

美和科技大學



企業管理系

課程規範

課程名稱：職場英文會話

中華民國 114 年 10 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	職場英文會話	
	英文	Workplace English Conversation	
適用學制	四技	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	2
適用系科別	企業管理系	學期/學年	上/114
適用年級/班級	三 甲	先修科目或先備能力	口語英文

2. 企業管理系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能 <i>(請依各系設定之目標人才，至 UCAN 系統查詢所屬之專業職能後填入)</i>
	行政支援	規畫、執行與控制行政支援部門年度預算
	行政支援	執行行政、營運支援例行性事務
	行政支援	管理與維護公司建築物及公共資產
	行政支援	協助主管及相關部門處理庶務工作

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程	職能 專業職能 M	專業職能 A
職場英文會話	協助主管及相關部門處理庶務工作 (商務溝通能力 專業英文溝通)	執行行政、營運支援例行性事務 (顧客服務管理 團隊合作與問題解決 國際視野與跨文化溝通)

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

- (1) 培養學生於職場環境中以英語進行溝通與表達之能力。
- (2) 熟悉商務英語對話之常見情境（會議、簡報、接待、電話、面試等）。
- (3) 提升學生之顧客服務與跨文化溝通應對能力。
- (4) 建立英語職場禮儀與正確溝通態度。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程旨在訓練學生於實際職場場合中以英語進行流暢、得體且有效的口語溝通，內容涵蓋辦公室日常對話、商務會議、簡報表達、電話應對、顧客服務及跨文化交流等。課程結合角色扮演、影片欣賞與情境模擬，強化學生英語聽說能力與職場應對技巧。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程介紹與職場英語概論	商務溝通能力	2
2	自我介紹與公司介紹	專業英文溝通	2
3	辦公室日常對話（會議邀請、安排）	商務溝通能力	2
4	電話與 E-mail 禮儀	商務溝通能力	2
5	顧客服務應對與抱怨處理	顧客服務管理	2
6	英語簡報技巧與用語	專業英文溝通	2
7	國際商務會議模擬	團隊合作與問題解決	2
8	中期檢核與口說練習	商務溝通能力	2
9	英語面試與履歷撰寫	專業英文溝通	2
10	專題模擬與實務演練（顧客服務 1）	顧客服務管理	18
11	專題模擬與實務演練（顧客服務 2）	顧客服務管理	2
12	專題模擬與實務演練（會議安排 1）	專業英文溝通	2
13	專題模擬與實務演練（會議安排 2）	專業英文溝通	2
14	專題模擬與實務演練（簡報發表 1）	綜合職能運用	2
15	專題模擬與實務演練（簡報發表 2）	綜合職能運用	2
16	專題模擬與實務演練（顧客服務、會議、簡報、跨文化情境）	綜合職能運用	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
17	專題模擬與實務演練（顧客服務、會議、簡報、跨文化情境）	綜合職能運用	2
18	期末檢核與口說	商務溝通能力	2

5.3 教學活動

- 小組討論與角色扮演 (Role Play)
- 職場英語影片觀賞與討論 (YouTube 實例)
- 模擬實務場景演練 (Meeting / Service / Presentation)
- 個人口語表達與回饋

6. 成績評量方式

項目	比例	說明
平時作業與出席	30%	包含課堂練習、線上作業
小組報告與參與	20%	模擬顧客處理等情境整合
期中考	25%	情境對話撰寫與錄製
期末考	25%	綜合情境應用展演

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

學習進度落後或英文基礎薄弱學生。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

實施方式：課後補救教學、同儕輔導、線上輔導

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：**office hours**
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：
 - (2). 校內分機：
 - (3). 授課教師 email：
 - (4). 教師研究室：