

# 美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

餐旅英文會話

中華民國 114 年 9 月制定

## 1. 課程基本資料：

|         |      |                                            |    |
|---------|------|--------------------------------------------|----|
| 科目名稱    | 中文   | 餐旅英文會話                                     |    |
|         | 英文   | Tourism & Hospitality English Conversation |    |
| 適用學制    | 五專   | 必選修                                        | 必修 |
| 適用部別    | 日間部  | 學分數                                        | 2  |
| 適用系科別   | 觀光系科 | 學期/學年                                      | 學期 |
| 適用年級/班級 | 五觀二  | 先修科目或先備能力                                  | 無  |

## 2. 觀光系目標培育人才

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                                           |
|------|------|----------------------------------------------|
|      | 旅遊管理 | P1 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。                        |
|      |      | P2 檢視環境中的潛在危險，執行適當的安全保障措施，並建立防護替代措施，以保障客戶安全。 |
|      |      | P3 組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化的產品。             |
|      |      | P4 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。                 |
|      |      | P5 設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。                       |
|      |      | P6 設計促銷方案以增加旅遊業務。                            |
|      |      | P7 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。                  |

## 3. 課程對應之 UCAN 職能

| 課程 \ 職能  | 專業職能 M                                           | 專業職能 A                                                                       |
|----------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 觀光餐旅英文會話 | P1 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。<br>P7 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目 | P2 檢視環境中的潛在危險，執行適當的安全保障措施，並建立防護替代措施，以保障客戶安全。<br>P3 組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化 |

|  |      |                                      |
|--|------|--------------------------------------|
|  | 標顧客。 | 的產品。<br>P4 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。 |
|--|------|--------------------------------------|

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：

### 4.1 知識面向

4.1.1 認識餐飲與旅館產業常用的英文詞彙與表達方式（如點餐、訂房、導覽、服務流程）。

4.1.2 熟悉不同餐旅服務場域的會話情境（餐廳、咖啡廳、飯店櫃台、客房服務、電話訂位等）。

4.1.3 了解跨文化服務中的基本禮貌用語與差異。

### 4.2 技能面向

4.2.1 能以英文進行餐飲點餐、介紹菜單、提供建議與處理顧客需求。

4.2.2 能以英文完成飯店接待流程：訂房、入住、退房、解答問題與處理簡單客訴。

4.2.3 提升聽力理解能力，能正確回應外國顧客的需求。

4.2.4 能進行日常簡短對話與即時應變，例如方向指引、推薦景點、回覆顧客詢問。

### 4.3 態度與價值面向

4.3.1 培養以英語服務時的自信與親切態度。

4.3.2 增進跨文化敏感度，展現專業禮貌與尊重。

4.3.3 建立餐旅服務業應有的專業形象與服務精神。

## 5. 課程描述

## 5.1 課程說明

(請描述)

| 週次 | 課程內容規劃                                                                     | 課程設計養成之職能 | 時數 |
|----|----------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| 1  | 基本電梯服務 basic elevator service                                              | M(P1,P7)  | 2  |
| 2  | 提供樓層資訊 giving floor information                                            | M(P1,P7)  | 2  |
| 3  | 提供樓層資訊 giving floor information                                            | A(P2,P3)  | 2  |
| 4  | 接電話 taking a phone call                                                    | M(P1,P7)  | 2  |
| 5  | 接電話 taking a phone call                                                    | M(P1,P7)  | 2  |
| 6  | 留言(一) taking messages (1)                                                  | A(P2,P3)  | 2  |
| 7  | 留言(二) taking messages (2)                                                  | M(P1,P7)  | 2  |
| 8  | 留言(二) taking messages (2)                                                  | M(P1,P7)  | 2  |
| 9  | 期中考 midterm exam                                                           |           | 2  |
| 10 | 打國際電話及要求叫醒鈴 making international phone calls and requesting a wake-up call | M(P1,P7)  | 2  |
| 11 | 打國際電話及要求叫醒鈴 making international phone calls and requesting a wake-up call | M(P1,P7)  | 2  |
| 12 | 準備蔬菜 preparing vegetables                                                  | A(P2,P3)  | 2  |
| 13 | 準備蔬菜 preparing vegetables                                                  | M(P1,P7)  | 2  |
| 14 | 烹調設施 cooking equipment                                                     | M(P1,P7)  | 2  |
| 15 | 烹調設施 cooking equipment                                                     | A(P2,P4)  | 2  |
| 16 | 烹調肉類 cooking meat                                                          | M(P1,P7)  | 2  |
| 17 | 烹調肉類 cooking meat                                                          | M(P1,P7)  | 2  |
| 18 | 期末考 final exam                                                             |           | 2  |

## 5.3 教學活動

講述+影片+討論

## 6. 成績評量方式

筆試+作業+多元評量

## **7. 教學輔導**

**7.1 課業輔導/補救教學對象：缺課或進度落後者**

**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：網路平台/課後輔導

**7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式**

- ◆ 輔導時間：office hour

- ◆ 輔導老師聯繫方式：

- (1). 授課教師：黎瓊麗

- (2). 校內分機：6312

- (3). 授課教師 email：jonnieli54@gmail.com

- (4). 教師研究室：SC301-12