

马来西亚华文独中《餐饮理论与实务》课程标准

第一部分 前言

餐饮业为服务领域，一家餐厅的优劣除了食物的色香味是否达标，消费者对于服务人员的要求也成为了评价餐厅的一大标准。因此，餐饮服务成为餐饮业重要环节，同时也是有志于餐饮业学生的必修科目。

餐饮理论与实务课程为提高餐饮业的服务素质，因此在各方面都希望学生能透过系统化的专业训练提升服务技能，让学生在职场得以学以致用。

餐饮理论与实务课程注重学生的各种服务实践要素，包括餐厅营运的前置到善后工作，餐桌摆设、餐饮礼仪的学习等。

餐饮服务精神取决于服务人员的态度、专业知识与技能的展现，课程以餐饮的理论与实践为要点，让学生能在知识、技能及态度三方面培养学生的整体服务精神，配合对其他餐饮学科的了解，全面掌握专业的职业素养。

一、课程性质

餐饮服务兼顾理论与实习，其设立的目的主要让学生学习餐饮服务的技能，成为餐饮科重要学习科目之一。餐饮服务课程透过各个层面培养学生，包括对餐饮业的认知、技术能力的掌握及服务态度的养成。

课程从知识、技能及态度三方面培养学生的专业服务精神，从服务知识的培养到学生对服务技能的学习，并从学习中达至专业的服务态度。

二、基本理念

1. 学生主体

学生是学习的主体，为了使学生乐于学习且有效学习，餐饮服务课程标准特别着重学生的学习动机与自我的探索。课程以强化学生餐饮服务的基本态度为主旨，在知识、技能与态度三方面全面的培养，以在未来升学及就业更能适应专业的需求。

2. 因材施教

课程以学生能掌握服务的基本技能为目标，课程主要为让有志于从事餐饮业的学生展现其服务精神。因材施教为教育的目标，课程希望学生未来的生涯规划有多种可能，也餐饮理论与实务冀望学生的学习成果得以学以致用。

3. 适性扬才

餐饮理论与实务课程为有志于从事餐饮相关行业的学生所设立，学生可依据自身的个性选择餐饮服务课程，因此课程的设立主要为建立学生对餐饮服务的认知与技能，配合学生自身性情以达至客观观察并展现才能。

4. 与时俱进

餐饮服务发展至今已具备相当完整的流程，学生在学习时可参照前人的经验，然而随着时代的不断更迭，新的服务方式、流程与理念却让学生面对不小的挑战，因此课程必须达到应时代改变而不屈于人后。课程编制注重学生不断地学习，以培养学生扎实的实做能力，通过培养学生在知识、技能与态度三方面的学习，让学生不间断地探索，以达到与时俱进的目的。

5. 学科兼容

餐饮服务需兼容多种知识，是兼具科学理性精神及人文情感知识的学科。课程的设定让学生进行观察、记忆及探索等能力，对于服务有严格的要求，因此对于其他学科如美术、语文、商科等科目都能产生互利的作用。餐饮服务课程的设定不仅能展现学生在其他学科的能力，其它学科也能借助餐饮服务课程的培养而有所突破。

三、课程思路

1. 以学习的三大领域划分要点，加强专业性

餐饮理论与实务课程以培养学生的服务态度及精神为目标，学习过程需配合知识、技能及态度三方面的学习，让学生能掌握餐饮服务的专业技能。因此，课程以知识、技能和态度作为学习的三领域。知识领域是对餐饮服务所需专业知识的了解，包括餐饮业的认知和器具设备的了解等知识。技能领域是建立在知识之上的，包括掌握餐饮服务的技巧或餐厅处理突发事件的能力。态度领域是对学生服务态度的培养，也是最重要的一环，结合知识与技能的学习，展现学生在餐饮业的专业服务精神。

2. 根据学生的学习成长，分学段设计课程内容与学习活动

餐饮理论与实务按照学生学习能力分为两个阶段，分别为第一学段（高中一）及第二学段（高中二），每个学段以知识与技能的难易度逐年递增，并且在课程上互相承接以取得最佳的学习效果。

3. 在规定课程的同时，给予教师更大的教学空间

课程内容方面有具体的规定，每一学段都对所有的项目、知识或技能有所制定以利于各校老师参考，但各校老师除采纳本标准之设定，亦可根据学生及校情对课程稍作改变以达到学习的最大成效。

第二部分 课程目标

一、总目标

餐饮服务课程总目标按照知识、技能及态度三方面设定。通过餐饮服务知识的学习，让学生经由对知识的了解、技能的掌握到最后态度的培养，完成课程要点的学习。餐饮服务课程通过知识的传授，并且通过实习让学生体验及学习服务流程与技能，了解餐饮服务的管理原则，按部就班，完成课程的整体培训。

