

# 美和科技大學



## 餐旅管理系

### 課程規範

課程名稱：

進階餐旅實務日文

中華民國 114 年 08 月制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	進階餐旅實務日文	
	英文	Advanced Japanese for Hospitality Practices	
適用學制	二年制學院日間部	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	2/2
適用系科別	二技餐旅管理系	學期/學年	一學期
適用年級/班級	二技餐旅四甲	先修科目或先備能力	

## 2. 餐旅管理系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能
	餐飲管理	P1 執行高品質的餐飲服務
	餐飲管理	P2 執行餐飲服務時遵循安全衛生程序、以維持安全的工作環境
	餐飲管理	P3 融合對食材特性及採購的知識，在食品生產與餐飲供應上兼顧品質與成本考量
	餐飲管理	P4 掌握各地文化、宗教、民情、特產之特點，做為服務及餐點設計之依據
	餐飲管理	P5 執行與食品生產之相關的標準作業程序，以提供高品質服務
	餐飲管理	P6 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度
	餐飲管理	P7 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理利潤與市場行銷策略
	餐飲管理	P8 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
	旅館管理	P9 執行旅館客戶接待與服務業務。
	旅館管理	P10 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
	旅館管理	P11 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
	旅館管理	P12 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。
	旅館管理	P13 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。
	旅館管理	P14 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。

### 3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
進階餐旅實務日文	P6、P9、P11	P4、P10

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

### 4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

- 熟悉餐飲及旅館服務中使用的專業日語用語
- 掌握與顧客及同事溝通的技巧
- 理解不同文化背景與習俗對服務流程的影響
- 提升職場服務品質與專業素養
- 透過實務操作、角色扮演及情境模擬，將所學應用於真實或模擬餐旅場域

### 5. 課程描述

#### 5.1 課程說明

本課程針對已具備日文基礎程度的同學，提供專業且實用的餐旅業相關日文訓練。課程內容包含：

1. 餐旅業常用詞彙與表達 學習酒店、餐廳、觀光業中常見的專業用語。熟悉接待客人、處理訂單、回答詢問等情境日文。

2. 模擬餐旅業工作中的真實對話場景。提升口語表達能力，強調禮貌與服務用語。
3. 了解日本餐旅業的服務文化與客戶接待禮儀。提升跨文化溝通能力。
4. 提供實際案例練習，增強日文運用能力。透過角色扮演，模擬餐旅業工作情境，強化自信心。

此課程旨在幫助學員熟練運用日文於餐旅相關工作中，並為未來進一步的職業發展奠定堅實基礎。

## 5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	基礎詞彙與表達：餐廳、酒店常用詞彙介紹	P6、P9	
2	基礎詞彙與表達：服務流程相關用語	P6、P9	
3	基礎詞彙與表達：基本敬語與客戶接待用語	P6、P9	
4	實用會話訓練 模擬情境：接待客人	P6、P9、P4	
5	實用會話訓練 訂位、點餐、處理特殊需求的表達方式	P6、P9、P11	
6	實用會話訓練 聽力與口語表達技巧提升	P6	
7	文化與禮儀 日本餐旅業的服務文化解析	P4	
8	文化與禮儀 客戶接待的禮儀與行為準則 跨文化溝通技巧	P6、P4	
9	期中考	P6、P9、P11	
10	專業日文應用 處理客戶抱怨與問題解決的日文表達	P6、P9、P11	
11	專業日文應用 團隊合作中的日文溝通技巧	P6	

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
12	專業日文應用 進階敬語與謙讓語使用	P6、P4	
13	角色扮演與實戰練習 餐旅業工作場景模擬	P6、P9、P11	
14	角色扮演與實戰練習 客戶服務完整流程演練	P6、P9、P11	
15	角色扮演與實戰練習 個人與團隊表現評估與回饋	P6、P9、P11	
16	綜合應用與複習	P6、P9、P11	
17	綜合應用與複習	P6、P9、P11	
18	期末考	P6、P9、P11	

### 5.3 教學活動

課堂講述、視聽教學、角色扮演

## 6. 成績評量方式

期中成績百分比：30%

期末成績百分比：30%

平時成績百分比：40%

## 7. 教學輔導

### 7.1 課業輔導/補救教學對象：

成績欠佳之學生：凡期中考成績落於班級成績後 30%，或期中考成績不及格之學生，提供課業輔導。

有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者，提供深度課業輔導。

## 7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：

互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任組長，以隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可此形成互相觀摩學習的讀書風氣。

課後輔導：由授課教師於課輔時間（Office Hours），幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生進行課後輔導。

補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

## 7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：(一~五)11:40-12:50

- ◆ 輔導老師聯繫方式：

- (1). 授課教師：劉上裕 助理教授

- (2). 校內分機：#6611

- (3). 授課教師 email：x00003526@meiho.edu.tw

- (4). 教師研究室：SC603-11 室