

後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育之研究 A study on the creation of culinary arts and the cultivation of service talents in tourist hotels in the post-epidemic era

楊道欣* 謝衣鵬¹** 辜韋勳***

Dao Xin Yang*, I-Chuan Sheih**, Wei-Hsun Ku ***

*敏實科技大學餐飲管理系講師

*Lecturer, Department of Food and Beverage Management,
Mintsh University of Science and Technology

**¹ 敏實科技大學餐飲管理系副教授兼系主任；連絡作者

**¹ Associate Professor, Department of Food and Beverage Management,
Mintsh University of Science and Technology ; Corresponding author

景文科技大學餐飲管理系助理教授級專業技術人員

***Assistant Professor of Practice, Department of Food and Beverage Management,
Jinwen University of Science and Technology

摘要

2020 新冠肺炎疫情爆發並延燒至全球各地，此疫情造成觀光產業的蕭條，進而影響餐飲觀光飯店的住房率及用餐營業額。國內的消費者更為了減少出門和遠離人群，消費行為從實體店面轉而對網路電商及數位科技更加依賴。因此各家業者不僅要在產品差異化與創新上下功夫，也要學習從不同的通路爭取客源。因此本學程以整合知識與就業技能為目標，推動「後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育課程」-包括外燴 buffet 及套餐料理(雞尾酒會小點、客製外燴自助餐、義式套餐、外送會議餐點、法式套餐)、精緻外燴甜點及盤飾蛋糕(盤飾甜點、精緻 Buffet 西點、飯店精選烘焙禮盒、蛋糕櫃 Top 甜點)、酒會創意飲品與宴會小點製作(創意雞尾酒、烈酒與咖啡調製、酒會小點)與「餐飲衛生安全管理」等，將上述列為教學核心，系統化統整廚藝創作與餐飲管理等相關知識。學生透過此就業學程計畫也可以了解星級飯店如何積極尋求突圍之道，包括自行研發餐點或與外送平台合作增加外送、外帶、外燴的服務，期盼能力挽流失的顧客以穩住營收，藉此度過難關。此外，本學程也規劃業界實習，學員透過實務上的理論、教學情境的演練，再加上實際的業界見習及實習，使學員畢業後更能順利與職場接軌。學程內容亦包括共通核心職能課程，期許學員能習得勞動部職能課程之精神，包括其中之核心能力、知識、技能及態度。本實務研究成果期盼可提供其他學校，於後疫情時代如何培育面對艱難環境下，提升具競爭能力的專業觀光飯店餐飲人才，做為參考。

關鍵詞：觀光飯店、廚藝、創作、就業學程

Abstract

In 2020, the coronavirus outbreak rapidly spread worldwide. The epidemic caused a depression in the tourism industry, which has affected the occupancy rate and dining turnover of restaurants and hotels. Consumers are less likely to go out and stay away from crowds. Hence, customer consumption behaviour has shifted from brick-and-mortar stores to relying more on online e-commerce and digital technology. Therefore, each business operator must not just work hard on product differentiation and innovation. Also, learn to increase the number of customers from different platforms. Hence, this course aims to integrate knowledge and employment skills. Also, promoting "Culinary Creation and Service Cultivation Course for Tourism Hotels in the Post-epidemic Era", which includes catering buffet and set meal (cocktail party snacks, customized buffet, Italian set meal, meeting meal, French set meal), exquisite catering desserts and plate-decorated cakes (plate-decorated desserts, Buffet Western pastries, baking gift boxes, cake cabinet top desserts), creative drinks and banquet snacks Production (creative cocktails, spirits and coffee preparation, cocktail party snacks) and "Food and Beverage hygiene and safety management", etc. Through this employment program, students can learn how star-rated hotels actively seek ways to break through, including developing their meals or cooperating with delivery platforms to increase delivery, take-out, and catering services, hoping to attract customers to tide over the difficulties. Through the practical theory and teaching situation drills, coupled with practical work and internships in industry. Students can better integrate into the workplace after graduation. The course also includes Kernel of Job Capability. It is expected that trainees can acquire the spirit of the Ministry of Labor's functional courses, including core competencies, knowledge, skills and attitudes. This practical research can be used by other schools as a reference for how to cultivate professional tourism hotel catering talents with competitiveness in the face of difficult circumstances in the post-epidemic era.

Keywords: catering buffet, set meal, banquet, plate-decorated cakes, post-epidemic era.

壹、前言

2020 新冠肺炎疫情爆發並延燒至全球各地，此疫情造成觀光產業的蕭條，進而影響餐飲觀光飯店的住房率及用餐營業額。有鑑於此為了增加大專生之多元化職場的競爭力，使其能順利能與後疫情時代餐飲觀光飯店接軌，因此本學程以整合知識與就業技能為目標，推動「後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育課程」-包括外燴 buffet 及套餐料理 (雞尾酒會小點、客製外燴自助餐、義式套餐、外送會議餐點、法式套餐)、精緻外燴甜點及盤飾蛋糕 (盤飾甜點、精緻 Buffet 西點、飯店精選烘焙禮盒、蛋糕櫃 Top 甜點)、酒會創意飲品與宴會小點製作 (創意雞尾酒、烈酒與咖啡調製、酒會小點) 與「餐飲衛生安全管理」等，將上述列為教學核心，系統化統整廚藝創作與餐飲管理等相關知識。

貳、研發背景

一、 產業發展與企業人才需求規劃

(一) 產業需求狀況

2020 新冠肺炎疫情爆發並延燒至全球各地，至今已達一年以上，此疫情不僅改變了人們的生活方式，更讓全世界人民出不了國，從此口罩不離身。即便台灣的疫情相對穩定，沒有像歐洲國家一樣實施封城跟宵禁，但是消費者為了減少出門和遠離人群，消費行為更從實體店面轉而對網路電商及數位科技更加依賴，其中首當其衝的更是餐飲產業。

觀光產業的蕭條，進而影響餐飲觀光飯店的住房率及用餐營業額。下圖為觀光局統計 108 年至 109 年來臺國外遊客分別為 1072 萬及 135 萬人次，相差了八倍之多，而 110 年則持續下降，因此國際觀光飯店調整整體營運模式實為迫切所需。台灣觀光局民國 101 年至 110 年來臺遊客如下所示：

