

輔仁大學餐旅管理學系

112 級

餐旅專業實習（一）實習手冊



指導老師：李青松 老師

負責助教：徐慧宜

周玉華

餐旅專業實習(一)

實習手冊目錄

餐旅專業實習(一)實習手冊課程說明	1
生活午茶實習規定及說明	3
服務學習規定及說明	6
校外飯店宴會廳實習規定及說明	8

餐旅專業實習（一）實習手冊課程說明

一、課程實習期間：

- （一）校內實習(午茶實習)、服務學習：大一上下學期，為一學年。
- （二）飯店宴會廳實習：大二上下學期，為一學年。

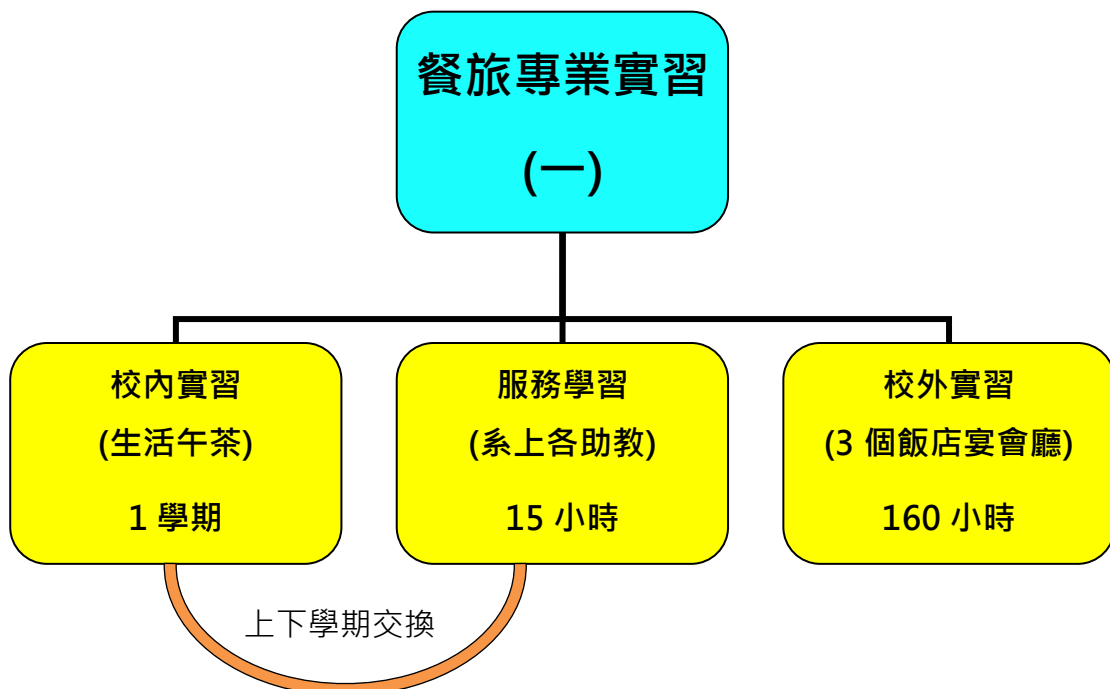
二、修選本課程之規定：

大二完成所有實習之規定，方能在大三修選「餐旅專業實習(一)」之學分，本課程為二學分。「餐旅專業實習(一)」課程未修畢者，不得修選「餐旅專業實習(二)」及「餐旅專業實習(三)」。

三、課程目標：

本課程是針對餐旅系學生所設計，目的在加強並促進學生與系上活動及環境之互動關係，並提供專業實習機會，以提昇學生對餐旅專業領域之瞭解與認同感。

四、課程實習內容：



五、課程實習內容說明：

共分為三大方向進行，三大項實習均達及格標準，方能取得餐旅專業實習

(一) 課程之學分。

	飯店宴會廳	生活午茶	服務學習
上學期	甲乙兩班全體分組	甲 A 組、乙 A 組	甲 B 組、乙 B 組
下學期	甲乙兩班全體分組	甲 B 組、乙 B 組	甲 A 組、乙 A 組

