

**109 年度教育部國民及學前教育署補助高級中等學校  
職業類科專任教師赴公民營機構研習  
暑假 285 梯次渡假飯店經營策略結合廚藝實作及導覽解說實務  
研習成果資料**

一、研習基本資料

承辦學校	國立臺南高級商業職業學校
承辦人員	劉政嘉
研習機構名稱	統合開發股份有限公司屏東分公司 ( 統一度假村墾丁海洋體驗樂園 )
研習地點	統一度假村墾丁海洋體驗樂園 屏東縣恆春鎮鵝鑾路 230 號
研習日期	109 年 8 月 5 日至 109 年 8 月 14 日，共計 10 天 ( 2 週 )

二、研習成果效益：

預期效益	詳細說明
1. 研習成果有助提升教師之實務能力。	<p>(1) 藉由公民營之教學實務面及理論資訊提供，提升專業群科教師在渡假村之實務管理及行銷能力，並增進教學上具體陳述及專業度。</p> <p>(2) 透過公民營之深度研習，並與產業實務有所連結，讓參與研習之教師能充份熟悉業界經驗進以增進產學連結及專業度之提升。</p> <p>(3) 此次公民營安排之內容包括飯店客房部 ( 房務/客務)、餐飲服務、休閒活動規劃、導覽解說實務、旅館實務管理、房務實務、飯店管理實務等，皆能增進教師在新課綱課程之教學實務能力。</p>
2. 研習成果能有助提升教學成效。	<p>(1) 教師之課本理論有限，透過產業及業界經驗之傳遞與交流，增進專業群科教學領域之可行性及有效性。</p> <p>(2) 透過學習業界經驗及主講者之專業講解，讓教師從</p>

	做中學，轉變及調整教師個人教學方式，期許達到最高教學成效。
3.研習成果之推廣。	(1)透過教學研究會及科務會議之宣導及教師交流，藉由討論及分享，進而達到成果推廣之目的。 (2)定期舉辦教師成長工作坊，透過經驗分享與交流下，提升對各產業之認知與應用。