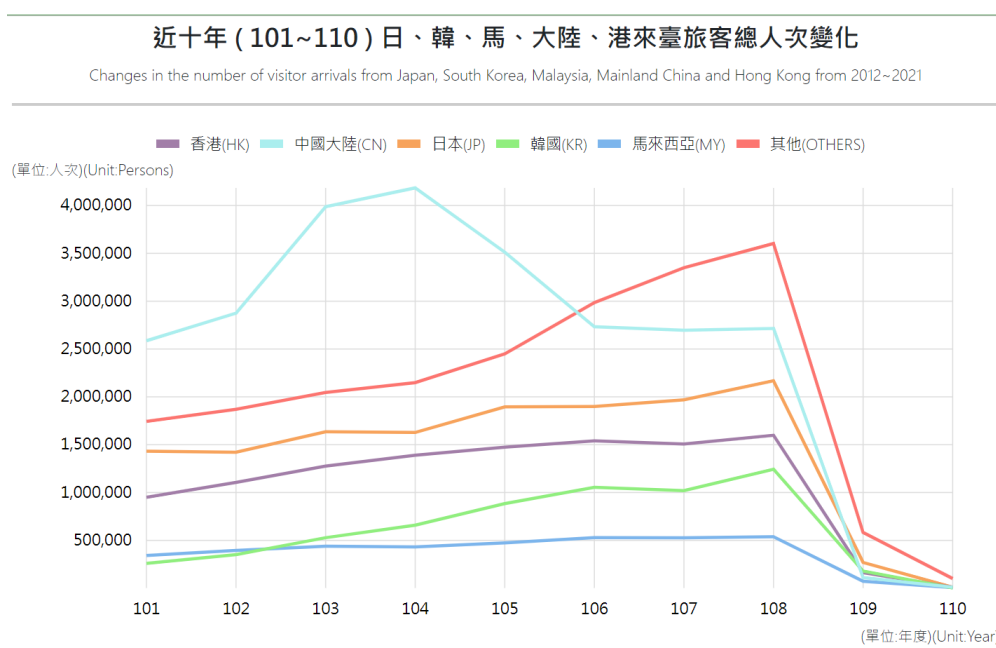


圖 1-1 101 年至 110 年來臺遊客人數

疫情的延燒促使民眾減少外出旅遊及用餐，使的餐飲業的營收受到非常大的衝擊。依據經濟部統計處的調查，2020年4月份餐飲業營業額為479億元新台幣，相較去年（2019）同期大減22.8%，創下餐飲業有史以來最大跌幅。

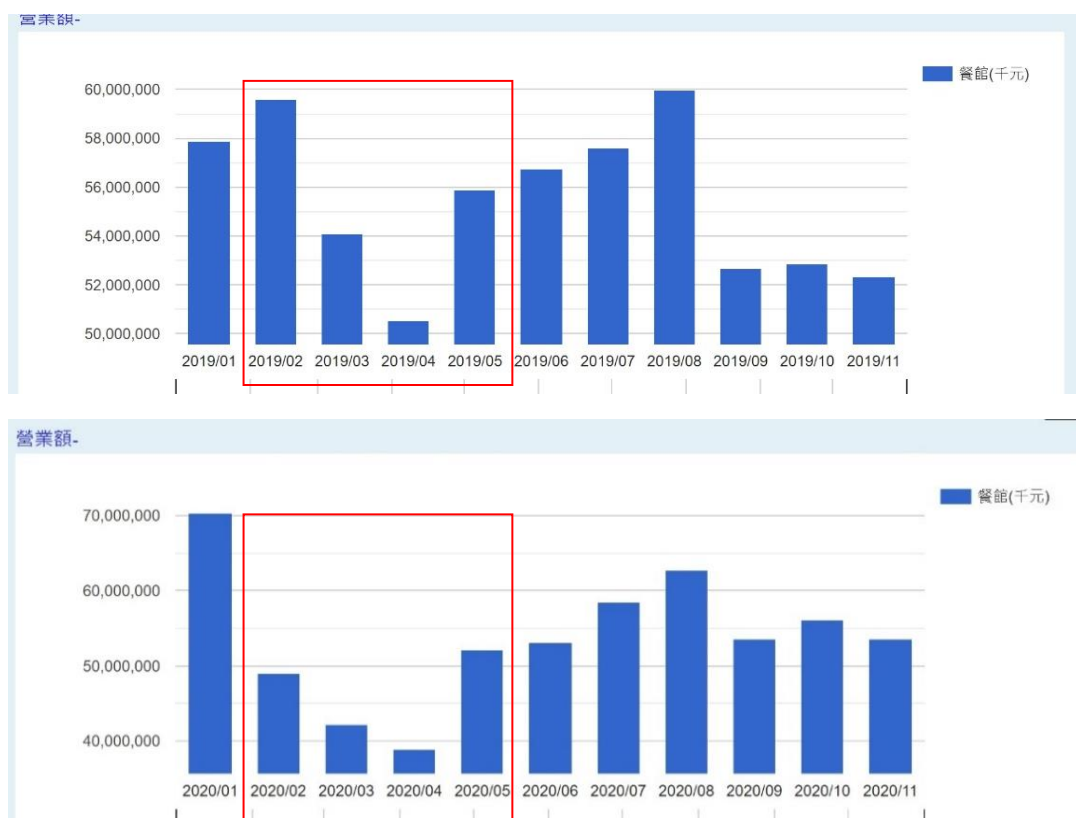


圖 1-2 餐飲業營業額衰退圖

面對業績下滑以及消費習慣改變，不少精緻飯店、餐廳的業者積極尋求突圍之道，包括增加便當的品項與外送平臺合作增加外送、外帶的服務，期盼能挽流失的顧客以穩住營收，藉此度過難關。相對的透過表 1 外送平台一覽表，可以了解外送平台大量增加的趨勢。