(一) 飯店宴會廳

說明：甲、乙兩班全體同學依各建教合作飯店之宴會時程安排輪流出隊。

(二) 生活午茶及服務學習

說明：將甲、乙兩班各分為 A、B 兩組。

上學期：B 組同學，安排協助系上相關服務學習工作。

A 組同學，安排至生活午茶實習。

下學期：A 組同學，安排協助系上相關服務學習工作。

B 組同學，安排至生活午茶實習。

生活午茶實習規定及說明

輔仁大學餐旅管理學系附設學生實習咖啡廳—『生活午茶』，原名生活家園下午茶，設置於生活家園內；於九十年十一月起，為擴大營業移至輔園左側重新開幕，生活午茶正式啟用。

一、實習目標：

- 1.提供學生在校內餐飲的領域，學習基本技能之機會，在實際的操作和演練中，建立學生對餐廳經營的基本概念。
- 2.讓學生學習掌握內外場技巧，建立包括外場服務、內場供餐及庫房管理等相關知識，以完成最佳的基礎訓練。
- 3.協助學生在未來的專業環境裡，培養對餐飲業的認同感，並拓展餐飲管理及相關領域的視野。
- 4.藉由本系學生提供的專業服務，使本校教職員及學生增加休憩環境的選擇。
- 5.增加學生的實務經驗，結合課堂理論，培育更專精的餐飲人才。

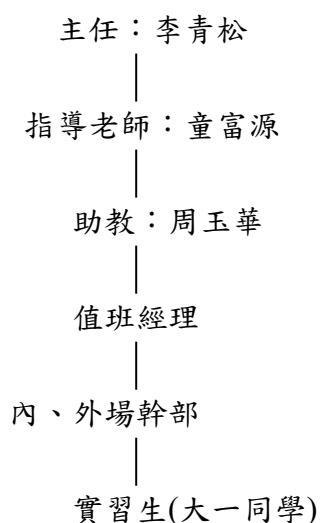
二、實習地點：生活午茶

三、實習時間：

- 週一至週五
- A 班營業時間：12:00~15:30
- B 班營業時間：15:30~善後完成
- 期中考及期末考週不營業。
- 實習時間內，除經助教及值班經理核准外，請勿擅離職守或私自外出。

四、人員調配：

- 生活午茶組織架構



- 實習前由負責助教將同學分為 A、B 兩組，前者為上學期實習，後者為下學期實習，再依每場所需之內外場人員，將同學分配時段及職務，不得任意更換，班表將於開學第一週公告。

	生活午茶實習	服務學習
上學期	A 組	B 組
下學期	B 組	A 組

- 訓練方式：正式營業前 2 週實施幹部訓練，並於正式營業前 1 週實施為期一週的內外場員工訓練。除當日值班工作外，另開放前製(點心)值班及手工點心製備組，有興趣的同學自願加入。

五、實習時程規劃:

週次	活動內容
第 1 週	班表異動調整
第 2 週	期初大掃除及抽職位
第 3 週	幹部訓練(1 年級不須出席)
第 4 週	員工訓練
第 5 週~第 16 週	實習期間
第 9 週	期中考週不營業
第 9 週	繳交新產品企劃書及 PPT(星期五 23:59 前)
第 10 週	新產品發表(星期三公佈前三名，星期五前做最後修正)
第 11 週~第 16 週	新產品販售
第 15 週	繳交實習心得報告(星期五 23:59 前)
第 17 週	學術科期末考試(星期三 12:00-15:00)
第 17 週	期末大掃除
第 18 週	期末考週不營業

六、一般注意事項：

- 實習生一律穿著出隊服，服儀規定如下圖。

外場	白襯衫、背心、領結、名牌、西裝褲(男)/裙(女)、皮鞋(男)/跟鞋(女)、包頭+髮網(女)、黑色透膚絲襪(女)、皮帶(男)、過踝黑襪(男)
內場	白襯衫、背心、領結、名牌、西裝褲、鋼頭鞋、過踝黑襪、包頭+髮網(女)、皮帶(男)
共同注意事項: 瀏海不可蓋過眉毛、不可有鬍渣、指甲不可過長、不可塗指甲油或指甲彩繪、不可穿戴飾品、耳環(女生貼耳可)、手錶(外場可戴手錶)、實習期間不可帶手機	

- 服務及供餐時，請勿隨手取用食之，並勿隨意更改產品配方，或添加其他原物料。
- 非值班人員，嚴格禁止進入內場，以免影響其他人實習。
- 值班期間請聽從值班經理及內、外場幹部的指揮安排，認真負責。

七、請假規定：

- 本課程為實習課程非一般課程，故除病假及特殊情況外請勿隨意請假、翹班或代換班，(1)病假請於當日 11 點前完成請假並找到代換班人員；(2)特殊情況請於三天前憑假單向助教及當班經理請假，不接受口頭請假，並找到代班人員，否則不予請假。
- 遲到或早退：5 分鐘扣實習分數 1 分，遲到 5-15 分鐘扣實習分數 3 分，15 分鐘以上則視同曠課，扣實習分數 15 分。
- 請假扣分：有代換班扣實習分數 6 分，沒代換班扣實習分數 8 分(被代換者不扣分)
- 無故翹班及未正式請假者，每次扣實習分數 15 分。
- 請假或無故缺席達 3 次(包含第 3 次)，不予承認實習時數，須重做生活午茶一學期。

