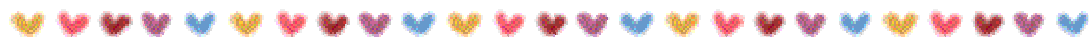
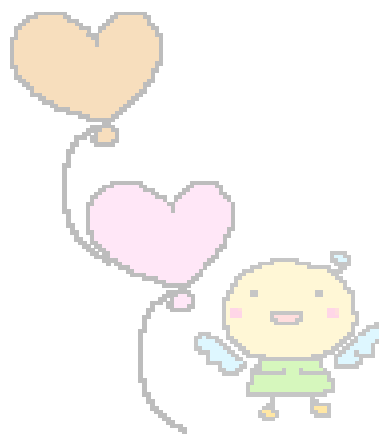


目錄



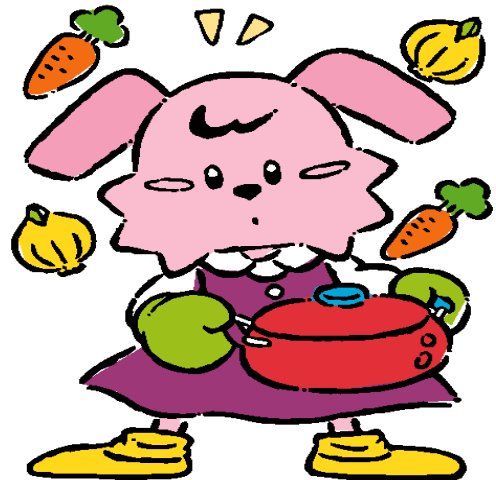
壹、餐旅職群教育目標	1
貳、餐旅職群主題及節數	3
參、餐旅職群教材教法	7
一、餐旅職群教材教法	7
二、餐旅職群科目大要	9
三、餐旅職群教學綱要	13
肆、餐旅職群評量原則	17
伍、餐旅職群評量解答	19
一、第一篇 餐旅職群概論	19
二、第二篇 休閒與觀光	21
三、第三篇 觀光餐旅	26
四、第四篇 餐飲製作	30
五、第五篇 接待禮儀	34

餐旅職群



壹、餐旅職群教育目標

- 一、傳授休閒與觀光的基礎專業知能。
- 二、傳授觀光餐旅業的工作特性與相關知識。
- 三、瞭解餐飲製備基本操作方法與相關知識。
- 四、瞭解接待禮節的工作特性與訓練操作。
- 五、培養正確的餐旅服務態度與安全衛生的良好工作習慣，以及敬業合作之職業道德。
- 六、奠定未來生涯準備之基礎。



貳、餐旅職群主題及節數

一、餐旅職群主題及節數

職群別	科目	參考節數
餐旅職群	休閒與觀光	10
	觀光餐旅	10
	餐飲製作	21
	接待禮儀	10

二、職群主題及節數表說明

- (一) 本表所定節數為科目所需上課節數，每節四十五到五十分鐘。
- (二) 因應九年一貫課程實施，國中技藝教育學程可排入選修彈性學習節數或各領域選修節數中，每週三或六節。
- (三) 本職群應選定二個以上科目教授，每週授課三節，以每學期十七週計。共需授課五十一節。
- (四) 本職群主要核心科目共四科，均以試探及實作課程為主，理論為輔，每科目教材以一萬五千字為原則。
- (五) 本職群各核心科目教材編寫係以模組化方式設計，內容力求簡要實用。
- (六) 本職群教材內容設計係針對向上銜接高中職課程或實用技能學程，以及向下銜接國中一、二年級之生涯發展與認識工作世界課程而設計。