表 1-1 外送平台一覽表

平台類別	平台名稱	收費方式	合作餐廳數量	城市	成立時間 / 總部地點
來自海外的 外送平台	Uber Eats	上架費、 平台租費、 合作抽成費	18,000 間	台北市、新北市、 桃園市、新竹縣市、 苗栗縣、台中市、 台南市、高雄市、 台東市	2014 年 美國
	foodpanda	上架費、 平台租費、 合作抽成費	50,000 間	台北市、新北市、 基隆市、桃園市、 新竹縣市、苗栗市、 台中市、彰化市、 南投市、雲林縣、 嘉義市、台南市、 高雄市、屏東縣、 台東市、花蓮市、 宜蘭縣、澎湖縣、 金門縣	2012 年 德國
發跡本土的 外送平台	foodomo	平台合作抽成費 另外視合作方案 酌收上架費	10,000 間	台北市、新北市、 桃園市、新竹縣市、 台中市、台南市、 高雄市、金門縣	2015 年 台灣
	有無外送	上架費、 合作抽成費	1,300 間	台北市、新北市、 桃園市、新竹市、 台中市	2016 年 台灣
訂餐及 代送平台	你訂	按店家規模分成 兩種收費方式： 1. 固定月費 2. 月租費及手續費	約 2,000 間	全台及離島 皆有服務	2017 年 台灣
	快一點	月費	超過 3,000 間	全台及離島 皆有服務	2019 年 台灣
免費的 點餐平台	iCHEF	iCHEF 客戶免費	超過 7,000 間	全台及離島 皆有服務	2012 年 台灣

餐飲業者除了增加外送會議餐點、便當及下午茶點外，飯店業者更走出店外接受公司行號或機關團體的雞尾酒會、客製化外燴自助餐、外燴義式套餐、外燴法式套餐的訂單。因為供餐型式和場所的改變，以及設備與環境不如餐廳飯店般的完善設備，因此如何掌握外燴的氛圍、菜色的研發及製備流程的改善，以提供消費者與飯店內用餐一樣的菜色品質和服務品質是相當重要的。

酒會或 buffet 則必須充分考慮場所的容量和通風情況，甚至可安排戶外場地。其細節如下：

- 1.自選菜餚：酒會就餐採用自選方式，餐點均為一口大小，賓客可根據自己口味偏好去餐檯和酒吧選擇自己需要的點心、菜餚和酒水。
- 2.用餐禮儀：了解酒會的餐序、取食規則和各種禁忌。
- 3.掌握餐序：酒會一般以酒水為主，食物從簡，包括開胃菜、湯、熱菜、點心、甜品、水果，也有很多酒會不備熱菜。雞尾酒可以在餐前或吃畢甜品時喝。

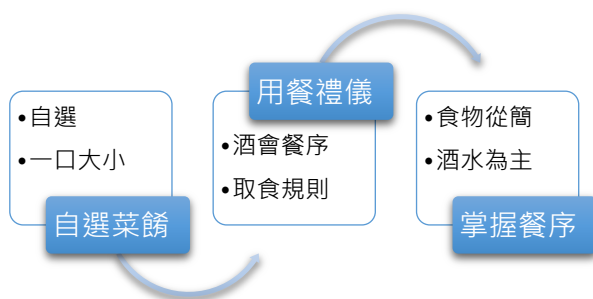


圖 1-3 掌握酒會或 buffet 流程

此外，臺灣素有美食王國之稱，近年來台灣各國特色料理大放異彩，因此除了雞尾酒會及自助餐外，最近亦興起了一股到府烹調創意義式套餐及法式套餐的熱潮。套餐的供應更反應了餐飲業者主廚及廚師們的功力，在設備不齊全及人力有限狀態下，如何利用多元化食材烹調出 CP 值高的菜色及如飯店般高規格的服務品質是相當重要的。

因此為求順應世界各地的疫情、以及市場發展的人力需求，本學程期望為國家造就多元化之餐飲觀光廚藝人才，培養學員創新經營元素，使能讓傳統供餐及用餐提供另一種變身的方法。本學程根基於餐飲管理基礎專業能力，透過學程中的實務訓練，提升其市場敏感度、職場分析判斷能力、計畫組織能力、問題解決及創新求變之能力，使其在競爭的時代中能覓得再創事業高峰的新藍海。

本計畫預計培育之專精知識如下：

1. 各國飲食文化及專業料理技能。
2. 融合對食材特性及採購知識。
3. 食材控管與成本考量。
4. 建立良好的作業流程，與衛生規範要求。
5. 研發創意並具有獨特性之商品。
6. 產品行銷包裝與營養標示。

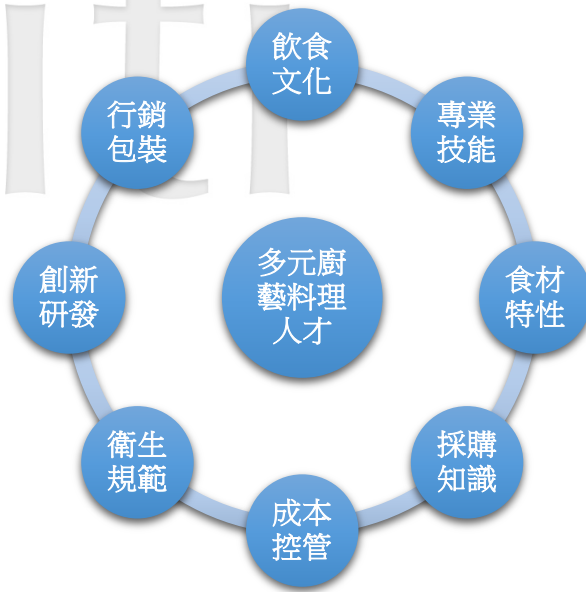


圖 1-4 觀光飯店廚藝料理創作技能

(二) 學程就業導向之 SWOT 分析

本學程之必要性為使課程規畫更貼近實際市場所需之技能。課程內容除專精課程外，亦包括一門共通核心職能課程，以提昇大專生之就業知識、技能、職場倫理，增加大專生之職場競爭力使其能順利與職場接軌。