八、餐點折扣：

- 當班餐點 5 折優惠(限本人使用)，另依銷售成績發給 5 折優惠券(限當學期使用)
- 當月壽星單點 40 元以上飲料可享 5 折優惠，當日壽星可享 40 元以上全商品 5 折優惠(限折飲品及餐點各一種)

九、成績評量：

- 出席率：10%
- 平時表現(含服裝儀容)：10%
- 平時測驗：20%
- 新產品研發競賽報告：10%
- 新產品競賽加分(報告及販售):第一名各加實習分數 5 分；第二名各加 3 分；第三名各加 2 分(若報告及販售皆為前三名，則以高分者為加分依據。)
- 實習心得報告：20%
- 期末考(學科+術科)：30%

十、實習期間如遇到任何問題或困難，請務必與任課老師、助教或系辦聯繫。

主 任：李青松 2905-2151 系 辦： 2905-2152
指導老師：童富源 2905-2503 生活午茶： 2905-3500
負責助教：周玉華 2905-3757

服務學習規定及說明

服務學習之目的，在於培養同學健全人格，養成正確勤勞服務的觀念，進而了解系務與教學環境之實際運作，方能要求自我，卓越成長。

一、注意事項：

- (一) 學期初分組後不得任意換組，換組需經過負責助教同意。
- (二) 服務學習時數不得低於 15 小時，除特殊情況外，服務學習時數需在一學期內完成，或依服務學習工作內容的不同持續一學期。
- (三) 需與各負責助教密切配合，每次服務完畢後需由負責助教在服務學習時數表上簽名認可，以便核可該實習學分。
- (四) 未能於規定時間內完成者，未完成時數需加倍並於次學期結束前完成。

二、工作內容及助教聯繫方式

(一) 系務協助及文書處理

- 1. 工作性質：協助彙整系務相關資料及系辦整體環境之清潔維護
- 2. 負責助教：陳姿蓉 秘書
- 3. 助教辦公室：HE101
- 4. 助教分機：2152

(二) HE201 及 HE204 餐飲製備實驗室及庫房管理

- 1. 工作性質：實驗教室及庫房的清潔、整理與其環境維護
- 2. 負責助教：廖雅瑛 助教
- 3. 助教辦公室：HE105A
- 4. 助教分機：3863

(三) HE071 飲料調製專業教室

- 1. 工作性質：餐飲器具之盤點與教室設備之清潔和維護
- 2. 負責助教：呂佳蓉 助教
- 3. 助教辦公室：HE101
- 4. 助教分機：3756

(四) HE205 調酒供餐教室

- 1. 工作性質：餐飲器具之盤點與教室設備之清潔和維護
- 2. 負責助教：呂佳蓉 助教
- 3. 助教辦公室：HE101
- 4. 助教分機：3756

(五) 生活家園實驗室

- 1. 工作性質：生活家園內、外場及庫房整體環境之清潔維護
- 2. 負責助教：徐詩旻 助教
- 3. 助教辦公室：生活家園(輔園餐廳二樓)
- 4. 助教分機：3599

(六) 生活午茶實習咖啡廳

- 1.工作性質：生活午茶食材採購及整體環境之清潔維護
- 2.負責助教：周玉華 助教
- 3.助教辦公室：生活家園(輔園餐廳二樓)
- 4.助教分機：3757

(七) 聖心教學旅館

- 1.工作性質：聖心教學旅館行政文書協助及整體環境之清潔維護
- 2.負責助教：徐慧宜 助教
- 3.助教辦公室：HE105A
- 4.助教分機：3597

(八) 研討會(每年6月)

- 1.工作性質：針對本系舉辦的研討會，從事準備前置作業及當日活動進行之服務，至最後活動結束檔案歸檔作業。
- 2.負責助教：周玉華 秘書
- 3.助教辦公室：生活家園(輔園餐廳二樓)
- 4.助教分機：3757

(九) 系友會(每年12月)及系友追蹤資料整理

- 1.工作性質：協助系友會之前置作業及當日活動及協助彙整系友相關資料及資料建檔工作
- 2.負責助教：呂佳蓉 助教
- 3.助教辦公室：HE101
- 4.助教分機：3756

(十) 畢業茶會(每年6月)

