

98 學年度教育部補助技職校院建立策略聯盟計畫

子計畫成果報告摘要表

填表日期：2009 年 12 月 31 日

執行進度 (請勾選 1 項)	☐ 未執行 ☐ 執行中，執行百分比：約__% ☒ 執行完畢		
編號	(已設定) 33002215		
子計畫名稱	(已設定) 國際服務接待英文、日文		
計畫執行學校	(已設定) 國立台灣科技大學		
辦理項目	(已設定) 其他有助於推動策略聯盟之相關活動		
填報單位	教學資源中心	姓 名	何岱霖
聯絡電話	02-2730-3282	E-mail	irene72@mail.ntust.edu.tw
是否與原計畫相符或 計畫稍作微調？ (請勾選)	☒ 與原計畫相符		
本計畫結合學生進路 方式 (請勾選 1 項)	☒ 有學習證明 ☐ 無學習證明		
高職學生參與時段(可 複選)	☐ 平日上課時間 ☐ 平日下課後 ☒ 例假日 ☐ 寒暑假 ☐ 本計畫參與對象非高職學生		

執行摘要

一、計畫目標

配合政府「擴大開放陸客來臺觀光」及「重要觀光景點建設中程計畫」等國內觀光產業發展政策，培養觀光產業服務人員，以提升我國觀光服務品質，於此子計畫加強培育觀光科、英文科合作學校學生具備國際服務接待之相關理論與實務能力。本計畫分為國際服務接待英文組與日文組。目標在培養學員們對國際服務接待的認知，並加強禮儀技巧與本身語言能力，協助自我與國際接軌。在課程設計方面，加強實境演練，針對學員儀容穿著、國際會議語言以及外賓接待禮儀等多面向進行訓練。此計畫預期成效於協助學生未來修讀大專觀光系或從事休閒旅遊服務產業能展現實力並發揮創意。

二、計畫簡述

本計畫分成三年實行辦理，第一年的課程設計主要是針對接待人員的基本態度訓練。課程時間在周六舉行，課程共 6 堂，一次上課六小時，英文組招收 30 位高職學生，日文組亦招收 30 位高職學生。

參與學校以與本校策略聯盟合作之學校為主，招收學員對應科別以應用外語科、應用外語學程、商業經營科與觀光事業科等相關類科為主，剩餘名額則開放給其他對此計畫有興趣之學生。

三、執行情形（包括辦理活動與遭遇困難）

1. 辦理活動

招生作業方面，本校策略聯盟工作小組除了將公文與海報發函至各高職端學校，並製作電子報寄發予高職端同學更新計畫活動資訊，此外並且由本校英文中師與外師至合作學校舉辦學習講座讓同學了

解大專授課內容，並且向同學說明策略聯盟計畫之進行方式。參與學校包括海山高工、士林高商、大安高工、木柵高工、智光商工等五間策略聯盟學校；針對無法配合辦理講座事宜的策略聯盟學校，工作小組亦將講座學習檔案寄給該校計畫辦理單位，並且隨時確認執行成效，以確實掌握學生程度與需求。

教學方面，本專題主軸為以下主題：

(一)英日文會話：以接待人員所需具備之英文、日文會話分組教學，包括初次見面之寒暄、交換名片、食衣住行之英日文會話初中階程度口語訓練。

(二)聽力及接待練習：教師以英文、日文聽力訓練，讓學員於課堂上進行不同接待情境演練。

(三)彩妝服飾：本校特聘專業彩妝師教導學員接待人員之彩妝及髮型重點。所教授之類別為：會議妝、淡妝、盤髮、編髮、短髮及男性短髮造型。

(四)美姿美儀：教導學生正確的走路姿勢、坐姿及服務儀態，並請學員實際模擬練習。

(六)國際外交禮儀：外交部亞太司藍夏禮科長指導外交禮儀及分享美日風俗民情、文化差異、與接待外賓之禮儀及禁忌、餐桌禮儀等。

(七)西式、日式餐點實作：由美籍、日籍教師教導學員製作道地西式布朗尼及日式壽司，並從材料介紹、烹調等過程一一解說，並於課中實作餐點，最後由英、日文兩組共同發表及分享餐點。

2. 遭遇困難

本計畫於 98 年十一月底開始實施專題實作計畫活動，此計畫活動已實施完畢。期間遭遇到的困難分別如下所述：課程期間遇到高職端學生的段考考試、國家考試(如乙級證照考試等)、另有幾位學員因本身課業壓力大，容易在這段考試期間請假缺課，上課出席狀況較不理想。並因新流感，許多學校依據教育部法規停止班級上課，該校若有同學感染 H1N1，班級學員會因為放隔離假而無法參加計畫課程，造成學員學習進度無法跟上。上述問題，助教盡力協助學員補充課程進度，並請上課老師給予輔助。

於教學方面，因日文組之參訓學生所讀科別及程度不一，因此對學生學習與吸收狀況不盡相同。

四、辦理成效

此計畫透過公文、電子報與海報傳遞招生資訊非常順利，且多間合作學校之英文老師皆對此課程有所了解，並給予建議，各學習講座的舉辦，直接解答學生的疑問，因而達到高標準的招生效果。

計畫課程的設計豐富多元，大多數學生認為相當務實受惠。學生參與此計畫後除了能在語言能力上有所進步，還能充分了解到國際文化差異與服務接待禮儀之相關學科理論及實務技能。在這個計畫中，還能實地模擬演練並藉由成果發表會驗收所學，觀摩他校學生語言程度。整體評估此計畫執行順利，讓學生得以學以致用。

五、執行與建議

本計畫為學期中進行之計畫，招生、宣傳活動與計畫課程均依照進度準時進行完成，計畫課程裡，學員的參與度高，學習表現良好；上完課程後，學員表示希望能繼續開設相關的課程來加強自我能力

與就業競爭力。

舉辦學習講座，除了能吸引學員參與計畫課程外，還能面對面溝通、解決學生的疑慮與問題。針對學員因為無法預期因素而缺課請假者，本校以提供課程資訊之補救方式，讓缺課學員亦能了解完整的課程內容。