- 1.優勢(Strength)：採用理論與技術並重課程設計以及實際職場的體驗，使修習此就業學程課程的學生，不僅可以培養參訓學生的實作能力，且更經由職場體驗累積實戰經驗。
- 2.劣勢(Weakness)：對於修習本學程的學員來說，除需先克服設備和人力有限的狀況下，完成與飯店內用餐一樣的餐點與服務品質。因此其前提則需先具有了解食材的特性、各種食材烹煮的差異性及特殊食材的處理方式，以便能讓餐點和點心製作能更進一步的創新應用，種種因素均會導致學生未來在外燴實務製作面臨不同程度的困難。
- 3.機會(Opportunity)：參訓學生不僅可實際與業界師資互動，並藉由結合學界的理論知識與業界的實務經驗下，提升學員的實作能力，相對即增加其就業機會，學生一畢業即有實作的經驗與能力，正可解決當前餐飲相關人才短缺的窘境。
- 4.威脅(Threat)：因為餐飲產業工作時間長，其就業率相對比其它產業低了許多；因此除提供學員優質的餐飲相關課程及激發其對餐飲熱情之外，亦需鼓勵學員畢業後直接進入相關實務場所實習，以便培養實戰經驗。

貳、規劃目標

一、計畫目標

本學程之設定目標為在既有的師資設備架構下，以有限的授課學分及時數共同進行課程規劃，同時配合業界師資的實務經驗傳承，能即時掌握當前餐飲與觀光的現況，並因應疫情時代積極尋求突圍之道，例如與外送平台合作增加外送、外帶、外燴的服務，期盼能力挽流失的顧客以穩住營收，藉此度過難關。

規劃課程之初，多次與產業界師資面對面溝通互相討論，希望藉由本學程的訓練，學生能在外燴有限的設備下，完成與飯店內用餐一樣的餐點與服務品質，且能達到畢業後即能多元化就業。本就業學程之課程包括理論實務並重的課程，更藉由職場體驗的機會，參訓學生不僅可實際與業界互動，更可藉此機會增加學生之就業機會及能力。踏入職場的同學必須養成時時刻刻自我學習的基本能力，期望透過本學程提升同學積極主動求知與善用社會教育資源之習慣。

1. 學生修習學程後可從事之職務說明

參與本就業學程之學生未來可就業之方向包括自行微型創業、飯店或餐廳主管、餐飲產品創新設計、異國料理廚師、餐廚助手、西點 / 蛋糕師、飲料調製師、餐飲外場服務人員。

表 2-1 飯店或餐廳主管之職務

職業名稱	飯店或餐廳主管
一般性描述	計畫、協調飯店或餐廳之內外場運作，並進行日常活動之管理。
工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 負責內場的餐食管理與人力調配。 制訂餐廳服務方式與作業標準流程等事宜。 監督食物之製作流程、份量及擺盤等事務。 親自品嚐餐食以確保菜色品質穩定。 協調外場點餐與內場廚師料理的順序與速度。 主動詢問顧客需求與對服務之滿意度，並處理顧客抱怨 建立員工表現及顧客滿意度的標準。 進行成本之管控。

表 2-2 餐飲行銷企劃人員之職務

職業名稱	餐飲行銷企劃人員
一般性描述	進行構思及規劃以達成推銷某種業務商品或意念之目的等工作人員屬之。
工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 委託之商品進行溝通 對商品設計效果進行評估 設計美觀或動人的造形與畫面，並指定製作方法 交付製作或執行。

表 2-3 廚師之職務

廚師	廚師
一般性描述	提供顧客享受美食，於各類生鮮食品(包括成品、半成品、原物料)與各式調味料、配料在廚房調配；經由清洗、涼拌、煎、炒、煮、炸等不同製程而成為正式菜餚。
工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供各式各樣的料理，包括餐前湯、前菜、主菜、餐後甜品及飲品等。 2.準備於營業時間內的點菜或宴會所需菜餚。 3.協助主廚設計所負責各自類別的菜單。 4.確保所負責類別的食品均符合衛生管理的規定。 5.維持與確保冷凍庫及其他地區的衛生及清潔標準。 6.保持烹飪材料的適當存量。 7.控制出菜量以維持食品成本。 8.配合餐廳外場的菜餚需要和出菜時間。 9.保持高度清潔。 10.執行安全與衛生的檢查。 11.參加定期或不定期的在職訓練。

表 2-4 餐廚助手之職務

職業名稱	餐廚助手
一般性描述	擔任廚師之助手，處理烹飪前與烹飪中之準備工作與其它餐廳相關事務。
工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 1.負責洗、剝、削、切各種食材，以完成烹飪的前置工作。協助廚師測量食材的容量與重量。 2.依照客人的點單，準備不同菜色所需要的食材。 3.於出菜時負責菜餚擺盤或調整份量之工作。 4.協助打包外帶的食物，必要時進行外送的服務。 5.將洗好的餐盤收到儲藏櫃內，並在即將使用前預先加熱。 6.負責前台與後台之訊息傳遞，隨時回報後台的出菜進度給餐廳經理。 7.負責清理工作環境、設備及餐具。

表 2-5 飲料調製師之職務

職業名稱	飲料調製師
一般性描述	負責調製各式含酒精或不含酒精的飲料，並準備各式點心。
工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進行花式調酒及其他飲料之調製。 2. 負責料理薯條、花式拼盤或焗烤等簡易餐點或輕食。 3. 負責結帳與收銀，並整理現金收據。 4. 負責清洗酒杯、餐具、吧台設備以及周遭工作環境。 5. 定期盤點剩下的飲料與食材。 6. 維護店內的秩序，避免客人喝酒鬧事。 7. 負責查驗酒類消費者的年齡是否符合法令規定。

表 2-6 餐飲外場服務生之職務

餐飲服務生	餐飲外場服務生
一般性描述	於餐廳、飯館、小吃店等餐飲場所中，進行顧客服務、內外場聯繫、點餐供餐等工作。
工作內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 負責跑單、擺盤、送餐及聯繫內外場之工作。 2. 負責客人帶位、倒水、點餐等工作。 3. 於客人用餐完畢後，負責收拾碗盤與清理環境。 4. 進行簡易餐飲之料理，如：烤土司或調配飲料等。 5. 負責結帳、收銀之工作。 6. 負責全店的打掃與清理，時而進行環境布置。