三、餐旅職群主題：

本職群核心科目共計四科，謹就此四項主題之教學目標與內容分述如下：

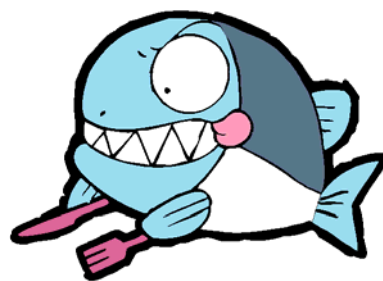
(一) 休閒與觀光

1.教學目標：

- (1) 瞭解休閒活動與觀光活動。
- (2) 習得休閒遊憩之重要性。
- (3) 瞭解觀光餐旅與休閒觀光之關係。
- (4) 養成良好休閒活動的習慣。

2.教學內容

- (1) 觀光、休閒、遊憩之涵義。
- (2) 觀光休閒遊憩之特性。
- (3) 觀光事業之重要性。
- (4) 觀光資源之類別。



(二) 觀光餐旅

1.教學目標

- (1) 瞭解觀光餐旅業工作環境。
- (2) 瞭解餐旅從業人員工作性質。
- (3) 習得餐旅從業人員應備的條件。
- (4) 養成良好觀光從業人員的素養。

2.教學內容

- (1) 觀光餐旅業概況。
- (2) 餐飲業概況。
- (3) 旅館業概況。
- (4) 餐旅從業人員工作性質與工作環境。

(三) 餐飲製作

1.教學目標

- (1) 瞭解廚房常見烹調器皿與設備之用途。
- (2) 訓練常見烹調法。
- (3) 習得正確選用辛香料。
- (4) 習得常見的基酒與飲料製作方法。

2.教學內容

- (1) 烹調器皿與設備之用途。
- (2) 各種常見烹調法。
- (3) 常見各種辛香料之特性。
- (4) 基本飲料與基酒之類別。



(四) 接待禮儀

1. 教學目標

- (1) 訓練正確儀態舉止。
- (2) 習得說話的技巧。
- (3) 習得迎賓送客知能。
- (4) 培養良好的社交禮儀。

2. 教學內容

- (1) 正確的儀態與儀容。
- (2) 接待禮節。
- (3) 社交禮節。
- (4) 公共場所的禮節。

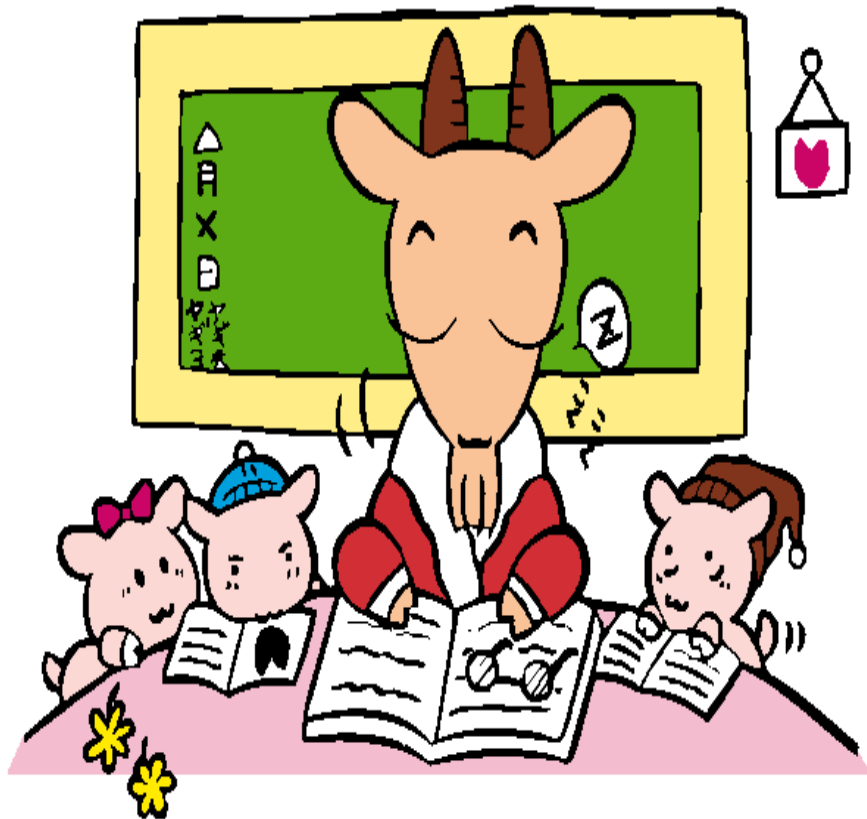


參、餐旅職群教材教法

一、餐旅職群教材教法

- (一) 教師應依據教學目標、教材性質、學生能力與教學資源等情況，採用適當的教學方法，以達教學預期目標。
- (二) 學校應力求充實餐旅教學設備及教學媒體，如實習餐廳、實習廚房、客房設備。教師教學時應充分利用教材、教具及其他教學資源。
- (三) 教師可利用暑假不斷自我進修，充實新知，並充分利用社會資源以改善教材內容與教學方法，以趕上科技進步和時代要求。
- (四) 教師在教學過程中應注意『同時學習原則』，不僅要達到本單元的認知目標與技能目標，也應注意培養學生觀光餐旅專業精神與職業道德。
- (五) 教師在教學過程中，應注意知識獲得的過程與方法，比知識的獲得更重要，因此需儘量引發學生主動學習，以取代知識的灌輸。
- (六) 教師應透過各科教學，導引學生具有獨立、客觀及批判思考與判斷能力，以適應多變的社會生活環境。
- (七) 教學應充分利用社會資源，適時帶領學生到校外參觀有關餐旅設施，如觀光旅館、餐廳，使理論與實際相結合，提高學習興趣和效果。
- (八) 實習應視實際需要採用分組教學，以增進實作經驗。

- (九) 教師授課前最好先再重點講解並示範一次，然後才採用五五分組的方式來進行實習課程教學。
- (十) 為提升學生的學習興趣及專業知能，學校也可聘請業界餐旅專家蒞校專題講演或示範教學，以提升師生餐旅專業知能。



二、餐旅職群科目大要

(一) 休閒與觀光科目大要

科目名稱：休閒與觀光	科目代號：0701
節數：10	必／選修：選修
目標： 一、瞭解休閒活動與觀光活動。 二、習得休閒遊憩之重要性。 三、瞭解觀光餐旅與休閒觀光之關係。 四、養成良好休閒活動的習慣。	
內容： 一、觀光、休閒、遊憩之涵義。 二、觀光休閒遊憩之特性。 三、觀光事業之重要性。 四、觀光資源之類別。	
實施方式： 一、以演講法、分組討論法、欣賞教學法等方法實施教學。 二、以學生對觀光休閒遊憩之舊經驗，引發學生學習動機。探索問題，進而獲取正確觀念。 三、配合學生認知發展，輔以幻燈片、錄影帶、光碟片等多媒體輔助教學，以建立完整的觀光休閒概念。 四、以實作為主，講解為輔。	
先備條件： 一、國中基礎社會科學概念。 二、休閒遊憩基本常識。	


