

臺北市私立金甌女子高級中學 114 學年度第一學期教學計劃

觀2-1 旅館客務 實務	任課教師:蔡孟蓓
教學計劃	紀錄內容：(請做以下之說明) 1.課程目標。 2.學生作業與「課程學習成果」(學生學習歷程檔案)之規劃。 3.評量方式(定期考查、多元評量方式、素養考題)。 4.學生學習成效檢討與建議。 5.其他(如：特色教學內容、補充討論事項)

旅館客務實務

1.課程教學目標

配合餐旅群課程綱要，協助學生了解旅館業所需的基礎專業知識、認識旅館業客務職場作業、具備基本的操作技術、正確的旅館業從業觀念與職場倫理，以培養優秀的觀光旅館業職場人才，並培養學生職場所需之專業英文能力。教學進度與內容，參閱114(一)教學作業預定及實際進度表。

2.學生作業與「課程學習成果」(學生學習歷程檔案)之規劃

年級	歷程檔案上傳科目	歷程檔案作品名稱	作品呈現方式
一年級	創意吧檯實務	各式飲料點心製作步驟	依授課老師安排
	餐飲服務技術	各式餐飲服勤流程	依授課老師安排
二年級	旅館客務實務	旅館接待英語對話流程	依授課老師安排
	旅遊實務	主題遊程規劃	國內遊程規劃書撰寫
三年級	導覽解說實務	遊程景點導覽解說	簡報口語表達
	遊程規劃實務	主題遊程規劃	國內遊程規劃書投稿
	專題製作	閱讀心得/小論文	中學生小論文網站投稿

3.多元評量方式

- 一、平時考核(出席率、參與度、課堂筆記作業繳交、學習歷程檔案)40%
- 二、期中/末考60%

4.學生觀光餐旅群科專業證照規劃

透過專業群科證照取得提升檢定通過率，強化學生多元學習能力，建立學生自發性學習之素養。

114-1 搭配各專業課程推動觀光餐旅業相關專業證照			
		專業課程	任課教師
CHM旅館管理專業人員認證	觀二壹 測驗日期12/20	旅館客務實務	蔡孟蓓
DTL 國民旅遊領團人員認證	觀一壹 115年夏季大會考	觀光地理	蔡孟蓓
IAFT國際航空票務從業人員認證	觀二壹 115年夏季大會考	旅遊實務	袁莓春
勞委會飲料調製丙級	觀二壹 115年在校生技檢	飲料實務	陳祺欣

5.特色教學內容

[旅館客務實務]融入雙語教學之具體規劃

Subject Performance & Content: **第 56 屆**全國技能競賽青年組旅館接待職類

- Learner-centered perspective.
- The focus is on content.
- Keep simple.(use simple English to explain a concept)
- Proceed Gradually.
- Be flexible.
- Develop bilingual teaching materials/activities to suit students' need.
- Content is KING. English is to add value to the learning process.

Content:

- (1) Front Office -check in/out- Filling in the Registration Card Checkout Procedure.
- (2) Concierge Service
- (3) VIP/Butler Service
- (4) Changing Rooms
- (5) Showing the Guest Room
- (6) Describing the views
- (7) Describing Room Facilities to the guest
- (8) Exchanging Money

[旅館客務實務] 配合教育部國民及學前教育署補助高級中等學校校園雙語生活化學習計畫，觀光科申辦114「提升職場英語文能力計畫」執行114B專業/職場/生活英語文課程與教材發展

以課程「旅館客務實務」為主軸，進行旅館接待服務英語會話教材自編教材開發與編輯

- (1) 發展旅館接待英語文課程與教材。
- (2) 鼓勵及補助教師發展創新教材並融入多元創新教學，藉以發展餐旅群觀光科旅館接待專業英語文。
- (3) 培養學生國際觀光旅館所需之專業英語文能力，並學習運用旅館接待專業英語文表達其旅館客務服務專業知識，以提升職場競爭力。
- 4.結合技專校院資源，共同推動教師專業研習與旅館接待英語文課程規劃與實工作坊、旅館接待英語文教材發展工作坊，協助學

校發展餐旅群觀光科旅館客務實務英語文教學特色。

- 觀光科配合辦理114學年國教署補助提昇學生**實習實作能力**計畫。
- 觀光科配合辦理114學年國教署補助學生職場參觀**校外實習**計畫。
- 配合申辦114學年度高職優質化補助方案補助方案之子計畫：114-2**強化群科產學合作**，提升觀光科學生專業技能與就業準備度，安排規劃客美多咖啡餐飲服務產學合作實習計畫。