2. 學程所培育人才之職能分析

餐旅服務業面臨的迫切挑戰，即是如何培育與確保兼具科學精神與藝術創新的主廚人才。成功的主廚不僅精通料理烹飪，通常還必須扮演多重的角色，諸如：領導者、企業家、展示員、以及美食文化與特色的代言人。參照美國勞工部「O*NET OnLine」揭示之主廚與廚師的職能模型，此兩者之間的差異在於主廚的職掌是策略與管理，廚師的任務是戰術與執行。參照 Sandwith (1993)，主廚職能分為五大類：概念創新職能、領導力職能、人際關係職能、管理職能、技術職能。因此我們希望能每個人能了解其自己特性，讓自己的特性及能力能達最大化。

為提高個人職場競爭力除積極開設業界講師相關課程，目前本計畫積極與企業界合作以利推動「就業學程計劃」，內含專業課程、業界實務講座、職場體驗、職涯相關教育等以期達成學程預定培育人才目標。本計畫也另安排參與學生到業界參訪及實習，學生可實地了解業界行銷策略，並與相關負責人員進行面對面討論，加強學理與實務的連結。

二、課程規劃

1. 課程設計機制與流程

有關本計畫之課程規劃，依餐飲管理系課程委員會邀請業界專家參加，以提出能與市場接軌之課程規劃建議；同時亦邀請學生代表提供意見，以縮減雙方之期待落差，以利於未來適性教學之推動。課程設計機制。餐飲管理系在課程規劃上秉持技職教育之宗旨，配合地區產業環境及國家建設需求，並依據餐飲管理系之培育目標以及發展特色，在課程規劃上期能兼顧學生專業實用能力及競爭力；因此安排學生至企業實地參訪，讓學生進行職場體驗；並於五專四下五上進行一年的企業實習。實習的場所以各大連鎖飯店及餐廳企業為主，使其從事餐飲相關之實務工作，期望學生畢業後即被延攬至該企業擔任正式員工。

餐飲管理系之本位課程規劃可分為下列四大類：1. 廚藝專業類：中餐烹調、西餐烹調、麵包烘焙、蛋糕烘焙、飲料調製，巧克力拉糖等課程。2. 營運管理類：餐廳經營管理、餐旅服務管理、餐飲採購與成本控制等課程。3. 語文類：分為第一外國語(英語)、第二外國語(日語)以及其他專業的餐飲英文與觀光英文等課程。4. 資訊電腦類：文書處理及餐飲多媒體設計等。

有關課程規劃不定期邀請業界專家參加，以提出能與市場接軌之課程規劃建議；同時也邀請學生代表提供意見，以縮減雙方之期許落差，以利於未來適性教學之推動。餐飲管理系課程及教學方式講究「多元適性」，希望能將學生之屬性與多元市場做結合。五專第一年定位在餐旅概論、中餐烘焙食品製作與實習；第二年餐旅英文會話、餐旅服務技術、餐飲安全與衛生；第三年級西餐烹調實習、飲料實務、餐飲文化及國際禮儀；第四年級及第五年為在職實地訓練及製作精製與客制化的廚藝課程。

此外，亦結合新竹地方特色產業，提昇學生輕食健康餐飲的觀念及開設特色料理課程期能使學生適應多元化的市場經營模組。

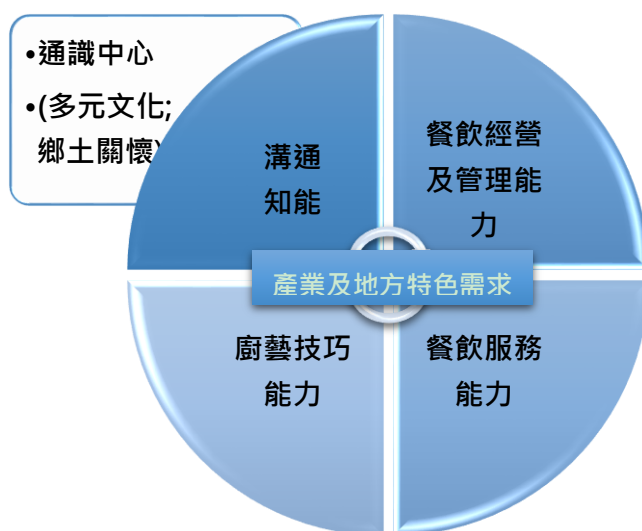


圖 2-1 產業及地方特色需求

餐飲管理系教育目標依照產業及地方特色需求，培養餐飲管理系學生成為餐飲管理、餐飲服務及廚藝技術之專業人才及其應具有之核心能力，如下所示。

表 2-7 餐飲管理系專業核心能力

專業核心能力	檢核方式	檢核標準
具溝通協調能力與職場倫理認知能力	相關課程成績	修得學分
具餐飲管理能力	相關課程成績與證照	修得學分 考取證照
具餐飲服務能力		
具餐飲實務操作能力		

參與本就業學程系之餐飲管理系學生，先前即參與系上規劃一系列學程相關先修課程，在先修課程修業中任課老師會說明就業學程的特色及對同學們未來就業的幫助，因此就業學程的課程規畫安排於畢業前一年課程，更能貼切職場之技能所需。

本計畫之課程規畫，係經系上專任教師與業界師資熱烈討論後，了解此就業學程計畫能提昇大專生之就業知識、技能、職場倫理，增加大專生之職場競爭力使其能順利與職場接軌，進而規畫四門專精課程及一門共通核心職能課程。

- (1) 外燴 buffet 及套餐料理 (雞尾酒會小點、客製外燴自助餐、義式套餐、外送會議餐點、法式套餐) 3 小時/3 學分
- (2) 精緻外燴甜點及盤飾蛋糕 (盤飾甜點、精緻 Buffet 西點、飯店精選烘焙禮盒、蛋糕櫃 Top 甜點)
- (3) 酒會創意飲品與宴會小點製作 (創意雞尾酒、烈酒與咖啡調製、酒會小點)
- (4) 共通核心職能課程 3 小時/3 學分

此四門課程將聘請業界專業師資配合餐飲管理系專任教師，進行雙講師授課，以接近實務為導向，提高學生學習成效。此外隨者社會環境的變遷，外食人口增加，使得餐飲業蓬勃發展，但食品安全問題頻傳，引發各界對食品安全之疑慮；因此在專精課程內亦規劃食品餐飲相關之衛生安全課程如 GHP 及 HACCP 課程，使參與此課程之學員提昇衛生安全管理之專業知識能力，達成預防及減除意外事件之發生，更能提昇產業永續服務品質。