(二) 觀光餐旅業科目大要

科目名稱：觀光餐旅業	科目代號：0702
節數：10	必／選修：選修
目標： 一、瞭解觀光餐旅業工作環境。 二、瞭解餐旅從業人員工作性質。 三、瞭解餐旅從業人員應備的條件。 四、養成良好觀光從業人員的素養。	
內容： 一、觀光餐旅業概況。 二、餐飲業概況。 三、旅館業概況。 四、餐旅從業人員工作性質與工作環境。	
實施方式： 一、以演講法、分組討論法、欣賞教學法等方法實施教學。 二、以學生對觀光休閒遊憩之舊經驗，引發學生學習動機。探索問題，進而獲取正確觀念。 三、配合學生認知發展，輔以幻燈片、錄影帶、光碟片等多媒體輔助教學，以建立完整的觀光休閒概念。 四、以實作為主、講演為輔。	
先備條件： 一、國中基礎社會科學概念。 二、休閒遊憩基本常識。	

(三) 餐飲製作科目大要

科目名稱：餐飲製作	科目代號：0703
節數：21	必／選修：選修
目標： 一、瞭解廚房常見烹調器皿與設備之用途。 二、訓練常見烹調法。 三、習得正確選用辛香料。 四、習得常見的基酒與飲料特性。	
內容： 一、烹調器皿與設備之用途。 二、各種常見烹調法。 三、常見各種辛香料之特性。 四、基本飲料與基酒之類別。	
實施方式： 一、依教學目標選擇適當的教學法，如演講法、欣賞法、示範法、討論法。 二、分組操作，以五人一組為原則。 三、配合學生認知發展，輔以幻燈片、投影片、錄影帶等多媒體輔助教學。 四、以實作為主，講解為輔。	
先備條件： 一、國中家政科基本常識。 二、餐飲基本概念。	

(四) 接待禮儀科目大要

科目名稱：接待禮儀	科目代號：0704
節數：10	必／選修：選修
目標： 一、訓練正確儀態舉止。 二、習得說話的技巧。 三、習得迎賓送客知能。 四、養成社交禮儀。	
內容： 一、正確的儀態與儀容。 二、接待禮節。 三、社交禮節。 四、公共場所的禮節。	
實施方式： 一、以圖片、投影片、幻燈片、錄影帶等多媒體為輔助教具，提高學習興趣。 二、以示範、欣賞教學法，使學生實地練習。 三、以實作演練為主，講述法為輔。	
先備條件： 一、具備國民生活須知常識。 二、接待應對基本常識。	

三、餐旅職群教學綱要

(一) 休閒與觀光教學綱要

單元名稱	單元主題	對應分段 能力指標	參考 教學 節數	備 註
一、休閒遊憩與 觀光	1.休閒遊憩與觀光 2.觀光休閒遊憩的特 性	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	3	
二、觀光事業的 重要性	1.觀光事業的定義 2.觀光事業的重要性	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	2	
三、觀光資源的 類別	1.觀光資源的定義 2.觀光資源的類別	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	3	
四、台灣的重要 觀光資源	1.台灣的觀光資源 2.台灣各地的特產	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	2	

(二) 觀光餐旅業教學綱要

單元名稱	單元主題	對應分段 能力指標	參考 教學 節數	備 註
一、觀光餐旅業概況	1.觀光餐旅的商品 2.觀光餐旅業的類別 3.觀光餐旅從業人員的工作	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	2	
二、餐飲業概況	1.餐廳的類別 2.現代餐飲文化 3.餐飲業的未來展望	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	3	
三、觀光餐旅從業人員應備的條件	1.觀光餐旅從業人員應有的素養 2.培養正確服務心態的方法	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	3	
四、觀光餐旅業的未來	1.觀光餐旅業未來的願景 2.觀光餐旅從業人員應有的體認	1-4-1 2-4-2 1-4-2 2-4-3 1-4-3 2-4-4 1-4-4 5-4-4 2-4-1	2	

(三) 餐飲製作教學綱要

單元名稱	單元主題	對應分段 能力指標	參考 教學 節數	備 註
一、烹飪器具的 認識	1.餐廳廚房設備 2.刀具的使用	3-4-1 4-4-2 3-4-2 4-4-3 3-4-3 5-4-1 3-4-4 5-4-2 4-4-1 5-4-3	6	
二、常見的烹調 法與辛香料	1.基本烹調法 2.辛香料的選用	3-4-1 4-4-2 3-4-2 4-4-3 3-4-3 5-4-1 3-4-4 5-4-2 4-4-1 5-4-3	6	
三、飲料與調酒	1.酒精與非酒精性 2.飲料的調製方法	3-4-1 4-4-2 3-4-2 4-4-3 3-4-3 5-4-1 3-4-4 5-4-2 4-4-1 5-4-3	9	



(四) 接待禮儀教學綱要

單元名稱	單元主題	對應分段 能力指標	參考 教學 節數	備 註
一、儀態與儀容	1.良好的儀態 2.整潔的儀容	3-4-1 4-4-2 3-4-2 4-4-3 3-4-3 5-4-1 3-4-4 5-4-2 4-4-1 5-4-3	3	
二、社交接待禮儀	1.接待應注意的禮儀 2.介紹的技巧	3-4-1 4-4-2 3-4-2 4-4-3 3-4-3 5-4-1 3-4-4 5-4-2 4-4-1 5-4-3	3	
三、公共場所的禮儀	1.電話禮儀 2.公共場所應注意的禮儀 3.說話的禮節	3-4-1 4-4-2 3-4-2 4-4-3 3-4-3 5-4-1 3-4-4 5-4-2 4-4-1 5-4-3	4	



