9 月改任職於○○公司。兩人平日負責煮飯、菜及湯。由於廚房炒菜區內側較昏暗，罹災者於 9 月 29 日曾告知現場負責楊○有關燈光不足之事宜。
- (二) 罹災者於 91 年 10 月 1 日下午 1 點左右欲自行安裝油煙罩內側日光燈，先利用木合梯攀爬至有斜度（約四十五度）造型之油煙罩上，再移除輕鋼架之天花板，打算由屋頂上之預留電源連接油煙罩日光燈之電源線，作業時疑因重心不穩致從油煙罩上墜落，頭部並撞擊旁邊之不銹鋼工作臺，當場鼻血直流，經現場罹災者之妻子○○及主廚許○緊急送醫急救，延至 10 月 2 日上午 10 時許宣告不治。

二、災害預防對策：

雇主對於在高度 2 公尺以上之處所(工作臺之邊緣及開口部分等除外)進行作業，勞工有墜落之虞者，應以架設施工架等方式設置工作臺。



案例三、○○公司所僱勞工○○從事冷凍庫取料作業因冷凍庫門關閉反鎖困於冷凍庫內，發生失溫致死職業災害。

一、災害發生經過：

- (一) 於99年7月3日晚上6時許，廠長看到勞工陳○於廠內作業中，因工作早起需要，廠長隨即上樓休息，至7月4日凌晨1時30分廠長起床準備做黑糖糕生產事務。
- (二) 約凌晨2時未見陳○上班，廠長遂打電話至勞工家中，陳○媽媽接獲電話回答：「他晚上沒有回家」，廠長即走到外面看看有無陳○所騎機車，一見陳○機車在廠內，廠長遂開始廠內尋找陳○，其間2次打開原料冷凍庫未發現陳○，直到第3次打開原料冷凍庫驚覺裡面電燈是打開的，廠長於是使用手電筒往內照射探尋，發現陳○以坐姿捲偃狀於原料冷凍庫角落，廠長走近一看並且叫陳○，陳○已無反應，廠長用手碰觸陳○時，陳○身體已僵硬，廠長遂與勞工一同將陳○扶往原料冷凍庫外，陳○已無生命跡象，廠長立即撥打119，約凌晨3時18分救護車到廠，將陳○送往澎湖醫院，廠長經聯絡家屬後隨即趕往醫院，經醫師急救約30分鐘後，醫生宣佈急救無效，導致本災害發生。(資料源自：行政院勞工委員會南區勞動檢查所)

二、災害預防對策：

- (一) 雇主對不經常使用之緊急避難用出口、通道或避難器具，應標示其目的，且維持隨時能應用之狀態。
- (二) 雇主對於勞工有暴露於高溫、低溫、非游離輻射線、生物病原體、有害氣體、蒸氣、粉塵或其他有害物之虞者，應置備適當安全衛生防護具，並使勞工確實使用。
- (三) 雇主僱用勞工時應依規定項目實施一般體格檢查。
- (四) 雇主應依規定設置勞工安全衛生業務主管。
- (五) 雇主應依其事業規模、特性，訂定勞工安全衛生管理計畫，執行規定之勞工安全衛生事項；於僱用勞工人數在三十人以下之事業單位得以執行紀錄或文件代替勞工安全衛生管理計畫。
- (六) 雇主對新僱勞工或在職勞工於變更工作前，應使其接受適於各該工作必要之安全衛生教育訓練。
- (七) 雇主應依勞工安全衛生法及有關規定會同勞工代表訂定適合其需要之安全衛生工作守則，報經檢查機構備查後，公告實施。
- (八) 年滿十五歲以上，六十歲以下之左列勞工，應以其雇主或所屬團體或所屬機構為投保單位，全部參加勞工保險為被保險人：一、受僱於僱用勞工五人以上之公、民營工廠、礦場、鹽場、農場、牧場、林場、茶場之產業勞工及交通、公用事業之員工。



