

109-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

課程名稱	專業英文接待實務	科目序號/代號	2232 / TTG3061
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(三)234 / M202B
授課語言別	英文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	汪祖慧 / 專任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 觀光旅遊學系 / 3年1班		
Office Hour / 地點	(一) 14:20~15:10、(一) 15:20~16:10、(一) 16:20~17:10、(一) 17:10~18:00、(二) 13:20~14:10、(二) 14:20~15:10、(二) 15:20~16:10、(二) 16:20~17:10、(三) 15:20~16:10、(三) 16:20~17:10、(四) 09:10~10:00、(四) 10:10~11:00、(四) 11:10~12:00 / 202D		

課程簡介與目標

本課程旨於藉由人際間關係與溝通理論，實際提昇人際互動的效能，以提供學生更有方法的建立人際關係，也更深入的理解人際溝通是怎麼一回事，在理解其中的道理後，靈活運用到面試、職場關係建立、演講與簡報、公眾口語表達等情境。透過閱讀、課堂討論及案例分析，學生將獲得面試的實質性知識和背景。通過觀察，角色扮演，制定和建設性反饋，開發學生對於面試過程至關重要的基本技能。能透過各種探索歷程，尋找自我認同與人際認同，並建立內在自我與外在世界的交流管道，在各種人性經驗、需求及理解的世界進行瞭解。

為加強學生就業競爭力，課程中啟發同學把握每次短暫相遇，讓他人印象深刻、打造良好第一印象之技巧，特安排專業模擬面試，針對不同企業文化的需求在面試時以不同的方式展現個人魅力。為加強學生自信溝通表達能力，特邀請專業劇團師資加入肢體與語言開發、表達與溝通訓練、及基礎表演訓練，以空服員高標準訓練學生，在課程結束後，無論面對任何領域的面試、協調會議等都能得心應手。

課程大綱

探討議題包括:

- (一)人際關係與人際溝通合用論。
- (二)面試心理效應及最忌諱心理。
- (三)把握面試官應具備的心理變化、形式獨特的面試該如何應對。
- (四)國內外航空公司面試內容介紹、中、英文自我介紹及面試技巧分析。
- (五)外商、國籍航空、應試時常被口委問到的問題、成功面人試個案分析。

專業知識包括:

- (一)求專、求全、求異、求優、求忠心理的特性。
- (二)首因、近因、鯨魚、暈輪、順序、相似效應的掌握。
- (三)表達與溝通訓練。
- (四)培養人際關係與溝通的基本概念。
- (五)了解人際關係與溝通的相關理論。
- (六)學習人際關係與溝通的有效策略。

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  人文素養能力
 -  國際觀及雙語能力
 -  專業及管理能力
 -  跨領域科技整合能力
-

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
人文素養能力	25		講述法	上課筆記: 100%	加總: 100	25
國際觀及雙語能 力	25		實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期末考: 100%	加總: 100	25
專業及管理能 力	25		小組討論	分組報告: 100%	加總: 100	25
跨領域科技整合 能力	25		專題演講	實驗紀錄: 100%	加總: 100	25

成績稽核

上課筆記: 25%

期末考: 25%

實驗紀錄: 25%

分組報告: 25%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
參考教材及專業期刊導讀	English for hotel receptionista	Robert Majure. Judy M. Majewski
參考教材及專業期刊導讀	Tourism & Hospitality English	Owain Mckimm/ Zachary Rillingham

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	(1)人際論、人際關係的種類、如何擁有良好的人際關係 (2)掌握主控權：在社交場合中贏得人心、亮眼的履歷表呈現方式。 (3)實作與應用（各種場合中的逆轉勝） Interpersonalism, types of relationships, and how to have good & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) & 交通安全宣導	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
2	(1)人際吸引的內涵與理由、人際吸引理論 ;(2)說出吸引別人聆聽的話 ;(3)實作與應用 Connotation and reason of interpersonal at	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)

3	(1)求職關係-面談與網路- 人資在意，卻不跟你說的事;面試不能不知道的潛規則;(2)職場人際關係、溝通技巧;(3)應付難搞的人、以吸引力製造令人心花怒放的情緒;(4)Greetings and Introductions	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
4	(1)魅力鏡頭表達教練訓練課程-肢體及口語表達表達Lecturer;(2)At Service Center;(3) Handling Phone Call	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
5	(1)如何成為場子裡最令人難忘的人。Lecturer/Showing the Guest his/her room;(2)Problems when Checking out.	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
6	(1)傾聽與同理心反應;從浪漫到許諾的愛情關係 (2)如何讓對方喜歡你、融洽相處的價值觀/ Disagreeing -topic with complement ó and Encouragement	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
7	(1)贏取與維繫;(2)揭露弱點：建立長久的關係;(3)Topic of Good Manners	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
8	(1)語言溝通與非語言溝通、薩提爾冰山理論、對話方式應用;(2)情緒溝通、自我表露、營造溝通的技巧;(3)Topic of Front dest Services	講述法、專題演講
9	Reception and Booking Office	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
10	(1)House Keeping Service;(2)Seceivig Customers in a Restaurant;(3)Ordering and Serving	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
11	(1)Scenic Spots; (2) Historical sites; (3) Transportation Arrangements	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
12	(1)Famous food souvenirs to Bring Home From Taiwan;(2)Unique Gifts to Bring Home ;(3) Night Market;(4) Bargain Shopping	講述法、專題演講
13	(1)Booking a flight Ticket; (2) Confirming a Flight Ticket; (3) Departure and Arrival Procedures at the Airport	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
14	(1)In-fligjt Announcement;(2)In-Flight Requests;(3)Exchanging Money	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
15	(1)Cultural Events and Sightseeing;(2)Social Occasions and American Holidays	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
16	(1)如何讓對方喜歡你、融洽相處的價值觀;(2) Using Popular Topics	講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)

- 17 (1如何領導、如何提出令人無法拒絕的理由、人格特質的展現;(2)When face the Problem of nervous;(3)Emotions 講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)
- 18 ((1揭露弱點：建立長久的關係作法; (2)Conversations Skills(Giving Suggestions and Recommendations);(3) Ending a Conversation/ Explaining/ Criticizing/ Avoiding Questions you don't want to Answer/ Giving Compliments 講述法、實務操作(實驗、上機或實習等)