



# 國立臺東專科學校

## 高等教育深耕計畫

### 餐旅產業就業需求相關技術等講座 經理黃冠毓先生餐旅技術講座—外場服務的秘訣 活動成果報告書

子計畫名稱：A-4：精進學生實務技能與就業能力/策略一：強化專業實作能力

承辦單位：餐旅管理科

活動日期：108年10月23日

活動地點：餐旅管理科大樓二樓宴會廣場



## 目 錄

一、計畫目標說明 .....	1
二、執行情況 .....	2
三、成果說明與心得建議 .....	3
四、活動照片、海報與宣傳單 .....	9
五、簽到表及活動問卷調查表 .....	10



## 一、計畫目標說明

藉由辦理餐旅專業技術講座，提升餐旅管理科學生了解職場生態。



## 二、執行情況

(活動重點內容、特色、流程等)

主要聽講學生為五專餐旅三年級和四年級、二專一年級學生。

當日下午1:10進場簽名

1:30主任介紹演講者

1:35演講開始

2:40演講結束

2:40-3:00互動時間



### 三、成果說明與心得建議

(活動之點對點質量化成效、問卷分析等)

以下是數位學生心得分享:

餐服技術講座心得

五餐三 50號 李青諾

這次聽完這個演講，真的收穫良多。學到了很多老師平常上課不會告訴我們的技巧，就如如上菜單不僅僅是個簡單的動作，更是展現專業的時候，而往往客人都會感受到這些小細節。除了天份以外努力練習也是很重要的，如果有不會的就要把不會的都學會，不可以怠惰懶散，不然永遠都只能做那個被人任人使喚的基層小員工。

希望未來能夠把今天所學到的知識技巧，應用在生活職場上。

五餐三 21號 許寶鳳

這次請到了THE GAYA HOTEL 的餐飲部經理來當講師，從進門，老師就先說了我們擺錯口布位置的方向，從這點就知道，我們其實在學校學的並不多，而且都是些基礎，如果要在學習更多，就必須要到社會上去學習，每間飯店或者餐飲服務的業者們，個性不同，餐廳風格以及硬體設備和軟體設備都會有所差異，如若我們能學習到社會上的東西，在未來一定會對自己有所幫助。

服務業雖然顧客至上，但顧客和服務人員之間應該要互相尊重，這樣才能提供出更好的服務品質給顧客。



### 五餐三 35號 黃珮甄

今天聽完講座後發現有好多事情都是以前上課沒有學到的，像是上菜單的時候如果幫客人打開菜單時卡住，可以用什麼方法去防止，或是墊在酒品下的服務巾該如何使用以及打翻東西在地板時，怎麼擦拭會讓客人覺得很專業等等的事情。尤其是當他說「跟客人講話越假掰，客人就會覺得自己更專業」，這句話我完全認同，因為不管是自己的經驗或是去餐廳吃飯的時候大部分的客人只要服務生用那種說話方式服務的話，客人聽了心情好就會給小費或是其他能更鼓勵服務生更認同這間餐廳的事情。

在示範餐桌服務的時候聽到講師說他已經練到可以站在餐桌旁不用桌子便開好一瓶紅酒或是香檳的時候，我還蠻驚訝的。雖然以前出去吃飯的時候有看過一兩次這樣的開酒方式，可是看到那樣開酒的服務生或是侍酒師都是年紀稍為大一點的，而這次演講的講師感覺年紀不大，但是卻已經練成這樣了，真的讓我很佩服。

希望以後自己能夠更精進自己所擅長的專業，即使外場不是自己最喜歡的工作，但是多學習了一樣就讓自己多了一樣專業，這並不是壞事。

### 五餐三 王雯儀

10/23老師請了一位老師來學校演講，這位老師是台東 Gaya 飯店的餐飲部的經理，他來跟我們分享他的經驗還有台北跟台東的差別，他教我們怎麼單手拿四本菜單而且給客人菜單的同時要翻對頁給客人，放在手臂上手指頭托住而且要