肆、餐旅職群評量原則

- 一、教學須作客觀的評量，也可輔導學生作自我評量，以明瞭學習的成就與困難，作為繼續教學或補救教學之依據，並使學生從成績進步中獲得鼓勵。
- 二、教育的方針在於五育並重，評量內容亦應兼顧認知（知識）、技能、情意（行為、習慣、態度、理想、興趣、職業道德）等方面，不可偏廢，以利學生健全發展。
- 三、評量的方法有觀察、作業評定、口試、筆試、測驗等，教師可按單元內容和性質，針對學生的作業、演示、心得報告、實際操作、作品和其他表現，相機配合使用。
- 四、學生資質有高低，學習速度有快慢，學習份量各不相同，因此評量應注意鼓勵學生與標準比較和自我比較，力求努力上進，避免因學生間的相互比較，產生嫉妒或自卑心理。
- 五、除實施總結性評量外，教學中更應注意診斷性評量及形成性評量，以便及時瞭解學生學習困難，進行學習輔導。
- 六、教學評量的結果需妥予運用，除做為教師改進教材、教法及輔導學生之依據外，應通知家長，以獲得共同的瞭解與合作。
- 七、未通過評量的學生，教師應分析、診斷其原因，實施補救教學；對於能力強的學生，應實施增廣教學，使其潛能獲致充分的發展。

八、餐旅職群實作評量參考表

項次	項目	評分標準	配合	評分	總評	
1	服裝儀容 15%	1.整潔服裝 (工作服)	10			
		2.儀容端莊	5			
2	動作熟練 15%	1.姿勢正確	5			
		2.動作迅速	5			
		3.時間控制	5			
3	衛生習慣 10%	1.工作習慣	5			
		2.手指甲衛生	5			
4	工作態度 10%	1.愛惜公物	5			
		2.敬業精神	5			
5	成品展示 50%	1.創意	10			
		2.美感	20			
		3.內容	20			
評審教師			總分			



伍、餐旅職群評量解答

一、第一篇 餐旅職群概論

(一) 第一單元 餐旅職群概論

1.問題與分析與討論：

(1) 在瞭解休閒活動與觀光活動的意義後，你知道兩者有何相關性？

答：觀光活動係一種休閒活動，但並不是所有休閒就是觀光活動。

(2) 現代餐旅業與過去形式之餐旅業有何不同？餐飲市場的變遷甚大，你認為是什麼原因？

答：昔日的餐飲業僅重視餐食的量，而不重視質的供食，現代餐飲市場較講情調、氣氛安全書是之精神享受，因此餐飲經營方式也隨之改變。

(3) 優質餐廳與餐飲服務人員素質之間有何關連性？

答：優質餐廳一定要有優秀服務人員才能提供高品質的專業化服務。沒有好的服務人員，則無好的餐廳。

2.學後評量：

(4) 1.下列哪一項已被公認為最有意義的認知休閒活動？(1)娛樂(2)散步(3)下棋(4)觀光

(1) 2.觀光餐旅的主要商品是？(1)服務(2)住宿(3)餐飲(4)娛樂

(2) 3.下列哪一項不屬於觀光餐旅業？(1)觀光旅

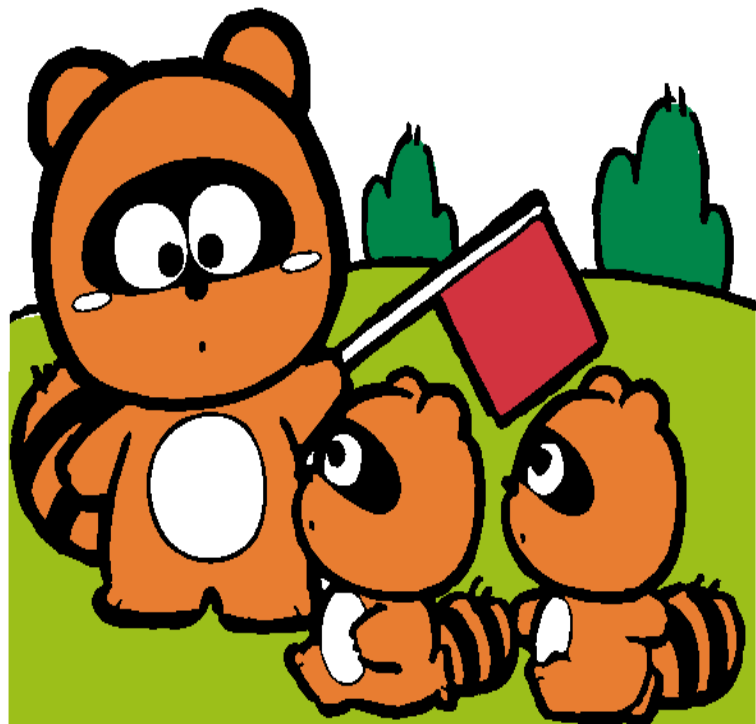
館(2)娛樂場(3)法式餐廳(4)主題餐廳

(2) 4.關於觀光與休閒之敘述，下列何項為真？

(1)休閒就是觀光(2)觀光是一種休閒(3)觀光
不是休閒(4)觀光與休閒無關

(3) 5.餐飲的英文簡稱為？(1)Food(2)Beverage(3)

