

南臺科技大學 104 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	餐旅日文
課程編碼	MOD11401
系所代碼	0M
開課班級	四技餐旅一甲
開課教師	鄭意琳
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	四 5 6 教室 T0310
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	口到、耳到、心到，總結餐飲業日文及旅館日文的主題，讓學習者能了解日本的服務業型態、並進而體會日本以客為尊的精神，同時亦看看日本，想想台灣，以面面俱到的服務精神為目標。
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握接客服務的基礎及對待客人基本的姿勢、儀態 2. 練習說話方式及措辭並了解對顧客的迎接及帶位 3. 學習點餐的受理方法與通報方法 4. 進而模擬送菜上桌的方法 5. 因應結帳、送客與善後並明瞭外送的應對 6. 了解電話的應對方式並如何處理顧客的抱怨處理 7. 練習受理住宿訂房的步驟 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 9. 因應顧客諮詢及結帳退房的方法
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 4. 料理の出し方を模擬する 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 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 7. 宿泊予約の受け方を学ぶ 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

	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
教學方式	
評量方法	
指定用書	基礎日語
參考書籍	請洽任課老師
先修科目	須先習得基礎日文（一）之科目。須掌握日文基本的發音要領，書寫正確的假名。可達到聽音生字，看字會音的程度。
教學資源	
注意事項	<p>1.平時成績包括不定期小考、活動參與、課堂討論、及上課態度（包括手機鈴響、上課睡覺及講話等影響上課秩序行為）。</p> <p>2.請假除特殊原因一律不得補考</p> <p>3.請準時上課，遲到超過 20 分鐘以上者視同曠課一次，並請勿進教室影響同學上課情緒。學生的確有受教權但若不想學習也請勿影響其他人，因故必須缺席者請當日上課前或 24 小時之內以 Email、電話或簡訊告知老師。若為病假，事後請補上醫生證明，否則仍以曠課論，一學期內若非特殊原因，任何原因的請假全部以三次為上限，無故曠課三次以上(包含請假則有六次)平時成績一律以零分計算，點名很浪費時間，但若有太多人嚴重遲到、不到或是上課不參與(睡覺或說話)將會影響上課效率及影響老師上課進度或情緒，請大家多多配合。</p>
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	