

# 美和科技大學



企業管理系

課程規範

課程名稱：職場禮儀與服務

中華民國 114 年 10 月 制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	職場禮儀與服務	
	英文	Business Etiquette& Service	
適用學制	二專	必選修	選修
適用部別	進修部	學分數	2
適用系科別	企管系	學期/學年	上/2
適用年級/班級	一年級/甲	先修科目或先備能力	具一般溝通 表達及人際 互動能力

## 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  (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)
	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
職場禮儀與服務		協助主管及相關部門處理庶務工作	執行行政、營運支援例行性事務

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

本課程旨在培養學生具備良好職場禮儀與專業服務態度，熟悉企業文化與職場行為規範，進而提升工作場合的專業形象與人際關係處理能力。

具體目標如下：

- (1) 瞭解職場禮儀的重要性與實務應用。
- (2) 學習服務禮儀與顧客服務流程。
- (3) 提升人際溝通、形象管理與自我表達能力。
- (4) 建立正確的服務心態與團隊合作精神。
- (5) 能將禮儀與服務觀念實踐於職場情境中。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

本課程結合理論與實務，探討職場中應具備的基本禮儀、溝通技巧及服務精神。內容涵蓋個人儀容儀表、電話與書信禮儀、會議及訪客接待禮儀、跨文化溝通及顧客服務技巧等。透過模擬情境、角色扮演與服務設計活動，協助學生了解企業對專業形象與顧客服務品質的期待，為未來進入職場奠定良好基礎。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程導入、服務禮儀概念與重要性	認知專業服務態度	2
2	職場倫理與專業形象建立	行政支援 / 自我管理	2
3	個人儀容、服裝與肢體語言	形象塑造與表達能力	2
4	職場溝通禮儀（口語與非語言）	溝通與協調	2
5	電話、書信與電子郵件禮儀	文件與溝通專業	2
6	會議禮儀與訪客接待	行政支援	2
7	顧客服務與抱怨處理技巧	顧客導向與問題解決	2
8	跨文化禮儀與國際職場文化差異	文化敏感度	2
9	期中檢討與實作演練	實務整合	2
10	團隊合作與職場人際關係	團隊協作能力	2
11	企業內部服務與禮儀管理制度	行政執行力	2
12	銷售與接待服務禮儀	顧客互動能力	2
13	活動企劃與會展服務基本禮儀	組織與規劃	2
14	餐飲服務禮儀與應對	專業服務	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
15	模擬面試與就業禮儀	求職準備	2
16	綜合演練與成果發表	實務表現	2
17	期末檢討與反思	自我評估	2
18	期末考	成果評量	2

### 5.3 教學活動

1. 講授與討論法：說明理論與案例分享。
2. 角色扮演與模擬實作：模擬接待、會議與服務場景。
3. 分組合作學習：設計職場服務流程與禮儀手冊。
4. 影片觀摩與分析：解析成功服務案例。
5. 心得回饋與報告：培養反思與表達能力。

## 6. 成績評量方式

出席與課堂參與 20% (課堂互動、禮儀表現、態度)

小組報告與作業 30% (禮儀實作、服務案例分析)

期中考 25% (理論測驗與情境問答)

期末考 / 成果發表 25% (模擬服務實作、綜合評量)

## 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、小組學伴制度、線上輔導、Google 表單練習回饋。

### 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：