原料冷凍庫外部鎖扣



原料冷凍庫出入口之門內側設安全推桿



安全推桿右方之紅色三角旋鈕



紅色三角旋鈕以手旋轉後即可拆除，冷凍庫出入口外部鎖扣即掉落到地上，即打開出入口之門

案例四、○○食品有限公司所僱勞工賴○○發生三指遭粉條切斷機切斷職業災害。

一、災害發生經過：

勞工賴○○於 98 年 7 月 18 日 12 時許，於事故地點操作飲料用迷你粉條切斷機時，因迷你粉條於切斷機出口堆積過多、出料不順，當時賴君並未停止操作迷你粉條切斷機或採用其他安全方式，而是直接伸右手於操作中之切斷機出口，以手撥動迷你粉條欲使出料順暢，而遭切斷機切斷中指、無名指及小拇指之部分。

二、災害預防對策：

- (一) 雇主對於機械之掃除、上油、檢查、修理或調整有導致危害勞工之虞者，應停止相關機械運轉及送料。為防止他人操作該機械之起動等裝置或誤送料，應採上鎖或設置標示等措施，並設置防止落下物導致危害勞工之安全設備與措施。
- (二) 僱用勞工時應施行體格檢查；對在職勞工應施行定期健康檢查；從事特別危害健康之作業勞工應定期施行特定項目健康檢查；並建立健康檢查手冊發給勞工。
- (三) 雇主應訂定自動檢查計劃實施自動檢查。
- (四) 應依勞工安全衛生法及有關規定會同勞工代表訂定適合需要之安全衛生工作守則，並報檢查機構備查後，公告實施。
- (五) 雇主對新僱勞工或在職勞工於變更工作前，應使其接受適於各該工作必要之安全衛生教育訓練。
- (六) 事業單位應參照工作場所大小、分布、危險狀況及勞工人數備置足夠急救藥品及器材，並置適量之合格急救人員，辦理有關急救。
- (七) 雇主應依規定，按其規模置勞工安全衛生人員。



切斷機設備



切斷機設備加裝防護網

案件五、○○股份有限公司負責人及所僱用勞工洪員、吳員、張員、周君從事炊蒸時因瓦斯外洩氣爆致燒傷職業災害。

一、災害發生經過：

94年9月30日○○股份有限公司辦理◎◎國小家長會長交接餐會，該公司由負責人洪員及業務吳員、司機張員、周君與另一名女工約於當日下午5時左右到達◎◎國小，由於當天採用歐式自助餐方式辦理餐會，所有餐食皆在工廠製作完成後，到現場在使用火爐及烤箱加以蒸熱、烤熱，但由於瓦斯行送來的三桶瓦斯其中一桶沒有瓦斯，周員便開車回公司另載一桶20公斤裝瓦斯使用，當周員返抵◎◎國小時，下車後聞到一股瓦斯味，便立即打開後車門，進入車廂關緊瓦斯開關後立即跳下車，此時由於現場使用爐火蒸熱食物，突然起爆，造成洪員、吳員、張員、周君等人灼傷，◎◎國小校警拿起警衛室滅火器滅火，並通知救護車送醫急救。(資料源自：行政院勞工委員會北區勞動檢查所)

二、災害預防對策：

- (一) 雇主對於勞工吸菸、使用火爐或其他用火之場所，應設置預防火災所需之設備。
- (二) 雇主對於高壓氣體容器，不論盛裝或空容器，搬運時，於容器裝車或卸車，應確知護蓋旋緊後才進行。
- (三) 雇主應對勞工施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育、訓練。
- (四) 雇主應依其事業之規模、性質，實施安全衛生管理；並應依中央主管機關之規定，設置勞工安全衛生組織、人員。
- (五) 雇主應訂定自動檢查計畫實施自動檢查。
- (六) 應會同勞工代表訂定適合需要之安全衛生工作守則，報經檢查機構備查後公告實施。



