

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

餐旅英文與會話 I

中華民國 115 年 01 月制定

1. 課程基本資料：

| | | | |
|---------|----------|--|----|
| 科目名稱 | 中文 | 餐旅英文與會話 I | |
| | 英文 | Hospitality English and Conversation I | |
| 適用學制 | 五年制專科日間部 | 必選修 | 必修 |
| 適用部別 | 日間部 | 學分數 | 2 |
| 適用系科別 | 五專餐旅管理科 | 學期/學年 | 學期 |
| 適用年級/班級 | 五專餐旅一甲 | 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 |
| | 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 |
|-----------|--|---|
| 餐旅英文與會話 I | P1 執行高品質的餐飲服務 P6 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度 P9 執行旅館客戶接待與服務業務 P11 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務 | 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 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 |

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：

本課程的目的是幫助學生了解現實生活中的情況以及在酒店和旅遊業中使用的通用英語表達方式，並通過各種口頭練習和角色扮演活動使自己熟悉和舒適地使用這種專業語言。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程將涵蓋在餐館，酒店以及其他旅遊和旅行中經常聽到的英語對話。課程設計將探索各種學習主題，以在特定情況下練習英語。將審查和演練專業術語和共同的基本對話。此外，本課程還將包括聽力練習，以提高學生的整體溝通能力。

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 | 課程介紹、入住/退房 | M(P1、P6、P9) A(P12) | 2 |
| 2 | 酒店設施與服務 | M(P1、P6、P9) A(P12) | 2 |
| 3 | 描述菜單 | M(P1、P6) A(P4) | 2 |
| 4 | 接受訂單 | M(P1、P6) | 2 |
| 5 | 接聽電話 | M(P6、P9) | 2 |
| 6 | 接受預約 | M(P6、P9) | 2 |
| 7 | 處理投訴 | M(P6、P9) A(P12) | 2 |
| 8 | 支付賬單和付款查詢 | M(P1、P6) A(P9) | 2 |
| 9 | 期中考 | M(P6、P9) | 2 |
| 10 | 規劃旅遊行程 | M(P6、P9) A(P4) | 2 |
| 11 | 世界奇觀 | M(P6) | 2 |
| 12 | 機場出發/到達 | M(P6、P9) A(P4) | 2 |
| 13 | 登機時 | M(P6、P9) | 2 |
| 14 | 遊艇之旅 | M(P1、P6) A(P4) | 2 |
| 15 | 運輸 | M(P6、P9) | 2 |
| 16 | 問路和引導 | M(P6、P9) | 2 |
| 17 | 觀光&購物 | M(P1、P6) A(P4) | 2 |
| 18 | 期末考 | M(P6、P9) | 2 |

5.3 教學活動

- A. 上課前必須關閉所有手機。
- B. 必須出席上課。
- C. 如果您缺席任何課程，則需要與同學聯繫，以從您錯過的課程中獲取任何課程筆記和材料。

- D. 您的互動和參與對於本課程的成功至關重要。
- E. 課堂參與：要求學生在課堂上參與，必須在每節課之前完成必讀的作業和其他外部閱讀。
- F. 課程相關-全英文影音教學。

6. 成績評量方式

期中成績百分比：30% (英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分)

期末成績百分比：30% (英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分)

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：原則安排於平日週一至週五教師 Office Hour 時段，並視學生學習需求彈性調整，提供個別或小組課業輔導。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：王子玲 副教授級專業技術人員
 - (2). 校內分機：6615
 - (3). 授課教師 email：x00002192@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：美和大樓 5 樓 SC501-3 室