F&B (4)Drink



二、第二篇 休閒與觀光

(一) 第一單元 休閒、遊憩與觀光

1. 問題分析與討論：

(1) 當你研讀完本單，你認為觀光、遊憩這二種活動，那一種層次較高？為什麼？

答：觀光層次較高，遊憩是偏娛樂性，但觀光除了娛樂外，尚包含教育、文化等功能在內。

(2) 如果有人告訴你：「所謂休閒活動，就是觀光活動」，你認為對嗎？為什麼？

答：不對，因為休閒活動範圍甚廣，觀光活動僅是休閒之一種方式而已，且其層次也較高。

2. 學後評量：

(3) 1. 工作之餘自由閒暇時間所從事的活動稱之為？(1)娛樂活動(2)觀光活動(3)休閒活動(4)健康活動

(3) 2. 關於『休憩』的意義，下列何者為不正確？(1)遊憩代表休閒(2)遊憩不是休閒(3)遊憩為一種休閒方式(4)遊憩與休閒

(1) 3. 關於觀光與旅遊的敘述，下列何者為真？(1)觀光包括旅遊(2)旅遊及觀光(3)旅遊包含觀光(4)觀光以娛樂為主

(2) 4. 美伊戰爭以及 SARS 病毒流行均造成全球各地觀光事業不景氣，此乃表示觀光產業哪類

特性？(1)綜合性(2)多變性(3)合作性(4)季節性

(1) 5.下列哪些地方觀光季節性變化較大？(1)海濱(2)都市(3)鄉鎮(4)城鎮

(二) 第二單元 觀光事業之重要性

1.問題分析與討論：

在觀念上觀光事業是一種服務性之事業，但是它與國父孫中山先生所說的「人生以服務為目的」的服務，在性質上有些許之不同，前者是界提供服務，而收取合理報酬之有代價的服務。不過它是一種超國界、超政治，不分彼此的多元化和平事業。除了能美化世界、淨化人心、提升人們生活品質外，它也被世界各國公認為是一種促進身心健康，最有意義的休閒活動。

2.學後評量：

(1) 1.「美化世界、淨化人生、提升生活品質」，這是下列哪一項的主要目標？(1)觀光產業(2)發展計畫(3)生產事業(4)世界觀光組織。

(3) 2.所謂「邁向和平之路」，係指下列何者而言？(1)娛樂業(2)餐飲業(3)觀光產業(4)休閒事業

(2) 3.觀光產業一詞英文稱之為？

(1)Tour(2)Tourism(3)Sightseeing(4)Visiting

- (4) 4.下列哪一項是屬於觀光產業的範圍？(1)古蹟維護(2)風景區開發(3)旅行業管理(4)以上皆是
- (3) 5.下列哪一項不屬於觀光產業之特質？(1)綜合性(2)合作性(3)穩固性(4)服務性
- (3) 6.語云：「行萬里路，勝讀萬卷書」，係指觀光產業哪方面的功能？(1)健康方面(2)文化方面(3)教育方面(4)社會方面