- 1.工作性質：協助畢業茶會之前置作業及當日活動
- 2.負責助教：徐詩旻 助教
- 3.助教辦公室：生活家園(輔園餐廳二樓)
- 4.助教分機：3599

校外飯店宴會廳實習規定及說明

為配合各國際觀光飯店及餐廳舉辦大型宴會時之外場服務人力需求，本系與各大飯店合作，透過老師及飯店訓練學生，使其在各餐廳宴會中有專業的服務表現，突顯本系的專業特色。

一、實習時間：出隊時間為大二上學期 11/1 起至隔年大二下學期的 10/31 止，160 小時為基本出隊時數，每場出隊以 5 小時數計算，3 間合作飯店之應有基本時數為 40 小時，滿 160 小時後，可依個人喜好選擇飯店排班實習，需排班至隔年 10 月 31 日。114.10.31 前未完成 160 小時之同學，未完成部分之時數，需加倍計算且完成。

二、飯店教育訓練時間：依飯店與學校約定之時間。

三、訓練地點：各實習合作飯店及餐飲服務課程。

四、訓練課程內容：

由各實習合作飯店，配合餐飲服務課程，安排相關訓練課程，期間課程教師不定期訪視學生實習狀況(附件二-訪視表)。

五、實習不適應之輔導轉換方式：

實習生於實習期間不適應，如經雙方評估或實習生反映仍不適應，應由學校提出終止合約，並安排實習生轉銜至其他實習機構或修習其他替代課程。填寫轉換申請表，出示區域型醫院診斷證明書當佐證。(附件一)

六、實習工作規定

(一)出隊服裝儀容及行為守則

- 1.一律穿著系上統一之外場實習服裝，黑皮鞋，男生穿黑色襪子，女生穿膚色/黑色絲襪(依該飯店規定)，黑色包頭鞋，並佩帶名牌。(實習服儀若飯店另有規定者不在此限)。
- 2.出隊期間服裝儀容要整齊清潔。
- 3.出隊時不可佩戴飾品(包括耳環、戒指、佛珠、手環)，指甲不宜過長，手指甲不可塗指甲油。
- 4.女生應上淡妝，至少要擦口紅。
- 5.女生短髮梳整齊，長髮梳成包頭，髮夾限使用黑色。男生頭髮不可過長及肩。男女生一律不可染髮。
- 6.實習前或實習中嚴禁飲酒、吸煙及賭博。
- 7.無實習飯店之同意，任何物品不得攜出該飯店。
- 8.若出隊當日忘記帶系上的服裝，必須提早到達，並告之機構主管，向機構借衣服。

(二)出隊方式

- 1.實習時數以助教公告之班表為基準，私下與飯店接洽實習，不承認實習時數。
- 2.每個月 15 日~18 日(18 日中午截止)會開放填寫下個月已知無法排班的日

期，請同學填畢後確認，確認後如在排班前異動，請找助教更改。

3.於每個月 22 日~24 日公布次月的班表，同學們可自行上餐旅管理學系網頁 (<http://www.rhim.fju.edu.tw/>) 看班表公告。

4.請每位學生每個月需提供 8 個以上可以排班的時段，包含每週六、日提供 1 個以上可以排班的時段，以利媒合出隊，每月預計媒合平均 4~5 個班，依飯店提供之需求調整。提前完成 160 小時之同學，每個月至少媒合 1~2 個班。

5.班表更動（增加班次或班次取消）除了請各班班代於班上公布外，也會一併公布在系網頁。

6.下列狀況不排班由同學自由填班，填了不可改!!人數額滿即截止增班。

(1)期中考及期末考前一週及當週

(2)平日午班

(3)暑假(8 月)

7.隊長職責一

(1)請於出隊當天確認出席狀況，出隊後將正確出隊名單及人數回報給助教，並拍照留存實習紀錄。

(2)若有隊員代換班，請立即向飯店回報，並在點名單上記錄。

(3)若隊長自己請假，則改由第 2 順位同學擔任隊長，若隊長與 A 同學代換，則由 A 同學擔任隊長。

(4)隊長若請假或代換，請主動告知飯店及隊員隊長異動為哪一位。

(三)請假及代換班流程：

無論請假或代換班，請於出隊三日前自行找到代換者&告知隊長&填寫代換表(三者皆須完成)，若找不到人須請假，沒有請假算曠職一次，請假一次扣 5 分，曠職一次扣 10 分，請假達 6 次、無故曠班達 3 次或扣分達 30 分者，需重做 160 小時。