三、學習輔導措施

- (1) 本計畫為餐飲專業課程之業界深度學習，除了業界師資外，每門課均搭配一位校內專業師資參與課程；因此在既定課程時間外，學員可在學習輔導時間內隨時找到校內各專業領域老師解決課業上的難題。

- (2) 就業學程之職場體驗則要求職場體驗規畫學生實習訓練內容，並有專責人員指導學生實務操作；並同時安排有系上專任老師協助實習訪視。
- (3) 對於生活所採行之輔導機制，則安排一位專任老師擔任班級導師，建立學程班級社群網站，遇到學生異常曠課、學習障礙、同儕間摩擦及情緒困擾時，導師能於第一時間瞭解學生的狀況並提供適切的幫助；導師亦可隨時於社群網站公告重要事項給學生，以提升師生互動效果。

四、就業輔導措施

1. 措施內容：

首先透過業師介紹，提供該公司之相關企業之就業機會。並利用職場體驗機會，使得學生提早熟悉職場環境，進而提升其留任在職場之機會。同時透過本計畫最後之培訓成果發表會，邀請產業界參與並舉辦選才就業。舉辦徵才博覽會，媒合企業與學生，最後輔導學員透過人才服務就業網專屬網站，完成就業媒合之資料登錄。

2. 就業輔導工作項目與時程：

在校時進行2次的企業參訪，實習期間進行訪視學生與輔導，並積極推動實習後留任。實習結束後，由學程之專責工作人員、導師及就業輔導小組每三至六個月透過電話、訪視、FB 及 Line 等社群進行就業追蹤，並做成就業概況追蹤紀錄。因此餐飲管理系與企業媒合，學生提早體驗職場，提昇其繼續任職之機會，並且推薦參加學程訓練且表現優異的學生優先錄取。另外與勞動部勞動力發展署就業中心合作，完成就業媒合之資料登錄，於畢業生畢業後半年電訪追蹤就業情況，以全面掌握學生就業輔導成效。

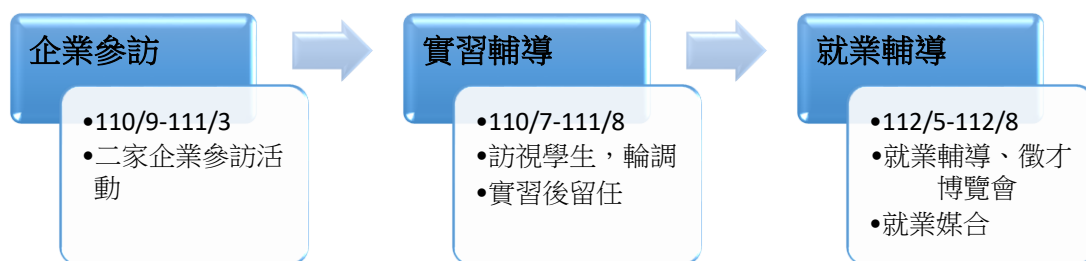


圖 2-2 就業輔導工作流程

五、管控機制（如整體計畫達成度、教學品質、學生參與度之控管等）

1. 學程計畫開始執行第一季：嚴格甄選具有基本的餐飲相關技能學員，並確定學程修課學員名冊，建立基本資料管理。
2. 學程計畫開始執行第二季：蒐集餐飲觀光相關產業資訊，並與職場體驗企業擬定工作內容和訓練指標。同時亦輔導學員完成實習媒合，以及和學員訂定及討論下學期課程內容及師資安排。
3. 學程計畫開始執行第三季與第四季：輔導學員填寫第二學期相關問卷調查，統計並分析修

課學員修習本計畫前後之就業性向差異，以作為第二專長準備或職場領域之學程計劃執行結束：分別於計畫執行結束後第一季及第四季完成修課學員就業概況追蹤紀錄。

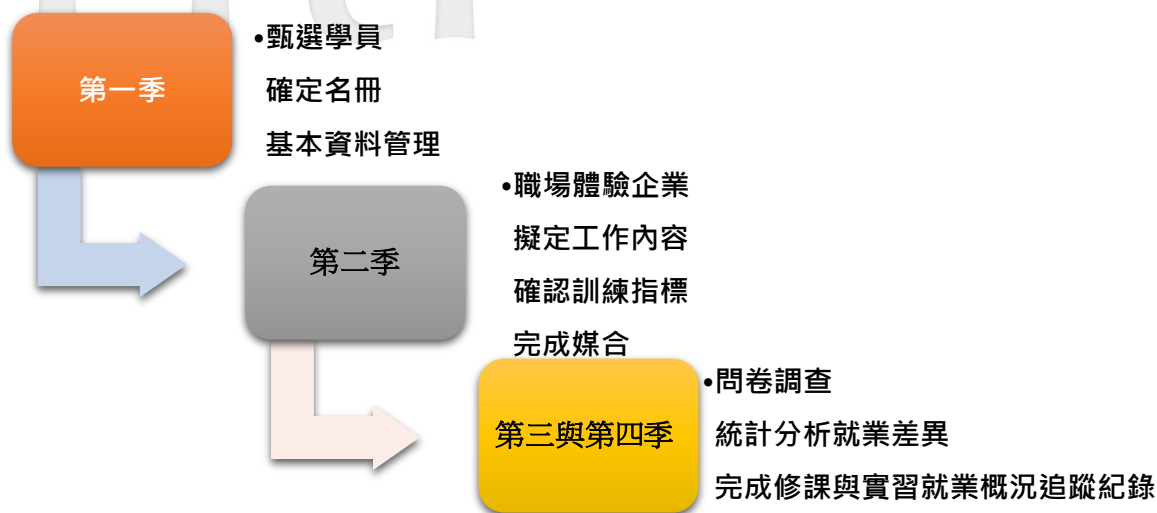


圖 2-3 學程計畫管控機制

參、產品研發與產出

本次執行計畫過程中，為提升學生學習成效，配合課程發展，在中式料理、烘焙與飲料調製三大部分研發新菜色，同時對於擺盤、美感、口感等均一併要求學習，期許學生赴業界進行 120 小時實習時，亦可以學以致用。本學程除強化學員的專業技術訓練外，也希望能加強學員對在地產業之連結，故於課程內加強使用新竹浪漫臺三線的特色食材及學校位處鄉鎮鄰近在地小農之特色農產品，如外燴 buffet 及套餐料理、精緻外燴甜點及盤飾蛋糕與酒會創意飲品與宴會小點製作等課程中，使用的時令鮮蔬與水果，除與在地農會及農民直銷站合作外也結合在地小農之農特產品於課程內使用，讓受訓學員能與生產者有更進一步溝通合作的機會，對於食材的新鮮度、衛生安全性與成本的控制上能有更進一步的概念。