(三) 第三單元 觀光資源的類別

1.問題分析與討論：

- (1) 當你瞭解觀光資源的定義後，你知道觀光資源有哪幾種嗎？

答：觀光資源有三種，即自然資源、人文資源與意識資源等三種。

- (2) 你能否舉三個例子來說明自然與人文資源？

答：自然資源：風景資源、天象資源、地質資源
人文資源：歷史文物、名勝古蹟、民俗節慶

- (3) 台灣各地的特產很多，你能否在台灣北、中、南及東部各舉一個地方來介紹其特產呢？

答：新竹：米粉 台南：文旦
台中：太陽餅 花蓮：花蓮薯

2.學後評量：

- (3) 1.下列哪一項觀光資源為無形的資源？(1)自

然資源(2)人文資源(3)意識資源(4)天象資源。

(4) 2.一般而言，日出、雲海、夕陽係屬於下列哪一項資源？(1)人文資源(2)自然資源(3)意識資源(4)天象資源

(4) 3.下列哪一項係屬於花蓮的特產？(1)太陽餅(2)貢丸(3)木雕(4)大理石製品

(3) 4.本省木雕製品係下列何地特產？(1)台東(2)台南(3)三義(4)宜蘭

(2) 5.澎湖的特產為下列哪一項？(1)蜜餞(2)文石(3)肉丸(4)金狗毛

(四) 第四單元 台灣的重要觀光資源

1.問題分析與討論：

(1) 台灣都市型觀光遊憩系統係以哪一類觀光資源為主？你知道嗎？

答：以人文資源與產業觀光資源為主。

(2) 台灣目前國家公園有哪六個？你認為哪一個最具觀光吸引力？為什麼？

答：事實上，六個國家公園均各具有觀光吸引力，同學可依其個人觀點任擇其一，但須能說出其原因即可。

2.學後評量：

(3) 1.台灣現有遊憩系統中，下列哪個系統係以民

俗、人文資源為主要遊覽對象？(1)週遊型(2)丘陵型(3)都市型(4)離島型遊憩系統。

(1) 2.石門水庫、曾文水庫此類風景遊樂區係屬於？(1)丘陵型(2)週遊型(3)都市型(4)海岸型遊憩系統。

(3) 3.陽明山墾丁風景區係屬於下列哪類型遊憩系統？(1)丘陵型(2)週遊型(3)國家公園型(4)離島型

(2) 4.下列風景區哪一個係屬於國家公園型遊憩系統？(1)獅頭山(2)太魯閣(3)八卦山(4)東北角風景區

(1) 5.福隆海水浴場、白沙灣海水浴場這些遊樂區係屬於下列哪項系統？(1)海岸目的型(2)都市型(3)離島型(4)丘陵型

(2) 6.台灣橫貫公路型遊憩系統主要有幾處？(1)二處(2)三處(3)四處(4)五處



三、第三篇 觀光餐旅

(一) 第一單元 觀光餐旅業概況

1. 問題分析與討論：

(1) 請問你認為應該培訓那方面的專業知能較重要？為什麼？

答：觀光人才培訓除了觀光專業知識外，更要培養正確的服務人生觀；唯有如此才能提供客人人性化的精緻服務。

2. 學後評量：

(3) 1. 觀光餐旅的重要商品是？(1)客房(2)餐飲(3)服務(4)手工藝品

(1) 2. 所謂「城市中的城市」，係指下列何者而言？(1)旅館(2)餐廳(3)博物館(4)公園

(2) 3. 提供自用住宅部分空間，給予旅客享受鄉野生活的地方，稱之為：(1)觀光旅館(2)民宿(3)公寓(4)套房

(2) 4. 我國旅行業分為幾種？(1)二種(2)三種(3)四種(4)五種

(1) 5. 英文“Travel Agent”係指下列何者？(1)旅行社(2)旅館(3)餐廳(4)飯店

(二) 第二單元 餐飲業概況

1. 問題分析與討論：

今後餐飲業之發展，將由多元化逐漸走向二元化，易言之，今後餐飲業之趨勢有二：一為傳統豪華舒

適之供食方式，講究氣氛情調的高級餐廳；一為尋求經濟實惠，供應迅速的速簡餐廳。你知道什麼原因嗎
答：現代工商業發達，社會經濟繁榮，國民所得提高，但生活較忙碌，因此外食人口尤其是上班族可用餐時間不多，因而速簡餐廳受歡迎，此外，人們為了交際應酬，往往會尋求較高及豪華的場所來從事社交活動，因此豪華餐廳因而越受歡迎。

2.學後評量：

- (3) 1.下列那類餐廳比較重視服務品質與服務技巧？(1)自助餐廳(2)速簡餐廳(3)餐桌服務餐廳(4)櫃檯服務餐廳。
- (1) 2.一般西餐廳通常所採用的服務方式為？(1)餐桌服務(2)自助式(3)櫃檯式(4)開放式
- (2) 3.下列那類餐廳通常均設有開放式廚房？(1)餐桌服務餐廳(2)櫃檯服務餐廳(3)自助餐式餐廳(4)速簡餐廳
- (1) 4.客人不必再為點菜費神，且可自由自在選用自己所喜愛餐食，係下列那類餐廳的供食服務特色？(1)自助餐式餐廳(2)餐桌服務餐廳(3)櫃檯服務餐廳
- (4) 5.餐廳所提供的商品中最重要的是？(1)佳餚(2)飲料(3)設備(4)服務。
- (3) 6.未來餐飲業經營方式的發展，將朝向那一方式的經營？(1)家族式(2)獨立式(3)連鎖企業

