

| | |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼 | TFB3R2377 |
| 職能單元名稱 | 以非華語的語言進行口語溝通 |
| 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、 進行初次溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 確認進行基礎溝通所使用的語言 認識及觀察發言者的社會和文化習俗 <p>二、 以非華語的語言進行溝通，支援工作場域例行活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 使用適當、簡單與常用的禮貌用語以表達問候、告別、道歉和道謝。 如有語言隔閡，盡力以手勢或對方語言裡的基本單字進行溝通 使用例行所需的關鍵字、簡短片語與手勢 確認及使用適當的資源，並尋求具有合適語言技能者的協助 |
| 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，包含：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、 具備使用華語以外語言進行溝通之技能：提供有禮且積極的互動、能使用並理解關鍵字、片語、簡單表達和數字</p> |
| 評量設計參考 | <p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能使用華語以外的語言進行基本工作場域溝通：聆聽需求及評論、提供基本協助、提供極簡易指示 以符合社會和文化的方式展現儀態 <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 以華語以外的語言進行基本口語溝通的真實或模擬工作場域 能與受評者以相關語言互動的他人 支援華語以外語言的資源：字典及常用語手冊、語言對照表、標示、產業材料，包含使用華語以外語言撰寫之菜單、時間表和手冊 <p>三、 評量方法：宜採用多種評量方式來評量實務技能與知</p> |

| | |
|---------|--|
| | <p>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華語進行交流情況；審查受評者所準備能協助口語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、 基本溝通包含：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：餐廳帳單付款方式、參考資料、告示以及基本條件、自菜單挑選餐點及飲品；聆聽需求與所提出評論；提供實際資訊，如：貨幣、營業時間、價格、安全守則；在職責範圍內提供基本協助；提供簡易指示</p> <p>二、 禮貌性的表達用語（基本話術）包含：早安、午安、再見、您好嗎？我現在可以打掃房間嗎？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、 資源包含：字典、國際標示，如“禁止吸煙”標誌、語言對照表、以特定語言撰寫的菜單、以特定語言撰寫的小手冊、常用語手冊、以特定語言撰寫的標示、具備翻譯功能的網站</p> <p>四、 視覺輔助技巧包含：圖形標示小手冊及時間表放置處、標示菜單上須額外收費項目、地圖標識、手勢、儀態及適當的身體語言</p> |