車廂燒痕

案件六、○○食品股份有限公司○○分公司所僱用勞工林○○從事高湯換鍋時因鍋身傾倒致燙傷職業災害。

一、災害發生經過：

100 年 12 月 11 日下午 7 時許，○○食品股份有限公司○○分公司勞工林○○（罹災者）於廚房將裝有剩餘高湯的大鍋以爐心為支撐傾斜放置，準備換裝於小鍋內，一轉身，大鍋即倒下，鍋內高湯傾洩於勞工林○○左腳雨鞋內，致林○○左腳 2 度灼傷，副店長謝○○通報 119 緊急送醫急救，當天返家休養。

二、災害預防對策：

- (一) 雇主對於勞工有暴露於高溫、低溫…之虞者，應置備安全衛生防護具…，並使勞工確實使用。
- (二) 雇主應訂定之勞工安全衛生工作守則報經檢查機構核備。
- (三) 雇主對新僱勞工或在職勞工於變更工作前，應使其接受適於各該工作必要之安全衛生教育訓練。
- (四) 雇主應依規定置勞工安全衛生人員。說明：裝有高湯的大鍋放至爐台上。說明：高湯換鍋，以爐心為支撐將大鍋傾斜放置。



說明：裝有高湯的大鍋放至爐台上。



說明：高湯換鍋，以爐心為支撐將大鍋傾斜放置。

【參考資料】

1. 餐旅業勞動安全實務手冊 臺北市政府勞工局勞動檢查處（101 年 1 月 13 日）。
工 安 影 片 ： 預 防 油 煙 傷 害 篇 。
https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=lq71aS9V4A&feature=emb_logo
2. 中華民國工業安全協會。 http://www.isha.org.tw/wordpress/?page_id=1341

四、敬業合作之職業道德

餐旅從業人員職業道德的範疇，涵蓋每一位從業人員與同事、上司、下屬、顧客、組織團體間相處的關係與分際。因此餐旅從業人員應該以「自發」、「互動」、「共好」為理念，培養樂觀進取、敬業樂業的工作態度，職業道德的內涵如下：

- (一) 尊重每位顧客，不因國別、性別、身份、生活習慣等差異，而有差別待遇。
- (二) 提升專業之能與技能，體現敬業的工作態度。
- (三) 重視分工合作、與同事保持密切互動，共同追求團隊的最大利益。
- (四) 執行工作時，應遵守職場倫理、嚴守職場紀律、遵循法律與規範。
- (五) 謹守商業道德，工作中任何顧客隱私、商業機密，均不得對外傳播。
- (六) 具備人文與環境關懷的基礎素養，培養公民意識與社會責任。

五、餐旅的類別與特性

餐旅職群雖然涵蓋日常生活與旅行期間提供餐飲、住宿、遊憩、休閒、旅遊、交通運輸、會議、娛樂、博弈等服務之行業別，但多是學者還是以餐館業、旅館業、旅行業等三個行業別為主要探討的範疇。

餐館業的分類：聯合國世界光觀組織將餐飲業分為六類，分別為

- (一) 酒吧與其他飲酒場所
- (二) 提供餐桌服務的餐廳
- (三) 速食與自助餐廳
- (四) 各機構內附設之福利餐廳
- (五) 俱樂部或劇院附設之餐廳
- (六) 小吃亭、點心機、自動販賣機

旅館業的分類：國內外學者對於旅館業之分類，常依經營型態、目標市場、所在位置、評鑑分級、居住時間等多種依據進行分類。我國依相關法規（發展觀光條例）將提供住宿服務的行業分為觀光旅館業（含國際觀光旅館、一般觀光旅館）、旅館業與民宿（原則上位於特定地區、房間數在8間以下）三種。

交通部觀光局為提升旅館業服務品質，推動星級旅館評鑑制度，依據建築物設備評定1星、2星、3星共三級，如業者願意接受服務品質階段之評鑑，則有機會獲頒4星甚至5星級之殊榮。

旅行業的分類：歐美、日本、中國大陸與台灣對於旅行業之分類都不相同。我國依相關法規（旅行業管理規則）將旅行業區分為綜合旅行社、甲種旅行社、乙種旅行社三種。

餐旅職群涵蓋之行業別多為款待服務業，其共同的特性為不可接觸性、不可分割性、易腐性、異質性。

- (一) 不可接觸性：服務業之販售之商品除了有形的商品外，還包含無形的服務，例如：我們聽說某家餐廳服務很好，那是當事人的體會，我們根本看不到服務在哪裡。
- (二) 不可分割性：服務業之生產與消費通常是同時進行的，例如：預訂了澳門永

