

國家自然公園友善雙語環境及人才培訓計畫

雙語服務能力培訓課程

機關第一線雙語服務品質—英語聽說能力培訓課程

項目	說明
課程時程	115 年 3 月～ 6 月
上課地點	壽山國家自然公園遊客中心
講師	專業師資分工共授 ● 語文能力提升：許擇美、林一成 ● 專業服務情境模擬：盧美妃、展桂芳 ● 外籍人士服務需求：龔書永
報名資格	1. 第一線機關人員(如：公務人員、各級學校教職員、公務單位服務人員、遊客中心服務人員)以及民眾 2. 報名梯次一人員須至少高中畢業 3. 報名梯次二、三人員英文能力須達到全民英檢初級、多益 400 分或其他同等成績。
學員人數	三梯次，每梯次至少 15 人
研習證明發放標準	1. 上課出席率達 70% 2. 補課不得超過 2 次(須至自管處補課，完成觀看課程影片及完成練習) 3. 評量(三次實作練習成績及結訓考核成績)60 分及格
查核點	1. 結訓英語服務能力測驗(結訓考核成績 60 分以上)合格率達 70%(至少 11 人) 2. 外語服務自信度問卷平均分數達 3.5/5.0
其他	1. 規劃課程收保證金 1000 元，以強化學員出席率。 2. 上課出席率未達 70%，保證金不予退還，金額將回歸計畫使用。

課程內容為能符合日常英語服務之運用，其課程特色為回應實際服務現場需求、提升與服務對象溝通的流暢度與自信、以情境式對話訓練為核心、結合實務演練彙整提供各機關參考，課程主題涵蓋接待、提供服務、問題解決等。

機關第一線英語聽說能力培訓課程內容及時程規劃

課程綱要		本課程涵蓋基礎公務英語溝通、情境服務英語、電話應對、問題處理技巧及實作演練，課程主題設計由易到難，並透過實作練習，逐步建立學員的英語應對能力及職場服務自信。					
培訓目標		<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉日常及職場常用英語詞彙與表達方式。 2. 能理解並使用與接待服務、電話應對、問題解決相關之基礎句型。 3. 掌握適用於政府機關第一線服務的常見英語用語（如詢問、引導、回覆、轉接、留訊等）。 4. 提升英語即時應對的自信心，減少面對英語使用者時的緊張感。 					
序	課程主題	梯次一(低) 展桂芳	時數	梯次二 龔書永	時數	梯次三 許擇美	時數
1.	課程說明	115年3月 6日 (五)14:00-17:00	3	115年3月 9日 (一) 9:00-12:00	3	115年3月 4日 (三) 14:00-17:00	3
2.	接待	115年3月 13日 (五) 14:00-17:00	3	115年3月 16日 (一) 9:00-12:00	3	115年3月 11日 (三) 14:00-17:00	3
3.	電話接待	115年3月 20日 (五) 14:00-17:00	3	115年3月 23日 (一) 9:00-12:00	3	115年3月 18日 (三) 14:00-17:00	3
4.	問 候	115年3月 27日 (五) 14:00-17:00	3	115年3月 30日 (一) 9:00-12:00	3	115年3月 25日 (三) 14:00-17:00	3
5.	實作練習 (模擬role play)	115年4月 10日 (五) 14:00-17:00	3	115年4月 13日 (一) 9:00-12:00	3	115年4月 1日 (三) 14:00-17:00	3
6.	服務提供	115年4月 17日 (五) 14:00-17:00	3	115年4月 20日 (一) 9:00-12:00	3	115年4月 8日 (三) 14:00-17:00	3
7.	問題解決	115年4月 24日 (五) 14:00-17:00	3	115年4月 27日 (一) 9:00-12:00	3	115年4月 15日 (三) 14:00-17:00	3
8.	實作練習	115年5月 8日 (五) 14:00-17:00	3	115年5月 4日 (一) 9:00-12:00	3	115年4月 22日 (三) 14:00-17:00	3
9.	服務項目轉接	115年5月 15日 (五) 14:00-17:00	3	115年5月 11日 (一) 9:00-12:00	3	115年4月 29日 (三) 14:00-17:00	3
10.	留 言	115年5月 22日 (五) 14:00-17:00	3	115年5月 18日 (一) 9:00-12:00	3	115年5月 6日 (三) 14:00-17:00	3
11.	實作練習	115年5月 29日 (五) 14:00-17:00	3	115年5月 25日 (一) 9:00-12:00	3	115年5月 13日 (三) 14:00-17:00	3
12.	結訓考核	115年6月 5日 (五) 14:00-17:00	3	115年6月 1日 (一) 9:00-12:00	3	115年5月 20日 (三) 14:00-17:00	3
13.	結訓考核、結訓	115年6月 12日 (五) 13:00-17:00	4	115年6月 8日 (一) 8:00-12:00	4	115年5月 27日 (三) 13:00-17:00	4
小計			40			40	40
總計							120