



東南科技大學高教深耕計畫業師協同教學成果表

計畫 A：教學創新精進 A2 厚植教師教學實力

對應本校中程校務發展：關懷社會 放眼國際

課程名稱	服務業英文 II		
上課地點	中正 1007	班 級	應英二甲
原授課教師	王慧	業師姓名	范守天

業師協同授課目的

本課程「服務業英文」教學目標在使得學生習得在服務業所運用的英文，包括：飯店入住、客房服務、餐廳訂位點餐、國際禮儀、應對進退等。本學期聘請的業界專家協同授課內容主要為：1. 國外旅館住宿須知、2. 航空地勤服務內容、3. 服務業溝通技巧及案例研討，透過業師實務經驗分享，使同學學習語文同時，更加了解服務業職場可能遭遇的各種情境與應對態度及技巧。

課程紀錄

1. 課程表

日期	時間	授課主題	授課教師
112/03/16	10:20~12:10	國外旅館住宿須知	范守天
111/03/23	10:20~12:10	航空地勤服務內容	范守天
111/04/06	10:20~12:10	服務業溝通技巧及案例研討	范守天

2. 人數統計： 46 人

具體成效

1. 本學期業師協同教學授課方式： 實務經驗分享 實務操作教學、實習課程
 輔導證照考試 (證照名稱： ，通過人數： 人或考試日期)
 校外參觀、體驗學習(地點：) 指導專題製作、專題競賽(專題或競賽名稱： ，獲獎人數： 人)

2. 教學成效：

- 藉由「國外旅館住宿須知」主題呼應課程中飯店入住、客房服務等實際運作情形。
- 透過「航空地勤服務內容」提供有志從事航空事業同學對空服地勤相關工作進一步認知。
- 「服務業溝通技巧及案例研討」幫助同學思考服務業職場可能遭遇的各種情境與應對態度及技巧。

問卷資料回饋(請同學上網填答 <https://forms.gle/DTMr7czZM8QECyqM8>)



上課照片(至少 8 張，請加簡要說明)



業師實務經驗分享



業師實務經驗分享



業師提問



業師實務經驗分享



業師與學生合影



業師提問



業師案例分析



業師案例分析



上課講義

- 客運
- 貨運
- 修護
- 租賃
- 代理
- 訓練
- 空廚
- 旅遊



Employee with uniform or not?



票務 Ticketing



編號	城市	航空公司	票價	票價
1	台北	台北	\$6,000	\$1,000
2	日本	東京	\$8,000	\$2,000
3	日本	大阪	\$8,000	\$2,000
4	日本	香港	\$6,000	\$1,000
5	日本	曼谷	\$8,000	\$2,000
6	日本	新加坡	\$8,000	\$2,000
7	日本	吉隆坡	\$8,000	\$2,000
8	日本	檳城	\$8,000	\$2,000
9	日本	怡保	\$8,000	\$2,000
10	日本	芙蓉	\$8,000	\$2,000
11	日本	馬六甲	\$8,000	\$2,000
12	日本	峇株	\$8,000	\$2,000
13	日本	居林	\$8,000	\$2,000
14	日本	安順	\$8,000	\$2,000
15	日本	亞庇	\$8,000	\$2,000
16	日本	山打根	\$8,000	\$2,000
17	日本	汶萊	\$8,000	\$2,000
18	日本	曼谷	\$8,000	\$2,000
19	日本	吉隆坡	\$8,000	\$2,000
20	日本	檳城	\$8,000	\$2,000
21	日本	怡保	\$8,000	\$2,000
22	日本	芙蓉	\$8,000	\$2,000
23	日本	馬六甲	\$8,000	\$2,000
24	日本	峇株	\$8,000	\$2,000
25	日本	居林	\$8,000	\$2,000
26	日本	安順	\$8,000	\$2,000
27	日本	亞庇	\$8,000	\$2,000
28	日本	山打根	\$8,000	\$2,000
29	日本	汶萊	\$8,000	\$2,000
30	日本	曼谷	\$8,000	\$2,000



機務 Maintenance



航務訓練 Fly simulator



空服訓練



運務 Traffic

- Check-In
- 聯絡
- Lost and found
- Boarding gate



catering service



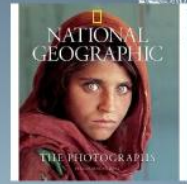


范守天

- ◆ 1978年12月進入華航
- ◆ 1979年2月完成空服員訓練
- ◆ 擔任經濟艙空服員(5年)
- ◆ 擔任頭等艙空服員(4年)
- ◆ 擔任資淺座艙長(3年)
- ◆ 擔任資深座艙長(4年)
- ◆ 擔任空服教師(17年)
- ◆ 擔任空服長(7年)
- ◆ 空勤考核教官
- ◆ 總統專機機組員
- ◆ 波音/空巴接機團隊成員



- ◆ 知識
- ◆ 常識
- ◆ 趨勢
- ◆ 局勢
- ◆ 膽識



案例研討



航機滑行

- ◆ 使用手機
- ◆ 臨時使用洗手間 (廁所Lock的timing)



- ◆ 急救(First Aid)
 - ◆ 死亡(Dead)
- 案例研討！



飛機落地

- ◆ 旅客起身拿取行李
- ◆ 旅客起身上廁所
- ◆ 解開安全帶
- ◆ 旅客離座位往前走



什麼叫客訴

- ◆ 消費者對消費場所員工服務態度的不滿,因權益受損,進而引起情緒/言語/肢體上的反應。



處理過程

- ◆ 聆聽
- ◆ 同理心
- ◆ 致歉
- ◆ 回應
- ◆ 感謝