利皇宮一晚的住宿，就必須在當晚到澳門永利皇宮去住宿。



圖片來源：永利皇宮官網

- (三) 易腐性：餐旅業的商品具有時間性與空間性，商品會隨時間流逝而消失，也就是不具有儲存性，例如：飯店今晚無法販售昨晚未銷售的空房間。
- (四) 異質性：餐旅業所提供的服務會受服務人員情緒、消費者心情、時間等因素而有些微之差異，例如：同一位客人，在同一家餐廳，點同一道菜，由同一位服務人員服務，仍然可能因為客人這兩天心情不同而有不同的感受。

六、餐旅從業人員的工作內容

餐旅業有許多是全天候服務的行業，工作時間常需配合夜晚、週末、假日的營運時間，因此許多職務（如櫃檯服務、工程部）需要輪/值班或工作時間採 2 班或 3 班制。

餐飲業工作性質包羅萬象，一般餐廳的運作，可分為內場與外場 2 個部分，內場指食物調理烹煮的地方（即廚房，包含沙拉區、湯區、主餐區、後備區、出菜口、洗滌區等），通常是高溫、高濕、高噪音的環境，特別強調硬體空間、動線、空調設備的規劃設計；外場是與客人直接接觸的地方，包含領檯、帶位、櫃檯、點餐、接待、收餐、送餐、飲料吧檯等，環境較為高雅、乾淨、氣氛佳。

（一）餐飲主管的工作內容：

掌管餐廳的整體營運、規劃飯店、餐廳前後台作業流程、資訊網路系統規劃討論、人員的選用及訓練、廠商接洽、決定餐廳、飯店內主要的活動、商品、監督餐廳、飯店的工作人員、餐廳或飯店的其他事項管理、與客戶溝通等

（二）餐飲服務人員的工作內容：

負責餐飲場所的內外場聯繫、顧客帶位或安排座位、菜單諮詢、點餐、送餐及桌面環境清潔佈置及清理餐桌等。



(圖片來源：pixabay.com)

(三) 廚師的工作內容：

設計菜單、負責準備、處理、烹調相關食材、食品、菜餚、點心、湯類等烹飪，
規劃廚房用具、設備清理以及保養等

(四) 餐廚助手的工作內容：

協助廚師烹調前與烹調中的準備工作，廚房用具、設備、環境的清理與保養等。



(圖片來源：pixabay.com)

(五) 點心房廚師（助手）工作內容：

與廚師（餐廚助手）的工作內容相近，但製作內容以烘焙產品（西點、蛋糕、麵包等）製作為主。



（圖片來源：pexels.com）

(六) 調酒師／吧台人員的工作內容：

了解各種酒類的特性以及口味、依據顧客需求調配各種含酒精與不含酒精飲料，製作與供應簡單的餐點、推薦或推銷各種飲料、酒水控管、酒吧的清潔。



吧檯人員（圖片來源：pixabay.com）

旅館業的組織編制可分為客務部與房務部，客務部（Front Office）又稱前檯部，可再細分為服務中心、櫃檯接待組、訂房組、櫃檯出納組。房務部屬於旅館的後場，是旅館業的基礎，許多業者會要求儲備幹部到房務部實習，一般分為客房清潔、公共區域、洗衣房等三大區塊。餐飲部門職位與工作內容與餐館業相近。具規模的旅館甚至有專屬的公關部門、行銷部門、安全部門、工務部門、資訊部門等。