1.不能配合當日出隊的學生必須填寫出隊代換請假記錄表。

2.請假六次者（含事、病假），即不予承認餐旅專業實習(一)之學分。

3.請假類別：事假、病假、喪假、公假。

(1)事假：請於三日前向隊長報備(偶發事件得於發生當天以電話或其他方式)，並於三日內補請假證明給老師或助教。

(2)病假：身體不適而需就醫(如腹痛、感冒等)，得以當天以電話或其他方式向隊長報備請假，並於事後(三日內)持醫院診斷證明給老師或助教。

(3)喪假：得於事發當天以電話或其他方式，向隊長報備，並儘速持訃文補辦請假手續(訃文上含學生姓名，或死亡診斷書加家長證明亦可代替訃文，喪假不扣分)。

(4)公假：因公需請公假者，應檢附公假證明文件副本給助教，並於事前三天內向隊長報備請假，公假不扣分。

- 4.代換班：請本人或職務代理人自行填寫代換請假紀錄表。每個月代換班最多 2 次(幫忙代換班者不扣分)，每個月代換第 3 次以上，每代換 1 次扣餐旅專業實習(一)總成績 1 分，扣分無上限
- 5.因已讓同學每個月填寫一次下個月無法出隊的時間，故非必要請不要隨意代換班，如果是幫別人換班，請在代換班表上註明清楚「換班 幫 XXX 換班」。

(四)修課注意事項

- 1.校內出隊實習時數可抵餐旅專業實習(一)的實習時數，但無給付薪資。
- 2.配合校內餐飲服務課程，於校外實習建教合作機構的訓練時間不可抵餐旅專業實習(一)的實習時數，無給付薪資。
- 3.飯店宴會廳實習滿 80 小時、160 小時（舉三個個案案例），需各繳交一份實習心得報告於開課學年度上傳教學平台作業區，繳交實習心得報告時，請標示時數、班級、學號、姓名。(如餐旅專業實習一(80 小時)、餐二甲、411XXX0123、王大明)
- 4.飯店宴會廳實習未結束，不可取得餐旅專業實習(一)之學分。
- 5.未修餐旅專業實習(一)課程，不可修餐旅專業實習(二)及餐旅專業實習(三)。114.05.31 結算宴會廳時數，需達 120 小時以上才可以開始同時做餐旅專業實習(三)。
- 6.飯店教育訓練未參加者，請假需加做該請假飯店一個班次，如曠班需加做二個班次。

七、餐旅專業實習(一)實習材料費

(一)實習材料費及基金來源

- 1.學校由飯店所傳來之人數需求表，依班次計算，每安排學生一人出隊，即向飯店收取新台幣 30 元，作為輔仁大學餐旅管理學系餐旅專業實習(一)實習材料及基金。
- 2.學生餐旅專業實習(一)實習及材料費相對基金，統一於入學量制服時每人收取 1,500 元作為此屆基金。

(二)實習材料費方式

1.訪視補助費

負責老師、助教每訪視一家飯店，補助 200 元交通費。

2.訓練基金

本系以協助提供學生教育訓練為前提之活動，負責老師（助教）填寫”系餐旅專業實習(一)實習材料費申請表”，並附上活動企畫書乙份，於活動結束後繳交成果報告書。經費補助由系主任及相關教師委員核定。

- 3.餐旅類證照考試，第一次取得證照同學每人補助 500 元。

4.依每屆結餘情況補助畢業成果展或謝師宴費用。

八、實習期間如遇到任何問題或困難，請務必與任課老師、助教或系辦聯繫。

系 辦： 2905-2152

指導老師：李青松 2905-2151

負責助教：徐慧宜 2905-3597

輔仁大學學校財團法人輔仁大學

實習終止/轉換申請表

日期： 年 月 日

學系		學號	
姓名		電話	
E-mail		課程名稱	
實習機構		累積時數	
實習輔導 教師姓名		申請類別	☐ 終止實習 ☐ 轉換實習機構
壹、申請緣由：			
貳、事件說明(請詳述)：			
參、實習輔導教師輔導紀錄：			
填寫說明：本紀錄所載資料不對外公開。			
申請學生	實習輔導教師		系所單位主管

輔仁大學餐旅管理學系

餐旅專業實習(一)教師訪視學生紀錄表

出隊日期	年 月 日	隊長姓名	
機構名稱	☐ 艾麗 ☐ 喜來登 ☐ 文華	應到人數	
班別	☐ 早班 ☐ 晚班 ☐ 全天班	實到人數	
建議事項	對機構		
	對學生		

訪視老師/助教：

出 隊 班 表	
------------------	--