三、研習成果照片：

	
8/5 研習合照	8/14 研習合照
	
活動海報	研習講義



研習會場



研習會場



8/5 研習合照



8/14 研習合照



活動海報



研習講義



研習會場



研習會場



住宿環境



住宿環境



餐點環境



餐點環境



餐點環境



餐點環境



8/5 經營策略之觀光餐旅業導論  
-以直營集團飯店為例



8/5 經營策略之觀光餐旅業導論  
-以直營集團飯店為例



8/5 經營策略之觀光餐旅業導論  
-旅館經營管理



8/5 經營策略之觀光餐旅業導論  
-旅館經營管理



8/5 導覽解說實務  
-團體旅遊與活動安排作業



8/5 導覽解說實務  
-團體旅遊與活動安排作業



8/5 導覽解說實務  
-團體旅遊與活動安排作業



8/5 導覽解說實務  
-團體旅遊與活動安排作業



8/5 導覽解說實務  
-梅花鹿與星空



8/5 導覽解說實務  
-梅花鹿與星空



8/5 導覽解說實務  
-梅花鹿與星空



8/5 導覽解說實務  
-梅花鹿與星空



8/6 經營策略之旅館客務實務  
-人力資源管理



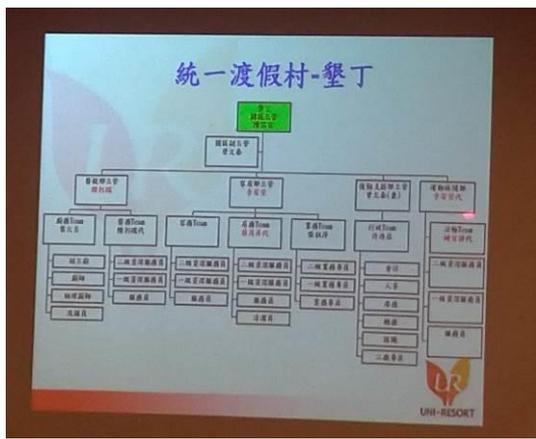
8/6 經營策略之旅館客務實務  
-人力資源管理



8/6 經營策略之旅館客務實務  
-人力資源管理



8/7 經營策略之旅館教育訓練課程規劃



8/7 經營策略之旅館教育訓練課程規劃

8/7 經營策略之旅館教育訓練課程規劃



8/7 導覽解說實務  
-半島美食巡禮 1

8/7 導覽解說實務  
-半島美食巡禮 1



8/7 導覽解說實務  
-半島美食巡禮 1

8/7 導覽解說實務  
-半島美食巡禮 2



8/7 導覽解說實務  
-半島美食巡禮 2



8/7 導覽解說實務  
-半島美食巡禮 2



8/7 經營策略之旅館客務實務  
-客房工作概論



8/7 經營策略之旅館客務實務  
-客房工作概論



8/7 經營策略之旅館客務實務  
-客房工作概論



8/7 經營策略之旅館客務實務  
-櫃檯作業流程



8/7 經營策略之旅館客務實務  
-櫃檯作業流程



8/7 經營策略之旅館客務實務  
-櫃檯作業流程



8/7 義式廚藝實作  
-Pizza 餅皮 DIY 教學



8/7 義式廚藝實作  
-Pizza 餅皮 DIY 教學



8/7 義式廚藝實作  
-Pizza 餅皮 DIY 教學



8/7 義式廚藝實作  
-戶外體驗窯烤 Pizza



8/7 義式廚藝實作  
-戶外體驗窯烤 Pizza



8/7 義式廚藝實作  
-戶外體驗窯烤 Pizza



8/8 經營策略之房務實務  
-整房與備品準備



8/8 經營策略之房務實務  
-整房與備品準備



8/8 經營策略之房務實務  
-整房與備品準備



8/8 經營策略之  
飯店定位與市場行銷技巧 1



8/8 經營策略之  
