

| | |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼 | TFB3R2378 |
| 職能單元名稱 | 以非華語的語言進行例行口語溝通 |
| 領域類別 | 休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理 |
| 職能單元級別 | 3 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、以非華語的語言進行例行業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認例行溝通及做介紹時所使用的語言 2. 使用適當的禮貌表達方式 3. 使用關鍵字、片語、手勢與完整句子 4. 為工作場域活動、主題與熟悉的事項提供簡明的建議 5. 為問題、起因做簡易的解釋，並視需求致歉 6. 視需要，以簡易的用語請他人做說明 7. 支援與工作場域材料及視覺資訊相關的溝通 8. 以適當的語言技能確認需求及向他人尋求協助 <p>二、使用非華語的語言給予簡單的方向及指引</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適當的速度及正確的順序提供清楚、簡潔與簡單的方向及指引 2. 使用適當的順序表達方式及提問進行溝通，以強調或釐清方向及指引 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、與被評量語言相關的文化價值和社會規範：身體語言、正式稱呼、禁忌話題</p> <p>二、能意識到潛在的跨文化交流問題以避免冒犯他人</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、具備溝通技能：禮貌且積極的互動、以華語之外的語言參與例行口語溝通並提供簡單的方向及指引，包含：使用並理解與數字、時間、地點、距離、份量的關鍵字、短語、句子以及單字</p> |
| 評量設計參考 | <p>一、評量證據：能使用華語以外的語言進行例行口語溝通：理解需求及建議、藉由提出簡單問題釐清資訊、回應實際資訊和簡單建議、提供例行性資訊並能持續溝通、提供方向與指引、遵循所使用語言的社會和文化習俗</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以非華語的語言進行基本口語溝通的真實或模擬工作場域 |

| | |
|---------|---|
| | <p>2. 能與受評者以相關語言互動的他人</p> <p>3. 支援華語之外語言的資源：字典及常用語手冊、標示與地圖、語言對照表、產業材料，包含以英文以外語言撰寫之菜單、時間表和手冊</p> <p>三、評量方法：宜採用多種評量方式來評量實務技能與知識。以下範例適合本單元：以語言對話進行口頭評量；直接觀察受評者在標準工作場域中以英語進行溝通情況；審查受評者所準備能協助口頭溝通的視覺輔助工具；書面或口頭提問以評量受評者對文化相關知識及跨文化交流的瞭解；審查受評者工作表現作為證據，並參考同業第三方對受評者提出的評量報告</p> |
| 說明與補充事項 | <p>一、例行溝通包含：極簡易地回答有關產品與服務的問題：室內設備、交通站、計程車以及其他交通服務；介紹簡單產品以及服務：接受簡單預約、與他人以電話溝通、接受付款與購買：餐廳帳單、伴手禮；回應如菜單等需求；接受留言；接受訂單；提供實際資訊：產品及服務可供應狀態以及費用、解釋菜單或酒單、設備所在位置、營業和打烊時間、流程和遵守規則</p> <p>二、禮貌性的表達用語包含：早安、午安、再見、您好嗎？請問有什麼我可以為您服務？抱歉，我不太明白您的意思，請問您會說英文嗎？這邊請</p> <p>三、主題與熟悉的事項包含：慶祝、婚喪喜慶、展示、選舉、選拔、國定假日與慶典、運動或文化事件、臨時突發狀況、天氣條件</p> <p>四、工作場域材料及視覺資訊包含：必要時以目標語言所製作的旅館資訊標識及標籤、國際標示，如：「禁止吸煙」標誌、以特定語言撰寫的菜單、以特定語言撰寫的小手冊、小手冊、時間表、表格、價格標籤及菜單、以特定語言撰寫的標示、標示、地圖、圖表、標籤和票卷</p> <p>五、簡單的方向及指引涉及：設備及服務供應方式：器材、如何前往洗手間、停車場、餐廳、小餐館或酒吧、如何使用電話、巴士或計程車搭乘點</p> |

