

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

餐旅英文會話 I

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 I	
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	一年級	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
	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
餐旅英文會話 I	P1、P7	P2、P3、P4

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

本課程旨在培養學生於餐旅與觀光服務場合中使用英語進行溝通的能力。課程內容涵蓋飯店接待、訂房服務、方向指引、服務中心及客房服務等情境，透過實用句型練習與角色扮演活動，使學生能熟悉各種接待情境下的英語表達

方式。

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	Greeting（問候與自我介紹）	M(P1,P7)	2
2	Greeting（應對顧客、禮貌用語）	M(P1,P7)	2
3	Location and Direction（方向指引）	M(P1,P7)	2
4	Location and Direction（地點詢問與說明）	M(P1,P7)	2
5	Location and Direction（情境對話）	A(P2,P3)	2
6	Room Reservation（訂房流程）	M(P1,P7)	2
7	Room Reservation（確認與修改訂房）	M(P1,P7)	2
8	Room Reservation（訂房情境模擬）	A(P3,P4)	2
9	期中考 midterm exam		2
10	Front Office Service（入住接待）	M(P1,P7)	2
11	Front Office Service（結帳與顧客詢問）	M(P1,P7)	2
12	Front Office Service（櫃台對話演練）	A(P3,P4)	2
13	Service Center（服務中心對話）	M(P1,P7)	2
14	Service Center（處理客訴與請求）	M(P1,P7)	2
15	Service Center（問題解決情境對話）	A(P3,P4)	2
16	Housekeeping（客房服務用語）	M(P1,P7)	2
17	Housekeeping（遺失物與特殊需求應對）	A(P2,P3)	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