

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

餐旅英文

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	
	英文	Hospitality English	
適用學制	四技	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	2
適用系科別	觀光系	學期/學年	學期
適用年級/班級	二年級	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
	餐飲管理	P8 執行高品質的餐飲服務。
		P9 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。
		P10 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。
		P11 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 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。
		P13 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。
		P14 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。
		P15 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。

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	P8、P13	P11

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 掌握餐廳運作流程及餐旅英文專業詞彙，包括訂位、迎賓、點餐、服務及結帳。
- 4.1.2 熟悉餐廳服務的常見對話情境，能理解顧客需求與服務流程。
- 4.1.3 了解跨文化服務的基本禮貌用語及差異，增進國際服務敏感度。

4.2 技能面向

- 4.2.1 能以英文與顧客進行預約、點餐及介紹菜單，並提供建議。
- 4.2.2 能處理顧客問題與突發狀況，維持服務品質與專業態度。
- 4.2.3 能進行簡短日常對話與即時應變，如回答顧客詢問或提供方向指引。

4.3 態度與價值面向

- 4.3.1 培養以英文服務時的自信、親切與專業態度。
- 4.3.2 增進跨文化敏感度，展現對顧客的尊重與禮貌。
- 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

本課程旨在培養學生在餐旅與觀光服務場合中運用英語溝通的能力。課程涵蓋餐廳服務、飯店接待、訂房、方向指引、客房服務及服務中心等實務情境。透過實用句型練習、角色扮演與情境模擬，學生將熟悉各種服務場合的英文表達方式，提升應對顧客需求及突發狀況的能力，為未來從事國際餐旅與觀

光工作奠定專業基礎。

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	Taking Reservations Word Power- Places to Eat	P8, P13	2
2	Taking Reservations Part A A party of Nine	P8, P13	2
3	Taking Reservations Part B Explaining Policies	P8, P13	2
4	Taking Reservations Part C Last-Minute Details	P8, P13	2
5	Welcoming and Seating Guests Word Power- Table Settings	P8	2
6	Welcoming and Seating Guests Part A Being Seated	P8, P13	2
7	Welcoming and Seating Guests Part B Waiting for a Table	P8, P13	2
8	Welcoming and Seating Guests Part C Looking at the Menu	P8, P13	2
9	期中考 midterm exam		2
10	Taking Orders Word Power- Western Menu Sample	P8, P11	2
11	Taking Orders Part A The Most Popular Dishes	P8, P11	2
12	Taking Orders Part B What Would You Like?	P8, P13	2
13	Taking Orders Part C Room for Dessert	P8, P13	2
14	Dealing with Situations and Bills Word Power- At the Cashier	P8, P13	2
15	Dealing with Situations and Bills Part A What's Wrong?	P8, P13	2
16	Dealing with Situations and Bills Part B Making It Better	P8, P13	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
17	Dealing with Situations and Bills Part C Paying for the Meal	P8, P13	2
18	期末考 final exam		2

5.3 教學活動

講述+影片+情境對話

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：林怡倩
 - (2). 校內分機：6323
 - (3). 授課教師 email：x00003179@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：SC301-10