二、分目标

本标准从「知识」、「技能」与「态度」三个学习领域加以描述。

1. 知识

- 1.1 了解餐饮业的概况。
- 1.2 了解餐饮服务的种类、知识与流程。
- 1.3 了解餐饮服务所需的设备与器具。
- 1.4 了解饮料的知识。
- 1.5 了解菜单的结构。
- 1.6 了解餐厅突发事件处理的知识。
- 1.7 了解餐桌礼仪。
- 1.8 了解中西式的餐桌摆设。

2. 技能

- 2.1 掌握辨别餐饮业的种类。
- 2.2 掌握餐饮服务的流程。
- 2.3 掌握餐桌摆设的技能。
- 2.4 掌握餐饮服务设备及器具的操作技能。
- 2.5 掌握辨别与调制饮料的技能。
- 2.6 掌握辨别与解说菜单的技能。
- 2.7 掌握顾客投诉及餐厅紧急事件的处理能力。

2.8 掌握服务礼仪与用餐礼仪的技能。

3. 态度

3.1 具备良好的餐饮服务态度。

3.2 具备团队合作的精神。

3.3 具备前瞻餐饮业发展的正面态度。

第三部分 课程内容

一、内容说明

各领域分别以目标、教学活动和评量建议三个部分组成，目标是总目标和分目标的具体化。学习活动提出对一些可实行的可操作的学习内容和学习方式，这些学习内容和学习方式是有选择性的，各校可根据自身情况选择实施，以促进学生的学习效果。课程以知识为先决条件，接着是技能的练习到最后结合态度的培养，达到学习的最后目标。

1. 知识

知识学习领域是指通过理论与文字的知识传授让学生在实习前了解必要的专业知识。课程经由老师使用教材让学生了解餐饮服务的各种知识，这些知识的建立对学生的技能展现有很大的帮助。知识领域为课程的最初阶段，也是必要阶段，通过对相关知识的了解，也为学生开启通往餐饮业的道路。

2. 技能

技能学习领域是指通过实习让学生掌握餐饮服务的多项技能，而这些技能的展现是建立在知识的基础上。餐饮服务的技能包括前置作业、服务过程及善后工作等，学生必须亲身体验方能得其要领，因此技能学习领域非常注重学生的习作，并希望最终达成技能的学习目标。

3. 态度

态度学习领域是指通过引导，让学生具备餐饮的职业素养。餐饮服务课程以服务的实务为主因此着重在培养学生专业的服务精神与素养。

二、课程内容

		知识	技能	态度
第一 学 段	目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮业的种类、组织与工作职责。 2. 了解基本的餐饮服务种类与方式。 <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌的架设、拆除与收纳 • 台布的铺设及更换 • 布巾的介绍及餐巾折叠技巧的应用 • 托盘的使用 • 持盘技巧（上餐与撤餐） • 服务叉匙的运用 3. 了解餐饮服务所使用的设备与器具。 4. 了解中餐的服务与用餐礼仪。 5. 了解西餐的服务与用餐礼仪。 6. 了解中餐、西餐的标准餐桌摆设。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握餐饮服务种类与方式的辨别技能。 2. 掌握基本餐饮服务技巧的能力。 <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌的架设、拆除与收纳 • 台布的铺设及更换 • 布巾的介绍及餐巾折叠技巧的应用 • 托盘的使用 • 持盘技巧（上餐与撤餐） • 服务叉匙的运用 3. 掌握内场与外场所使用的设备与器具。 4. 掌握中西餐的用餐礼仪与服务技能。 5. 掌握各式标准餐桌摆设的能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备餐饮服务人员的专业观念。
	学习活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲解餐饮业的种类组织与工作职责。 2. 介绍基本的餐饮服务种类与方式。 3. 讲解餐饮服务所使用的设备与器具。 4. 讲解中餐的服务与用餐礼仪。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 进行餐饮业现况的资料展示。 2. 进行基本餐饮服务技能操作演练。 3. 进行各式餐饮服务礼仪的操作演练。 5. 进行各式餐桌摆设技能操作演练。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生建立良好的工作态度

	<p>5. 讲解西餐的服务与用餐礼仪。</p> <p>6. 讲解中餐、西餐的标准餐桌摆设。</p>		
评价要点	<p>1. 在学习过程中能了解餐饮服务的设备与器具之安全使用。</p> <p>2. 了解餐饮服务概述。</p> <p>3. 在学习过程中能细心观察并很有系统地记录。</p>	<p>1. 能根据餐饮服务的种类与方式，施以适当的服务技巧。</p> <p>2. 能掌握服务流程，并独立完成作业。</p> <p>3. 能确认与维护个人和工作环境的卫生及安全。</p>	<p>1. 在服务的过程中展现专业素养与操守。</p>