式(4)企業式

(三) 第三單元 觀光餐旅從業人員應備的條件

1.問題分析與探討：

(1) 觀光餐旅從業人員舉止動作要溫文爾雅，穿著要整潔，美觀大方，步履輕快絕不跑步，你認為何以需要如此！

答：現代餐旅業是一項高品質的服務業，因此其工作人員的氣質、儀態均應特別講究，否則難以提供優雅之服務與營造出高雅的氣氛。

(2) 為使觀光餐旅從業人員工作藝術化，你認為應該從那幾方面來努力？

答：基本上從日常生活言、行舉止來加強，本文所列工作藝術化的七項要領即可。

2.學後評量：

(4) 1.就觀光產業而言，下列那項產品最為重要？(1)客房(2)餐食(3)設備(4)服務。

(4) 2.所謂「正確的服務人生觀」，係指下列何者而言？(1)自信(2)自尊(3)忠誠(4)以上皆是

(1) 3.觀光服務品質的提升須特別注重下列那一項？(1)團隊精神(2)個人才華(3)公司制度(4)休假

(3) 4.觀光從業人員之儀態與儀容敘述，下列那一項最真？(1)衣飾花俏(2)時髦打扮(3)淡妝樸素(4)濃妝艷抹

(4) 5.觀光從業人員工作時舉止應該如何？(1)舉止文雅(2)輕聲細語(3)不可跑步(4)以上皆是

(四) 第四單元 觀光餐旅業的未來

1.問題分析與討論：

近年來，全球經濟及觀光產業快速的成長著，人們思想及價值觀也不斷在改變，觀光餐旅業應該如何力求改變才能適應此時代的變遷呢？請談談您的看法？

答：同學可自由發揮想像力作答，但基本上餐旅業需針對觀光市場需求來作服務內涵之改變，以迎合顧客之需求—提供最人性化親切的服務品質。

2.學後評量：

(1) 1.目前現代化開發國家，每人平均一週僅需工作幾小時即可？(1)30 小時(2)40 小時(3)50 小時(4)60 小時。

(1) 2.現代人們生活水準不斷提高，主要原因為？(1)GNP 高(2)物價低(3)社會改變(4)工作性質改變

(3) 3.現代化交通運輸工具不但講究安全、舒適，其速度最快可超過音速幾倍？(1)一倍(2)二倍(3)三倍(4)六倍

(3) 4.未來餐旅業之經營方式為？(1)家庭式(2)獨立式(3)連鎖性(4)開放性

- (4) 5.未來餐旅業之營運應強調下列那一項？(1)主題特色(2)人性化服務(3)重視環保(4)以上皆是。

四、第四篇 餐飲製作

(一) 第一單元：烹飪器具的認識

1.問題分析與討論

- (1) 專業的廚房設備，對於動線的規劃、及器具的選用，為什麼須與一般家庭用有所不同？

答：專業廚房講究快速而有效率的生產，因此其設備與動線規劃甚講究，一方面避免意外事件產生，另一方面可提高效能。

- (2) 在使用刀具的安全時，應注意那些項目？

答：需注意各類刀具之用途，避免誤用刀具，以免影響工作效能，且易產生危險。

- (3) 專業廚房的清潔與安全維護有那些重要性？

答：可確保廚房的安全衛生，不會產生食物中毒等意外事件之困擾。

2.學後評量

- (4) 1.中式片刀主要用於？(1)切雞腿(2)切排骨(3)切水果(4)切蔬菜絲。

- (1) 2.哪一種爐具的火源是藉由加熱並鐵棒由上而下之熱氣來烘烤食物？(1)明火烤爐(2)微波爐(3)電磁爐(4)快速爐。

(3) 3.西餐烹調時，用於切割吐司麵包，用那種刀較好用？(1)廚師刀(2)水果刀(3)鋸齒刀(4)骨刀。

(1) 4.製作年糕時以哪一種器具較佳？(1)蒸籠(2)電鍋(3)鐵鍋(4)沙司鍋。

(1) 5.小玉要剝絞肉應選擇哪一種刀具較適合？(1)剝刀(2)片刀(3)牛刀(4)骨刀。

(二) 第二單元：常見的烹調法與辛香料

1.問題分析與討論：

(1) 為什麼不同的烹調方法可以做出各種美味的菜餚？

答：不同的烹調方法，會產生不同質感與口感的菜餚，尤其是食物特質不同，其所用的烹調方式也因而不同，如此才能使食物原味能完全展現出來。

(2) 東方食物與西方食物為何會選用不同的辛香料

答：東西方因人們生活習慣、居住環境、及其宗教與氣候之因素，因而所能採用辛香料也不同。

(3) 各種的辛香料應該如何的選擇及運用於食材？

答：一般而言，仍視食材特性及人們生活飲食習慣性而定，通常餐廳係依標準食譜來添加辛香料。

2.學後評量

- (1) 1.需要用很大量油將食物熱成的烹調法是？(1)油炸(2)燻(3)煎(4)烤。
- (3) 2.下列那一種烹調法須芎芡？(1)爆(2)滷(3)燴(4)煮。
- (2) 3.用橘子皮風乾製成的辛香料是？(1)胡椒(2)陳皮(3)蔥(4)九層塔。
- (1) 4.做義大利麵時常會加那一種辛香料來增加其風味？(1)九層塔(2)八角(3)紅花(4)陳皮。
- (2) 5.製作蛋糕時常會加何者辛香料增加其風味(1)月桂(2)香草(3)紅花(4)丁香。

(三) 第三單元 飲料與酒類

1.問題分析與討論：

- (1) 茶葉分成很多種與其製作過程、發酵程度有何關係？

答：茶葉其製作過程乃依發酵程度來決定，一般茶葉可依發酵度不同而分為不發酵茶、半發酵茶、全發酵茶等三種類別。

- (2) 請介紹一下，你所認識的國產酒？

答：國產酒常見的有米酒、啤酒、紹興酒、高粱酒、五加皮、葡萄酒等。

- (3) 如何煮一杯香醇可口的咖啡？

答：咖啡須以現場研磨咖啡豆，再以蒸鍋式寒風咖啡壺來煮，需注意烹調時間不可太久，以

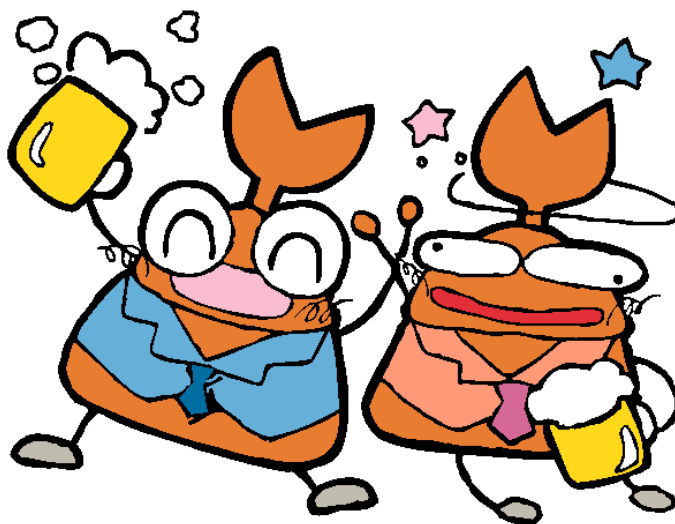
一分鐘至二分鐘即可，若煮太久咖啡會變酸

(4) 如何調出一杯精緻的雞尾酒，請敘述要準備哪些材料？

答：調酒時，需準備所需基酒、配料、冰塊、酒杯及調酒器皿一套。

2. 學後評量：

- (1) 1. 下列哪一種茶室屬於全發酵茶？(1)紅茶(2)龍井(3)碧螺春(4)烏龍茶。
- (2) 2. 由大麥芽、蓬萊米及啤酒花為原料做成的酒稱為？(1)米酒(2)啤酒(3)黃酒(4)紹興酒。
- (1) 3. 以馬鈴薯及其他穀類經發酵及重複蒸餾而成的酒稱為？(1)伏特加(2)琴酒(3)藍姆酒(4)白蘭地。
- (4) 4. 下列哪一種不是國產酒？(1)紹興酒(2)台灣啤酒(3)米酒(4)伏特加。
- (4) 5. 下列哪一種是調製的雞尾酒名稱：(1)琴酒(2)黃酒(3)烏梅酒(4)荔枝酒。