飯店定位與市場行銷技巧 1



8/8 經營策略之  
飯店定位與市場行銷技巧 1



8/8 日式廚藝實作  
-恆春特色壽司



8/8 日式廚藝實作  
-恆春特色壽司



8/8 日式廚藝實作  
-恆春特色壽司



8/8 日式廚藝實作  
-洋蔥創意壽司



8/8 日式廚藝實作  
-洋蔥創意壽司



8/8 日式廚藝實作  
-洋蔥創意壽司



8/9 導覽解說實務-  
鵝鑾鼻公園+定向課程設計 1



8/9 導覽解說實務-  
鵝鑾鼻公園+定向課程設計 1



8/9 導覽解說實務-  
鵝鑾鼻公園+定向課程設計 1



8/9 導覽解說實務  
-鵝鑾鼻公園+定向課程設計 2



8/9 導覽解說實務  
-鵝鑾鼻公園+定向課程設計 2



8/9 導覽解說實務  
-鵝鑾鼻公園+定向課程設計 2



8/9 飲料廚藝實作  
-半島農產品加工釀造



8/9 飲料廚藝實作  
-半島農產品加工釀造



8/9 飲料廚藝實作  
-半島農產品加工釀造



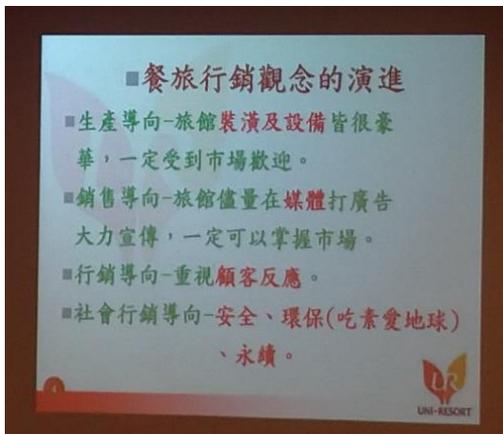
8/9 飲料廚藝實作  
-半島天然素材飲品製作



8/9 飲料廚藝實作  
-半島天然素材飲品製作



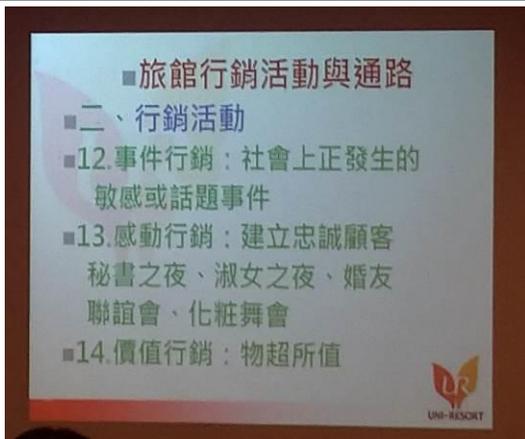
8/9 飲料廚藝實作  
-半島天然素材飲品製作



8/10 經營策略之  
飯店成本費用及控管



8/10 經營策略之  
飯店成本費用及控管



8/10 經營策略之  
飯店成本費用及控管



8/10 導覽解說實務  
-水域運動安全急救實務 1



8/10 導覽解說實務  
-水域運動安全急救實務 1



8/10 導覽解說實務  
-水域運動安全急救實務 1



8/10 導覽解說實務  
-水域運動安全急救實務 2



8/10 導覽解說實務  
-水域運動安全急救實務 2



8/10 導覽解說實務  
-水域運動安全急救實務 2



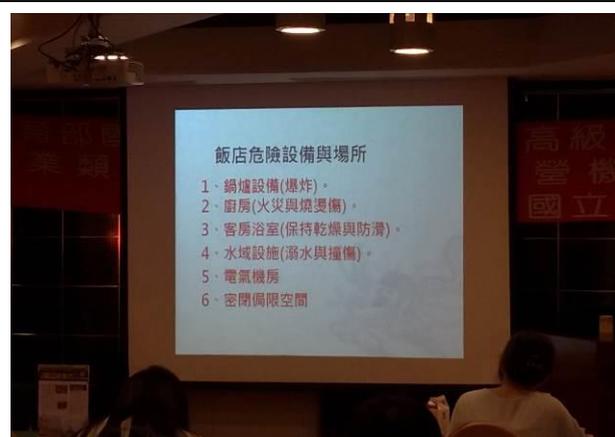
8/10 導覽解說實務  
-尋找沙灘精靈



8/10 導覽解說實務  
-尋找沙灘精靈



8/10 導覽解說實務  
-尋找沙灘精靈



8/11 經營策略之飯店安全管理



8/11 經營策略之飯店安全管理  
-消防安全設備



8/11 經營策略之飯店安全管理  
-防火隔間門



8/11 經營策略之  
飯店定位與市場行銷技巧 2



8/11 經營策略之  
飯店定位與市場行銷技巧 2



8/11 經營策略之  
飯店定位與市場行銷技巧 2



8/11 導覽解說實務  
-走訪最南點



8/11 導覽解說實務  
-走訪最南點



8/11 導覽解說實務  
-走訪最南點

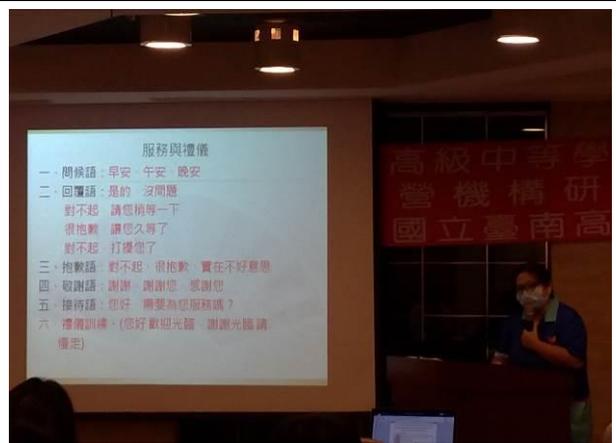
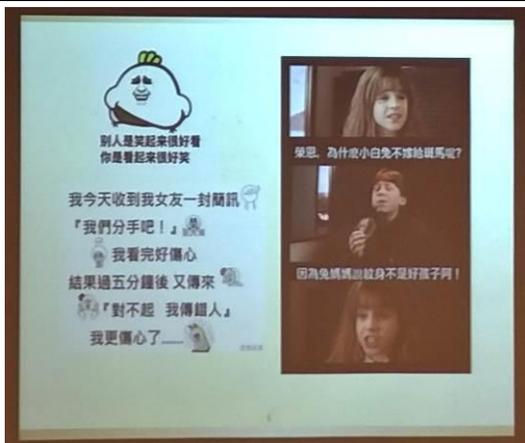