創意料理研發出 23 種外燴 buffet 及套餐料理 (雞尾酒會小點、客製外燴自助餐、義式套餐、外送會議餐點、法式套餐)、烘焙料理則是開發出 17 款精緻外燴甜點及盤飾蛋糕 (盤飾甜點、精緻 Buffet 西點、飯店精選烘焙禮盒、蛋糕櫃 Top 甜點)、飲料調製研發出 21 款酒會創意飲品與宴會小點製作 (創意雞尾酒、烈酒與咖啡調製、酒會小點)，每道菜色、烘焙和飲料都符合色香味俱全，具備創新與創意內涵，嚴謹開發符合因應後疫情時代所需的變化。例如：外燴課程中使用到的番茄，如茄汁素肉餃、茄汁燉野菇、起司素肉醬薯泥派、茄汁燉蔬菜佐鄉村玉米糕等，均使用芎林鄉特產之番茄汁入菜餚中，精緻外燴甜點課程中使用到的蜂蜜、葡萄柚，如葡萄柚香水慕斯、夏日之戀、茶香伯爵圓舞曲等均使用芎林鄉特產之蜂蜜及在地小農種植的葡萄柚入甜點之中，酒會創意飲品課程中使用到的茶、雞蛋及檸檬，如蜜桃烏龍、拉莫斯琴費茲、粉紅佳人、花香、Mojoto 等，也分別使用關西茶廠的烏龍茶、竹北小農產的健康飼養雞蛋、寶山小農種植的甜檸檬。

各項研發成果如表 3-1 中式料理研發成果、表 3-2 烘焙研發成果、表 3-3 飲調研發成果所示。

表 3-1 創意料理研發成果

名稱：芥末醬魔鬼蛋	名稱：茄汁素肉餃	名稱：酒梨素肉小品
		
名稱：蘆筍素火腿沙拉小點	名稱：素火腿沙拉薄餅	名稱：芥末素肉卷
		
名稱：香酥素火腿起司蕎麥塔	名稱：舒肥野菇生菜捲餅	名稱：爐烤開心果杏鮑菇
		
名稱：香煎素火腿排	名稱：茄汁燉野菇	名稱：義大利香煎節瓜佐芥末子沙拉
		
名稱：鷹嘴豆濃湯	名稱：香煎節瓜雷可塔貝殼麵	名稱：香煎素排佐蜂蜜芥菜醬
		

<p>名稱：茄汁燉蔬菜佐鄉村玉米糕</p>	<p>名稱：串烤蘋果、炭烤高纖時蔬、甜椒奶油飯、普羅旺斯烤番茄</p>	<p>名稱：起司素肉醬薯泥派</p>
		
<p>名稱：水果柳橙盅</p>	<p>名稱：時蔬三明治</p>	<p>名稱：松露布雷烤蛋盅</p>
		
<p>名稱：松露醬杏鮑菇蘆筍卷佐沙巴樣、榛果油煎厚菇佐巴薩米可醋起司馬鈴薯泥</p>	<p>名稱：蘆筍水波蛋佐松露油醋</p>	
		

表 3-2 烘焙研發成果

<p>名稱：袖珍香檸塔</p>	<p>名稱：抹茶栗子蛋糕</p>	<p>名稱：夏威夷堅果慕斯、法式棉花糖</p>
		

<p>名稱：葡萄柚香水慕斯杯</p>	<p>名稱：踏雪慕斯</p>	<p>名稱：夏日之戀</p>
		
<p>名稱：咖啡焦糖生乳捲</p>	<p>名稱：香水慕斯</p>	<p>名稱：莫札特黑森林</p>
		
<p>名稱：茶香伯爵圓舞曲</p>	<p>名稱：慕尼黑巧克力</p>	<p>名稱：熔岩蛋糕</p>
		
<p>名稱：芒果慕斯、蜂巢瓦片</p>	<p>名稱：黃色淋面、蜂巢瓦片</p>	<p>名稱：威士忌巧克力布朗尼</p>
		

名稱：提拉米蘇慕斯、焦糖瓦片	名稱：莓果馬卡龍	名稱：
		

表 3-3 飲調研發成果

名稱：Vodka Martini	名稱：Vesper	名稱：White Russia
		
名稱：Bloody Mary	名稱：Daiquiri	名稱：Pina Colada
		
名稱：Mojito	名稱：Negroni	名稱：Zombie
		

名稱：California punch	名稱：Mai Tai	名稱：花香
		
名稱：Gin Tonic	名稱：Gimlet	名稱：Pink lady
		
名稱：貴妃冷萃咖啡	名稱：Aviation	名稱：Singapore sling
		
名稱：Peach Oolong	名稱：Ramos Gin Fizz	名稱：煙燻泡泡
		

肆、觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育成果

本計畫運用了職訓資源，以強化學生之就業輔導，即業師教授可強化學生專業技能、建立自信心及增加能見度，以提升其就業競爭力。同時亦規劃學生赴職場體驗，落實實務職能訓練，提升就業職能。另外，本計畫聘請業界專家進行專精課程之教授，同時可使校內教師進行課程改善，發展就業導向之整合性課程。

