

## 南台科技大學 102 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	餐旅日文(與夜四技餐旅三甲合開;教室:T0407)
課程編碼	MOP00Q01
系所代碼	0M
開課班級	專四技餐旅三甲
開課教師	蔡仁傑
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	
必選修	必修
課程概述	藉由日本餐飲業日文及「旅館日文」自製教材的精讀，了解並感受日本的服務業何以為舉世所贊揚。從待客的基本服裝儀容、說話方式的揣摩，到實際地活用專業的敬語會話、解讀重要句型及反覆練習基礎文法架構，以期充分地進行口語的練習，塑造彬彬有禮、專業、敬業的服務精神。
課程目標	
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.掌握接客服務的基礎及對待客人基本的姿勢、儀態</li> <li>2.練習說話方式及措辭並了解對顧客的迎接及帶位</li> <li>3.學習點餐的受理方法與通報方法</li> <li>4.進而模擬送菜上桌的方法</li> <li>5.因應結帳、送客與善後並明瞭外送的應對</li> <li>6.了解電話的應對方式並如何處理顧客的抱怨處理</li> <li>7.練習受理住宿訂房的步驟</li> <li>8.模擬顧客由抵達飯店至住宿登記及引領房客和客房服務</li> <li>9.因應顧客諮詢及結帳退房的方法</li> </ol>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1・接客サービスの根本的な基礎及び姿勢や心構えを把握する</li> <li>2・お客様への話し方や言葉遣い、出迎え方、席まで案内する方法を学ぶ</li> <li>3・お客様から注文をどのように受け取るか、更に正確的に注文を通す方法を学ぶ</li> <li>4・料理の出し方を模擬する</li> <li>5・お会計やお見送り、後片付けの仕方を身に付け、出前の対応をキャッチする</li> <li>6・基本的な電話の受け方を学び、お客様からの苦情処理を適切に扱う</li> <li>7・宿泊予約の受け方を学ぶ</li> <li>8・ホテルに到着するまで、チェックイン、案内及び客室サービスを学ぶ</li> <li>9・お客様からのお問い合わせへの対処やチェックアウトの仕方を身につける</li> </ol>
教學方式	

評量方法	
指定用書	餐旅日語(上)
參考書籍	1. Betty Reynolds 著，『Order 日本料理大丈夫』，迪騰出版圖書有限公司，2006。 2. 交通部觀光局訓練教材，『旅館日語』，交通部觀光局出版，1991。 3. 魏榮進 著，『餐旅實用日語』，五南圖書出版公司，2009。 4. 湯禎兆著，『整形日本』，博雅書屋，2012。 5. 劉黎兒著，『日本現在進行式』，時報文化出版，2011。
先修科目	
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	