國立空中大學暨專科部台南中心

104(下)期中補救教學及二次成績考查

★補救教學二次考查題目：由面授老師命題

(由老師採作業或書面報告方式，同學於第三次面授日交給面授老師攜回批閱)

(針對學習成效未臻理想同學，採行補救教學及給予二次考查機會：學生期中考查成績不及格且成績達 25 分以上者，並由面授教師施以補救教學措施後予以期中二次考查，由學生於第三次面授繳交報告或作業給面授老師評閱，二次考查成績超過六十分者，以六十分計算，成績未達六十分者，該科成績就期中二次考查成績或原成績擇優登錄)。

科目：**餐飲連鎖加盟管理**　班別：**6N7401**　面授教師：**謝明振**

同學注意事項：
1.報告書寫規定：□手寫　□電腦打　■均可
2.繳交期限：**第三次面授日交給面授老師，請註明「期中補救教學報告」**
3.繳交方式：■面授日當面繳交
4.老師聯絡之方式：■電話：_____
■e-mail：_____ □其他：_____
(此資料僅提供本班同學如**課業(含作業)有疑異**時與老師聯繫用)

★批改後之補救教學報告，請老師與成績表一併繳回臺南中心，請勿發還給學生。

題目:

餐飲有下列特性 1.生產與消費須同時出現與進行 2.無法事先預知 3.異質性 4.起伏不定的需求 5.產品無法儲存 6.上班時間特殊 7. 勞力密集 8. 對無形產品難標準化。其中餐飲業為滿足不同客人的需求，營業時間通常較長而且特殊，如採中間空班制，亦即「兩頭班」，假日無休等，為求公平及應付不同時段的客人，員工必須接受輪班與輪休的安排，工作與休假時間很難固定。目前主管人員的工作時間平均在 12 小時以上，可說相當長，如果對這行業沒有相當喜愛與投入，一般人實在無法勝任與適應。此外餐飲業是講求服務的地方，而服務須由人來擔綱提供以示謹慎，很難由機器來取代，尤其講求細膩精緻服務的高級餐廳更是如此，故餐飲服務業對於基層的工作人員需求量很高。為要使整個餐飲作業程序如行雲流水般流暢，服務人員密集無隙的提供服務非常重要，一旦人手出現不足現象，服務水準立刻就會降低。最後餐飲業所提供的服務，大部分很難有一套準確的衡量標準，不像製造業可以大量而標準化生產，最主要它是以人為主的服務業，服務人員外在表現與內在個性都會影響顧客對服務品質的認定，再者，只要服務人員合了顧客的口味，讓顧客順心對眼，則顧客對他們所提供的服務就會感到滿意，否則不論有多好的服務熱忱及親切態度，一旦讓顧客產生不愉快的經驗，就很難得到顧客正面的肯定。

問題如下:

1. 餐飲業經常有臨時的人力需求，而對餐飲連鎖企業而言，如何解決這樣的問題是項嚴苛的挑戰，而當多數人無法解決的問題出現時，如何化危機為轉機，經常就成為業者的成功關鍵因素，就上述餐飲特性中，請同學探討如何在日常中準備，解決臨時性的人力短缺？
2. 此外，餐飲業常隨著景氣循環有不同的人力需求，部分業者淡旺季有顯著的差異，而業者面臨尖峰及離峰問題應有那些方式可以克服這樣的挑戰？