（一）旅館主管的工作內容：

房務制度建立及管理房間安排事宜，掌管每日的營運，協調各部門活動並監督所提供的服務品質、處理較複雜的客訴

（二）飯店／旅館櫃檯人員的工作內容

在飯店／旅館櫃檯接待旅客，辦理住房與退房的登記，並提供旅館、觀光等的諮詢服務、安排行李搬運、叫車等服務



飯店櫃台人員（圖片來源：pixabay.com）



飯店行李員（圖片來源：pixabay.com）

（三）房務人員的工作內容

負責飯店／旅館內房間的清潔、整理及補充消耗性用品、協助其他區域的清潔作業



房務人員（圖片來源：pixabay.com）

旅行社事務人員屬於綜合性工作，舉凡確認機位、辦理簽證、安排行程及膳宿、聯繫交通工具、預訂旅館等事項都在工作範疇內。依工作內容可分為業務人員、產品部人員和票務人員

（一）業務人員、產品部人員和票務人員的工作內容

業務人員負責團體旅遊、自由行和國民旅遊推銷；

產品部下另分為 OP（operation）、團控（routing control）和線控（tour planner），OP 負責訂位、辦理簽證、申請證照等基礎工作，團控的工作內容是取得機位、與航空公司談判票價、計畫性的行銷機位等，線控則是負責產品設計、包裝、定價等，需要豐富的業務及帶團經驗、了解並掌握市場需求及產品規劃的特殊性；票務人員要熟記城市代碼、航空公司代碼、機場代碼並且具備地理概念。

（二）導遊／領隊／導覽的工作內容

領隊指的是執行引導本國旅客出國觀光團體旅遊業務而收取報酬之服務人員，導遊則是負責執行接待或引導外國人來本國觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。而導覽工作為景點或展覽場所說明介紹。

另一種特殊的餐飲服務為攤販，幾乎各縣市都有不同特色的夜市、小吃，吸引各地遊客前來嘗鮮，更是許多外國觀光客指定的旅遊景點，而政府為了彰顯這樣的觀光資源，積極提升夜市各項軟硬體設施，並加強督導攤販小吃的環境衛生，希望藉此增加觀光服務收入。但畢竟攤販的工作環境無法與餐廳、小吃店相比，在簡單的攤位上既無空調，又無良好的工作平臺，更需要長時間的站立，辛苦不言而喻，也是想要擔任攤販需要考量的地方。



基隆夜市人潮（圖片來源：pixabay.com）



攤販沿街叫賣（圖片來源：pixabay.com）

七、餐旅從業人員應有的素養

素養是個體在特定情境中的綜合性整體表現，包含知識、技能、程序、方法、態度、倫理與行動等，且是一個終身發展的動態歷程

餐旅從業人員應有之核心素養如下：

- （一） 具備餐旅相關專業領域的系統思考、科技資訊運用及符號辨識的能力，積極溝通互動與協調，並能以同理心及多元文化理解的態度與能力解決職場各種問題。
- （二） 具備餐旅外語與溝通之能力，在肯認自我文化價值的同時，亦能欣賞與尊重多元文化，進而擴大國際視野，主動關心與掌握餐旅產業發展趨勢。
- （三） 具備餐旅服務、製備與操作之能力，表現團隊合作、創新與創意餐飲技術，及欣賞體會餐飲創作與社會、歷史、文化的互動關係，進而欣賞各式菜餚與烘焙美學。
- （四） 秉持人文關懷之心尊重與關照特殊需求之顧客，能以同理心進行人際溝通，並解決餐旅職場各式問題。
- （五） 具備對工作職業安全及衛生知識的理解與實踐，探究職場倫理與環保的基礎素養，發展個人潛能，從而肯定自我價值，有效規劃生涯。
- （六） 具備對專業、食品衛生、觀光行政、勞動法令規章與相關議題的思辨與對話素養，培養公民意識與社會責任。

八、培養正確服務態度

服務態度是指服務者為被服務者服務過程中，在言行舉止方面所表現出來的一種狀態。被服務者希望滿足的需求除了物質需求外，更重要的是精神需求。服務態度的

作用是提供熱情、誠懇、禮貌、尊重、親切、友好、諒解等心理層面的滿足。

服務態度是反映服務質量的基礎，優質的服務是從優良的服務態度開始的。良好的服務態度，會使客人產生親切感、熱情感、真誠感，因此一位優良的餐旅工作人員應當培養正確的服務態度。