		知识	技能	态度
第二学段	目标	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解餐饮服务标准作业流程。 2. 了解餐厅突发事件的种类及处理方式。 3. 了解饮料的种类与特性。 4. 了解菜单、饮料单及酒单的功能与结构。 5. 了解餐食与饮料的搭配。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握格式餐饮服务标准作业流程的技能。 2. 掌握处理餐厅突发事件的技能。 3. 掌握饮料种类的辨别能力。 4. 掌握菜单、饮料单及酒单的制作与辨别能力。 5. 掌握餐食与饮料的特性，具备搭配的能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具备团队合作的精神。 2. 具备处理技术问题的专业态度
	教学活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲解餐饮服务标准作业流程。 2. 说明餐厅突发事件的种类及处理方式。 3. 讲解饮料的种类、特性与制作。 4. 讲解菜单、饮料单及酒单的功能与结构。 5. 讲解餐食与饮料的搭配。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 进行标准餐饮服务作业流程的操作演练。 2. 进行突发事件的操作演练。 3. 进行餐食与饮料的搭配演练。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 引导学生建立良好的服务态度。
	评价要点	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在学习过程中能了解餐饮服务标准作业流程与突发事件的处理方式。 2. 能了解饮料的制作与餐食的搭配。 3. 在学习过程中能细心观察并很有系统地记录。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能依据餐厅的突发事故，施以适当的应对方法。 2. 能掌握饮料的制作与餐食搭配的能力。 3. 能确认与维护个人和工作环境的卫生及安全。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在服务的过程中展现专业素养与操守。

第四部分 实施建议

一、教学建议

1. 以学生为本的教学：餐饮理论与实务是理论与实习兼顾的科目，老师在上课时除了讲解与示范外，也应鼓励学生的自我观察以及引导学生对服务的热忱，让学生都能乐于学习，以自主学习为基础。
2. 探究有效的教学方法：在教学过程中，通过对教学目标、教学情景、信息资料、探究学习、自主学习、合作学习、学习评价等方面的精心策划和设计，提高餐服教学效果。
3. 鼓励多与业界结合：透过参访餐饮业与校外实习，提高学生对餐饮业的认识。
4. 引导学生关注餐饮趋势及文化：将生活文化与饮食结合，并融入自身的学习当中，让学习更贴近生活。
5. 鼓励学生积极参与活动：除了课堂教学，鼓励学生多参与校内外活动，如：义卖、慈善活动、餐饮比赛、美食展等，让学生有机会实际操作并回馈社会。

二、评价建议

1. 根据餐饮理论与实务课程标准进行评价，在阶段性的知识、观察能力、探索意愿、技能及态度表现给予评价。
2. 多元化评量：作业、笔记、报告、实习、测验及考试等。
3. 情意性评价：随堂观察学生上课态度与表现。
4. 形成性评价：主要以学生在学习过程中对学生的测定，以学生的学习态度、学习能力、观察及探索能力给予评价。
5. 诊断性评价：以完成的作品作为过程评价的成绩，给予未达标的同学适当的指正，改进餐饮服务的表现技巧，再给予评价。
6. 总结性评价：以阶段性作品成绩作为总结性评价。

三、教材选择建议

1. 依据课程标准选择教材：教材的编制应依据学科目标的要求，以学生的知识、技能及情感表现为宗旨，根据学段标准和学生身心发展水平为参考，以利于学生学习作为思考点，以资料参考、方法指导和解释等方式，展示学习过程。
2. 实行内容组织的综合性与合理性：餐饮教材一般包括知道手册、示范、教学辅助图、图片、文字内容、作业方式和评价要求等。在编写教材时，应综合多种表现方式且合乎常理。
3. 鼓励多元化教材的呈现：餐饮服务除课本外，可导入图片、影片或情景演练，让学生吸收多元化的资讯，有利于餐饮服务的学习。
4. 注重知识、技法与态度的体现：教材选择除了注重学生在知识上的吸收外，也应重视对于技巧的讲述与范例。餐饮服务重视整体表现，因此强调理论与实习并重，所以知识、技能与态度的学习是缺一不可的。

四、学校设施建议

1. 满足学生学习餐饮服务的基本需求及完善的基本设施，在餐饮服务学习中必备的刀叉、瓷器、家具、布巾等需要有充足的准备。

刀叉	餐刀、餐叉、奶油刀、點心叉、點心匙、圓湯匙、橢圓湯匙、咖啡匙/茶匙、沙拉刀、沙拉叉、西式服務叉匙
布巾	長檯布、方檯布、口布、服務布巾、桌裙
家具	方餐桌、圓桌面、餐椅、服务台
瓷器	小味碟、口湯碗、瓷湯匙、骨盤、圓盤、茶杯、筷架、湯匙筷架、圓盤(B.B. Plate)、展示盤
其他	長方托盤、圓托盤、筷子、水杯、白酒杯、紅酒杯、麵包籃、大頭針、奶油、小麵包、

2. 建议学校图书馆增加餐饮学习资源，提供餐饮服务教学相关的书籍与多媒体教材，除了可辅助老师的教学，也可丰富学生的视野。

修订于 29/6-30/6/2019 会议