五、第五篇 接待禮儀

(一) 第一單元 儀態與儀容

1. 問題分析與討論：

(1) 禮儀是人們日常生活的規範，也是待人接物的準則，更是一個人氣質風範的表徵，你個人是否同意？為什麼？

答：同意，因為禮儀是一個人氣質風範及教養的表徵，也是人與人日常生活相處的生活準則。

(2) 良好的儀態，不但有益於美姿美儀，更有利於身體健康，你是否知道要如何來培養優雅的儀態呢？

答：優雅的儀態需從日常生活的言行舉止，如立姿、坐姿、行姿、穿著、言語來加以訓練培養，只要持之以恆即可培養出高雅的儀態。

2. 學後評量：

(1) 1.人類日常生活的規範與待人接物準則係指下列何者？(1)禮儀(2)道德(3)法規(4)法律。

(2) 2.關於坐姿的儀態敘述下列何者不正確？
(1)雙腳自然併攏或平放(2)雙腳交疊(3)身體宜挺直(4)避免靠背。

(1) 3.如果女士穿裙子時，走路姿勢應當：(1)成一直線(2)成二直線(3)快步走(4)慢步走。

- (4) 4. 男士走路時，其每步步幅應大約多少為佳
(1)10 公分(2)20 公分(3)30 公分(4)40 公分。
- (3) 5. 引導賓客參觀時，宜走在客人那個方向？(1)
正前方(2)右前方(3)左前方(4)後方。
- (1) 6. 頭髮要經常保持整潔，平均幾天要洗髮一
次？(1)四天(2)五天(3)一週(4)二週。

(二) 第二單元 社交接待禮儀

1. 問題分析與討論

- (1) 接待訪客前，有那些須要事先準備的工作，為
什麼須要如此？

答：為了使客人留下好印象，並有助於晤談氣氛，因此在接待客人之前需先美化佈置環境、整肅儀容、準備茶水、點心以備接待賓客。

- (2) 引導賓客前往接待室，你認為接員應注意那些
細節？為什麼？

答：接待員應走在客人右前方一公尺距離來引導客人，不可走在正前方，若在轉彎處，需暫停一會，等客人到達時，再以手掌指示方向，進入室內時應告知他坐上適當位置，此接待工作才算完成。

- (3) 當客人將名片遞送給你時，你應該怎樣做才算
合乎社交禮節？

答：需雙手承接，眼神專注名片，再小心收好，勿任意放置。

2.學後評量

- (4) 1.客人來訪前，應注意的禮節為：(1)美化環境(2)整肅儀容(3)準備茶點(4)以上皆是。
- (3) 2.奉茶的茶水，其容量應多少較適當？(1)滿杯(2)半杯(3)七分滿(4)九分滿。
- (3) 3.承接客人名片時應該以那種方式較正確？
(1)單手接(2)以指頭夾名片(3)雙手承接(4)以托盤承接。
- (2) 4.關於介紹的禮節，下列何者較正確？(1)先將女士介紹給男士(2)位卑者先引見給位尊者(3)先將年長者介紹給年青者(4)不一定。
- (2) 5.關於介紹握手的禮節，下列何者為正確？
(1)男士應主動向女士握手(2)位低者不可主動與位高者握手(3)男士不可與女士握手(4)本國人不可與外國人握手。

(三) 第三單元：公共場所的禮節

1.問題分析與討論：

- (1) 社交場合中，最不受人歡迎者，往往是那些能言善道、口無遮攔者，為什麼？

答：社交場合中最受人歡迎的是那些能專心聽人講話者，而非能言善道的人，多聽少講者為智者、言多必失。

- (2) 在西餐廳用餐時，刀叉應當如何使用才算正確

答：右手持刀、左手持叉，想吃多少再切多少，

進食時，需先放下刀，再以右手，持叉取食
(3) 在電話中應要注意的禮節有哪一些？請談談你自己的看法。

答：同學可自本單元之單元自由發表其心得，
教師再從旁加以補充糾正其缺失。

2.學後評量：

- (1) 1.最好的說話禮貌是：(1)多聽少講(2)多聽不講(3)聽講各半(4)以上皆是。
- (3) 2.下列何者為基本說話的姿態？(1)摸頭髮(2)搖腿(3)抬頭挺胸(4)揚眉掩嘴
- (1) 3.餐廳用餐時，其正確刀叉用法為？(1)右手持刀(2)左手持刀(3)全部切好再吃(4)以上皆是。
- (4) 4.參加音樂會的禮節，下列何者為正確？(1)不可攜帶小孩入場(2)開演前十分鐘入場(3)不可吃零食(4)以上皆是。
- (1) 5.電話的禮節規定，電話中，若需對方等候，應該最好應當在幾分鐘內即接聽電話？
(1)一分鐘(2)兩分鐘(3)三分鐘(4)四分鐘。