以下幾點可做為建立或培養正確服務態度的參考

1. 樂觀正向。
2. 熱情真誠。
3. 認真負責。
4. 細緻周到。
5. 積極主動。
6. 親切有禮。

在心態上，從事餐旅服務業者，不論在那一個領域，都應該意識到自己是「美好經驗的提供者」，設法創造愉快的氣氛，帶給自己與別人的喜悅，也會讓自己的工作充滿意義。

在學習過程中，除了來自外同事的教導，更更要的是來自內在自我的要求與省思。不只是知識與技術，更重要的是要了瞭產業的營運型態、人際互動、競爭的要素，豐富自己的思考、判斷與抉擇，培養解決實際問題的能力。

在職涯上要走出一條成功的路，要贏得別人的信賴與肯定，需認清「信任與肯定，不會來自於別人的給予」，只能靠「自我的耕耘與努力」去贏得。要贏得別人的信任與肯定，沒有「虛心真誠」是無法達成的。

九、瞭解餐旅業未來的願景

2020年新冠疫情重創全球經濟，首當其衝的正是觀光餐旅業，僅半年時間全球17家航空公司申請破產，國內超過30家旅行社解散或停業，出國旅客減少近九成，在在顯示餐旅業易受季節氣候、經濟景氣和國際情勢等非業者所能控制的因素影響，但長期而言，雖然餐旅業的人員僱用常需依據市場淡/旺季情況而增減，但政府持續開放對外國旅客免簽證措施，積極邁向成為亞太營運中心，加強國際間商務學術文化等合作趨勢，再加上顧客的飲食習慣多元化，這些因素將持續帶動餐旅業之蓬勃發展。

餐旅業未來發展趨勢

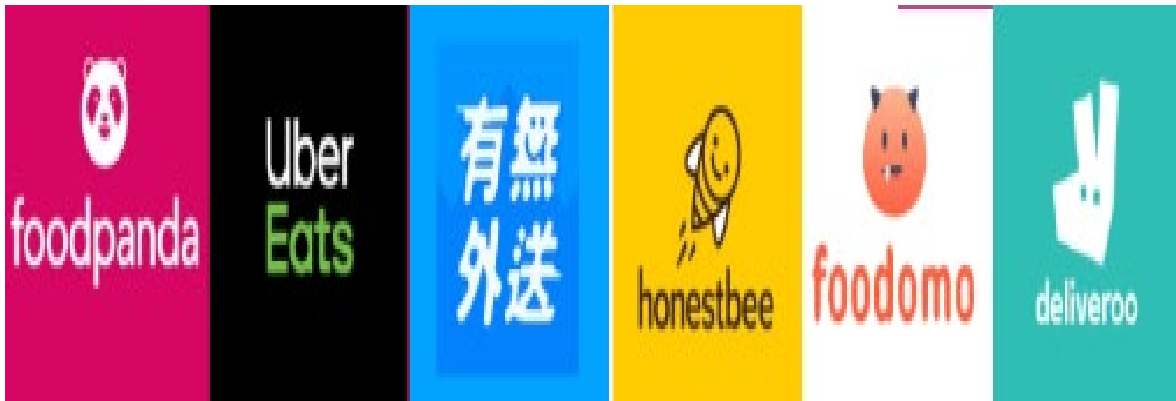
- (一) M型化：高消費餐廳與平價美食、豪華住宿與背包客棧、頂級旅行團與自助旅行，在在顯示餐旅業未來發展更將兩極化。



杜拜豪華飯店（圖片來源：pixabay.com）

背包客棧
（圖片來源：pixabay.com）

- (二) 連鎖化與國際化：國際金流的逐步通暢，網路媒體廣告效益逐漸強勢，讓餐旅業更快加速走向連鎖化，藉以降低廣告成本、提升知名度與業績，不僅製造業，國內餐旅業也能透過公開市場集資，蓄積足夠資金，走向國際化。
- (三) 異業結盟：電子商務平台讓 foodpanda、ubereat 等外送行業迅速崛起，旅遊網站、比價網站讓旅宿業、旅行社必須重新思考定位與經營策略。