8/11 導覽解說實務  
-鼻頭潮間生態



8/11 導覽解說實務  
-鼻頭潮間生態

8/11 導覽解說實務  
-鼻頭潮間生態



8/12 經營策略之  
顧客抱怨處理技巧及實務分享 1

8/12 經營策略之  
顧客抱怨處理技巧及實務分享 1



8/12 經營策略之  
顧客抱怨處理技巧及實務分享 1

8/12 經營策略之  
顧客抱怨處理技巧及實務分享 2

### 提升顧客滿意的作法與改善

#### × 客房部:

- a) 設立OTA專屬服務櫃台。
- b) 建立OTA專屬電話服務窗口。
- c) 優先享有客房免費升等。
- d) 客房內直接擺放沙灘紀念拖鞋。
- e) 客房內放置問候小卡&迎賓餅乾和飲品。
- f) 設置OTA專屬客房服務人員(EX 服務管家)。
- g) 贈送(設計)網路訂房專屬紀念品。

### 顧客抱怨及其他糾紛處理

#### 一 常見餐廳客人抱怨原因

##### (一)常見客訴問題

- 1 用餐環境不好 用餐氣氛不佳。
- 2 公共安全設施不周全 空間動線設計不良。
- 3 冷氣過冷或不夠冷 地板濕滑造成滑倒意外。
- 4 燈光不夠 裝潢設計不符合餐廳風格。
- 5 座位安排不佳 安排於廚房出入口或走道旁。
- 6 服務人員態度不佳或技術不熟練。

8/12 經營策略之  
顧客抱怨處理技巧及實務分享 2

8/12 經營策略之  
顧客抱怨處理技巧及實務分享 2



8/12 導覽解說實務  
-恆春古城巡禮 1



8/12 導覽解說實務  
-恆春古城巡禮 1



8/12 導覽解說實務  
-恆春古城巡禮 1



8/12 導覽解說實務  
-恆春古城巡禮 2



8/12 導覽解說實務  
-恆春古城巡禮 2



8/12 導覽解說實務  
-恆春古城巡禮 2



8/13 烘焙廚藝實作  
-天然水果餅乾



8/13 烘焙廚藝實作  
-天然水果餅乾



8/13 烘焙廚藝實作  
-天然水果餅乾



8/13 烘焙廚藝實作  
-海洋造型餅乾



8/13 烘焙廚藝實作  
-海洋造型餅乾



8/13 烘焙廚藝實作  
-海洋造型餅乾



8/13 導覽解說實務  
-Team Building 木筏建造 1



8/13 導覽解說實務  
-Team Building 木筏建造 1



8/13 導覽解說實務  
-Team Building 木筏建造 1



8/13 導覽解說實務  
-Team Building 木筏建造 2



8/13 導覽解說實務  
-Team Building 木筏建造 2



8/13 導覽解說實務  
-Team Building 木筏建造 2



8/14 烘焙廚藝實作  
-半島乳酪麵包



8/14 烘焙廚藝實作  
-半島乳酪麵包



8/14 烘焙廚藝實作  
-半島乳酪麵包



8/14 烘焙廚藝實作  
-天然酵母歐式麵包



8/14 烘焙廚藝實作  
-天然酵母歐式麵包



8/14 烘焙廚藝實作  
-天然酵母歐式麵包



8/14 中式廚藝實作  
-黃瓜中卷佐千島醬



8/14 中式廚藝實作  
-黃瓜中卷佐千島醬



8/14 中式廚藝實作  
-黃瓜中卷佐千島醬



8/14 中式廚藝實作  
-水果鮮蝦沙拉



8/14 中式廚藝實作  
-水果鮮蝦沙拉



8/14 中式廚藝實作  
-水果鮮蝦沙拉