

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	MON0AW03
課程中文名稱	餐旅日文
課程英文名稱	Japanese For Hospitality Students
學分數	3.0
必選修	必修
開課班級	夜四技餐旅三丙
任課教師	蔡仁傑
上課教室(時間)	週二第 12 節(W0409) 週二第 13 節(W0409) 週二第 14 節(W0409)
課程時數	3
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
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。
先修科目或預備能力	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。
課程學習目標與核心能力之對應	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.瞭解日語文法基本句型，--，3 文字口語表達 2.應用日文句型至餐旅職場，--，13 外語口語能力 3.瞭解日本文化與其意義，--，11 藝術人文素養 4.體認日語敬語使用在餐旅職場上的重要性，--，5 自我學習成長
中文課程大綱	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/日文課程大綱	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
課程進度表	
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 瞭解日語文法基本句型，--，-- 應用日文句型至餐旅職場，--，-- 瞭解日本文化與其意義，--，-- 體認日語敬語使用在餐旅職場上的重要性，--，--
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	