- (四) 養生環保：近年來不僅餐飲業重視養生、體內環保，旅宿業也支持環保，綠色建築、減少備品消耗等概念逐漸被重視，低碳旅遊的概念也孕育而生。

【習題】

- (A) 1.下列何者不屬於進入職場應具備三項基本能力？(A) 美學鑑賞力 (B) 技術性能力 (C) 功能性能力 (D) 社會性能力。
- (C) 2.下列哪一種防護措施是去除危害的唯一方法？(A) 設備安全防護措施 (B) 個人護具 (C) 本質安全設計 (D) 有效的管理控制。
- (B) 3.烘焙工廠提供隔熱手套屬於哪一種防護措施？(A) 設備安全防護措施 (B) 個人護具 (C) 本質安全設計 (D) 有效的管理控制。
- (B) 4.下列何者不屬於款待服務業的特性？(A) 易腐性 (B) 完整性 (C) 不可分割性 (D) 不可接觸性。
- (C) 5.生產與消費同時進行是款待服務業的哪一種特性？(A) 易腐性 (B) 完整性 (C) 不可分割性 (D) 不可接觸性。
- (A) 6.下列何者不屬於餐旅職群的實習科目？(A) 食物學 (B) 餐飲服務技術 (C)、飲料實務 (D) 中餐烹調實習。
- (B) 7.民宿原則上位於特定地區、房間數限定在多少間以下？(A) 4 間 (B) 8 間 (C) 12 間 (D) 16 間。
- (D) 8.「旅行業管理規則」將旅行業區分三種，三種中不含下列何者？(A) 綜合旅行社 (B) 甲種旅行社 (C) 乙種旅行社 (D) 丙種旅行社。
- (C) 9.客房清潔在旅館業的組織編制中，屬於哪一個部門的工作？(A) 餐飲部 (B) 客務部 (C) 房務部 (D) 業務部。
- (B) 10.下列何者的工作是負責執行接待或引導外國人來本國觀光旅客的旅遊業務？(A) 領隊 (B) 導遊 (C) 團控人員 (D) 線控人員。
- (D) 11.交通部觀光局為提升旅館業服務品質，推動星級旅館評鑑制度，依據建築物設備評定級別中，不含下列哪一級？(A) 1 星 (B) 2 星 (C) 3 星 (D) 5 星。
- (A) 12.下列何者是個體在特定情境中的綜合性整體表現，包含知識、技能、程序、方法、態度、倫理與行動等，而且是一個終身發展的動態歷程？(A) 素養 (B) 觀念 (C) 思想 (D) 管理。

參、評量準則

評量準則		編號：餐旅-1-1/評
單元名稱	1. 餐旅職群之基本介紹及職業安全與道德 2. 餐旅職群概論	
<p>【認知學習評量指標】</p> <p>一、學生能說出至少 5 種餐旅職群的實習科目。.....</p> <p>二、學生能說出至少 3 種餐旅職群未來的升學進路。.....</p> <p>三、學生能說出至少 2 種防護措施。.....</p> <p>四、學生能說出至少 2 種敬業合作之職業道德。.....</p> <p>五、學生能說出至少三種不同經營型態的餐廳。.....</p> <p>六、學生能說出至少三種不同類型的旅館。.....</p> <p>七、學生能說出國內旅行業的三種分類。.....</p> <p>八、學生能說出款待服務業的四種特性。.....</p> <p>九、學生能說出餐飲業任一職位至少三項工作內容。.....</p> <p>十、學生能說出旅館業任一職位至少三項工作內容。.....</p> <p>十一、學生能說出旅行業任一職位至少三項工作內容。.....</p> <p>十二、學生能說至少三種餐旅從業人員應有的素養。.....</p> <p>十三、學生能說出至少三種服務態度。.....</p> <p>十四、學生能說出三種餐旅業未來的發展方向。.....</p>		<p>優良可差</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>【情意學習評量指標】</p> <p>一、學生能分享符合正確服務態度的生活經驗。.....</p>		<p>優良可差</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>