後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育成果，包括第一部分安排學生校外參訪 2 場 (台北圓山飯店、台中金典飯店)，讓學生透過見學，了解各企業的運作模式與餐飲食材來源等相關內容。第二部分則安排 3 門後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作特色廚藝課程，包括外燴 buffet 及套餐料理 (雞尾酒會小點、客製外燴自助餐、義式套餐、外送會議餐點、法式套餐)、精緻外燴甜點及盤飾蛋糕 (盤飾甜點、精緻 Buffet 西點、飯店精選烘焙禮盒、蛋糕櫃 Top 甜點)、酒會創意飲品與宴會小點製作 (創意雞尾酒、烈酒與咖啡調製、酒會小點)，提升學生對後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝技能的精進，成效卓著。

另外，透過共通核心職能課程，期許學員能習得勞動部職能課程之精神，包括培養核心能力、知識、技能及態度。由於餐飲相關產業競爭度高，踏入職場的同學很快地必須面對極大的體力負荷及工作壓力，因此培養同學能以正面積極的態度，面對壓力、調適身心、認知職場倫理、保障自我權益等，已成為同學在專業知識以外最主要的成就要素。第三部分有 17 位同學赴 12 家企業進行 120 小時職場體驗，學員透過實務上的理論、教學情境的演練，再加上實際的業界實習使學員畢業後更能順利與職場接軌。職場輔導部分，由謝衣鵬副教授兼系主任，協同楊道欣講師、辜韋勳技術助理教室，團隊合作進行實習輔導與訪視，協助學生解決職場體驗所發生的各種問題。第四部份，輔導取得衛生安全管理證照 (HACCP 60AB)，餐飲業食品安全問題頻傳，引發各界對食品安全之疑慮；因此在專精課程內亦規劃食品餐飲相關之衛生安全課程如 GHP 及 HACCP 課程，使參與此課程之學員提昇衛生安全管理之專業知識能力，達成預防及減除意外事件之發生，更能提昇產業永續服務品質。

表 4-1 學生職場體驗

項目	職場體驗	職場體驗 120 小時參訓學生人數
1	托斯卡尼尼 義式料理竹科店或竹北店	2 人
2	朵義餐桌餐館	1 人
3	全家餐飲大戶屋	3 人
4	乾杯股份有限公司	1 人
5	豆府股份有限公司	2 人
6	小森之歌股份有限公司	2 人
7	美利河越南料理	1 人
8	六角國際事業股份有限公司	1 人
9	麥當勞授權發展商_和德昌股份有限公司	1 人

項目	職場體驗	職場體驗 120 小時參訓學生人數
10	麥棒有限公司	1 人
11	饗鮮鍋竹北店	1 人
12	姜太公柿餅農產行	1 人
合計	實習企業 12 家	17 人



圖 4-1 台北圓山飯店與台中金典酒店企業參訪

由以上職場體驗實習類型包括越式料理、義式料理、日本料理、日式甜點與歐式麵包，不但在校學習各種料理的專業技能，同時赴職場體驗的企業也是 100% 相關，讓本計畫順利圓滿完成，提升學生專業能力。

伍、結論與建議

本計畫以整合知識與就業技能為目標，將「後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作」、「後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝服務人才培育」、與「餐飲衛生安全管理」等三大重點列為教學核心，系統化統整後疫情時代餐飲觀光飯店管理與廚藝創作等相關知識。本計畫將規劃業界實習，學員透過實務上的理論、教學情境的演練，再加上實際的業界實習使學員畢業後更能順利與職場接軌。本計畫執行成果包括邀請 12 位業界教師執行 3 門專業課程、1 門共通核心職能課程，17 位學生赴職場體驗 120 小時、2 次校外參訪，最後有 16 位同學完成全程參訓，整體計畫運作順利，學生學習成效卓著，提升特色廚藝創作能力，達成計畫培育的目標。另外，本次結合在地農特產品入菜進行研發，中式料理研發出 23 種菜色、烘焙料理則是開發出 17 款精緻外燴甜點及盤飾蛋糕、飲料調製 21 款酒會創意飲品與宴會小點製作，每道菜色、烘焙和飲料都符合色香味俱全，具備創新與創意內涵。同時，結合在地小農芎林鄉特產之番茄汁、關西茶廠的烏龍茶、竹北小農產的健康飼養雞蛋、寶山小農種植的甜檸檬等，嚴謹開發符合因應後疫情時代所需的變化。

因此，本研究針對執行「後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務」之人才培育，執行方式與執行成效成效明確，將可做為他校研發與執行就業學程之參考。

最後建議，勞委會能夠持續提供經費培育學生，讓學生每年能夠持續執行學程計畫案，於學生在

踏出實習前，餐飲業的生態與提前學習適應，使得所有學子都能獲得最大效益。本學程以整合知識與就業技能為目標，推動「後疫情時代餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育課程」-包括外燴 buffet 及套餐料理(雞尾酒會小點、客製外燴自助餐、義式套餐、外送會議餐點、法式套餐)、精緻外燴甜點及盤飾蛋糕(盤飾甜點、精緻 Buffet 西點、飯店精選烘焙禮盒、蛋糕櫃 Top 甜點)、酒會創意飲品與宴會小點製作(創意雞尾酒、烈酒與咖啡調製、酒會小點)與「餐飲衛生安全管理」等，將上述列為教學核心，系統化統整廚藝創作與餐飲管理等相關知識。

學生透過此就業學程計畫也可以了解星級飯店如何積極尋求突圍之道，包括自行研發餐點或與外送平台合作增加外送、外帶、外燴的服務，期盼能力挽流失的顧客以穩住營收，藉此度過難關。此外，本學程也規劃業界實習，學員透過實務上的理論、教學情境的演練，再加上實際的業界見習及實習，使學員畢業後更能順利與職場接軌。

此外，本學程亦包括共通核心職能課程，期許學員能習得勞動部職能課程之精神，包括其中之核心能力、知識、技能及態度。

陸、謝誌

感謝勞動部勞動力發展署提供研究經費，補助本餐飲觀光飯店廚藝料理創作及服務人才培育之研究，成效卓著。

柒、文獻資料

1. 大專校院就業職能平台 UCAN <https://ucan.moe.edu.tw>
2. 美國勞工部「O*NET OnLine」, <https://www.onetonline.org/>。
3. Sandwith, P. (1993). A hierarchy of management training requirements: The competency model. *Public Personnel Management*, 22(1), 43-62.