感覺那個菜單本很高貴所以時不時要用右手去扶它，而且給東西的時候都要順時針給不然會很奇怪，如果要逆時針的話要全部的人都要逆時針，統一性看起來會比較整齊這樣給客人的感覺也比較好。還有業界的步步高升跟我們學校教的比較不一樣，所以出去工作的時候要非常的注意！台東跟台北差異很大，台東的客人你給錯熟度他最後只會跟你說我覺得今天比較熟一點喔！服務生要幫他換新的都會說不用下次在注意一點就好了。但台北的不一樣剛好都相反，而且老師講完後給我們一個觀念，只要給辦人家就會覺得你服務的很好！

### 三餐 11號 李格慧

今天聽完講師講完我覺得我學到了很多，他說國際禮儀都可以用在外場的身上，而且對客人微笑打招呼客人也會感到很開心，因為你的服務態度對客人來講就是一個可以好好在這裡享用餐點的地方，如果客人覺得這裡餐點好吃服務態度又好又覺得舒適那客人下次一定還會來光顧的！再來就是如果選擇在外場服務客人那就要好好服務，因為有時候總是會遇到那種奧客，所以遇到奧客的時候也要面帶微笑的幫他服務或是道歉，但總有一些客人是真的很好的那種有的好到稱讚你或是跟你說辛苦了。還有一些餐桌的禮儀也要懂，像是口布要擺正確，今天老師就有舉一個例子就是步步高升的口布，折好了但要放對方向如果沒放對人家看到的是步步下降那人家一定會不要在這裡用餐，因為你連擺設的東西都沒有擺好而且口布的意思也是很重要的所以客人看到是步步下降一定會生氣。還有幫客人遞菜單和酒、水的話都要帶著笑容面對客人還有要順時針



的方向走這樣每個客人都會輪到，上菜的時候也是要慢慢的放在客人桌上不能用丟的或是放很大力，這樣客人會生氣而且有可能會投訴之類的，所以能盡量做到不被客人投訴那就盡量做到好。

最後我也希望自己以後做外場服務可以做到最好也希望自己能夠處理每一件事。

### 五餐三 41 號 劉姿宜

在十月二十三日的下午，我們聽了技術講座，餐飲部經理跟大家分享了很多知識及他的工作經驗，想起之前也曾做過餐飲部的 pt，記得當時候好像也有發現餐廳跟學校教的不一樣的地方，當下還以為自己用錯了，結果就像經理說的一樣，傳統也沒錯，學校老師教的也沒錯，只是用的地方及代表的意思會不同而已。

後來經理也請學長們示範遞菜單，儘管是一個簡單的動作，但每個人的方式不一樣，速度也是有差的，要像經理一樣很流暢又能保持美姿美儀還是要花時間練習的。聽完印象最深的就是要給掰一點，但骨子裡還是要真正有東西的！

### 五餐三 30 號 彭奕翔

今天學校邀請了一位講師來學校演講，是 Gaya 飯店餐飲部的經理來演講，一開始因為我們是服務同學所以先去幫助或詢問講師有什麼需要的事項，講師也在一開始就先教我們怎麼樣可以更方便上菜也更方便拿取盤子的方法，以及我們不管是拿取酒瓶亦或是水壺時，將杯口或瓶口擦拭乾淨，為了衛生以及顧客的



感受，要以口布擦拭時，不能用接觸瓶底的部分去擦拭，要用內層去擦拭，這樣才感官才會美觀又衛生。我也在演講中聽到了講師說服務時約假掰越好，聽到的時候真的覺得蠻中肯的，因為真的蠻多客人吃這一套的，會有種感覺越假掰越高級的感覺哈哈哈哈哈。

### 五餐三 47號 豐羅祐庭

今天上個 Gaya 經理的演講，這是我上過最有幫助的演講，從一開始的設桌，說了其實設桌沒有一定的規定和形式，只要符合用餐環境，還有客人的需求，其實都是可以的，例如：最平常也最常見我們吃牛排時的刀叉擺設，一般來說都是左刀右叉，但是還是可以因應客人的需求，也可以刀叉都放同一邊。再來經理分享了，一開使他也是什麼都不會，但是他比誰都還要認真，一有不不會東西，就是一直練習，就連下班也是，光到個紅酒，就在家練了一個禮拜，在職場上一有不不會都東西就是要問，努力的去精進自己，希望在未來的職場上也能有他這樣的精神，並每天的都在精進自己。

### 五餐三 07 號 吳佳芳

今天聽完演講學到很多，講師說的一句讓我最深刻的是，做餐旅科要假掰一點，而且臉上要掛著微笑，不是假笑，假笑不好，如果笑不出來，就去尋找客人身上哪裡好笑，或許他的穿著讓你感到好笑，要笑的真誠，這些話超深刻烙印在我腦袋裡，還有也學到怎麼遞菜單給客人，把菜單攤開遞給客人，可以用手指先放在要給客人看的那一頁再順時鐘的把菜單遞給客人，把服務做到最



好，讓客人看的舒服，聽完這次的講師所講的話內心會有一股想要跟他一樣厲害，要變得更努力的去學習，這次的講座超棒，希望下次還有。

五餐三 22號 郭祖芸

今天聽的演講讓我很期待 因為邀請到G朝的經理給我們演講 很開心這次能聽到關於餐桌禮儀以及擺設 一年級其實已經上過了 可是還可以在複習一次 講師也說學校老師教的不是錯的 是每個餐廳和學校教的方法都不一樣 沒有一個是錯的 看到講師給我們介紹怎麼倒酒以及菜單的服務 可以看到其實有很多小細節 可以讓我們學習 講師有說他給菜單的方式 是在外面學不到的 我們學起來了以後可以用到 這次也是收穫滿滿的一次 學到新的知識 這些知識以及技能可以讓我們提升自己 很開心這次的演講可以學到很多 也很期待下次可以在聽到更多不一樣的演講。

整體活動參與人次：男性： 31 名

女性： 64 名

活動滿意度：\_\_\_\_\_

目標達成率\_\_100\_\_\_\_\_%



四、活動照片、海報與宣傳單 (至少8張1頁，更多活動照片請另外繳交至教學發展中心)



活動照片說明



活動照片說明



活動照片說明



活動照片說明



活動照片說明



活動照片說明



活 動 照 片 說 明



活 動 照 片 說 明

**請同時繳交照片原始檔至教發中心。**

五、(附件) 簽到表及活動問卷調查表



## 「國立臺東專科學校高等教育深耕計畫」

## 活動問卷調查表

活動名稱：

活動日期：

活動時間：

活動地點：

親愛的與會人員您好：

首先感謝您熱情參與本次活動，為了能讓下一場活動更貼近及符合您的需求，因此期盼您提出寶貴之意見，協助填寫此份問卷，以作為日後舉辦相關活動之改進方向與參考依據！

本問卷採不記名方式，問卷分析結果僅作為本校未來舉辦活動之參考依據，請您安心填寫，再次感謝您的參與！

敬祝 身體健康 萬事如意

教學發展中心 敬上

## 一、基本資料

性別：男 女

身份：二專一 二專二 五專一 五專二 五專三 五專四 五專五 延修生  
教師 行政人員 校外人士 \_\_\_\_\_ 其它 \_\_\_\_\_

二、活動內容（請依：5=非常同意、4=同意、3=無意見、2=不同意、1=非常不同意，將 1~5 數字填入下方問題中）

A. 活動內容規劃	分數	C. 學員自我幫助	分數
1. 活動所欲達成之目標明確		1. 有增進我現有的知識與進一步的瞭解	
2. 活動時數安排		2. 對於自我專業成長有所幫助	
3. 活動內容規劃與個人需求之契合		3. 對於自我資源發展有所幫助	
4. 活動辦理方式		4. 對於日後的教學工作有所幫助	
5. 整體而言，此活動提供之資料有參考價值		5. 整體而言，此活動對我有實質的幫助	
B. 活動辦理情形	分數	D. 服務品質	分數
1. 活動內容充實性與教材設計		1. 活動前的聯繫	
2. 活動內容與學員有互動及回應		2. 場地空間感受	
3. 活動內容表達清晰，有實例佐證容易瞭解		3. 活動教學設備	
4. 活動內容能引導我修正觀念		4. 活動工作人員的服務與態度	
5. 整體而言，活動辦理的方式與內容		5. 整體而言，對此活動的整體滿意度	

三、活動心得：