**勞動部勞動力發展署產業新尖兵試辦計畫 招生簡章**

主辦單位：勞動部勞動力發展署北基宜花金馬分署

辦訓單位：淡江大學學校財團法人淡江大學

課程名稱：餐旅專門課程及高級管家實務訓練(英式管家)

課程時數：239小時(含就業媒合)

開結訓日期：110 年 8 月 30 日至 110 年 11 月 6 日

上課時段：每週一、三、五、日 09:00~17:00(※依實際課表上課)

訓練地點：淡江大學台北校園(台北市大安區金華街199巷5號)

訓練費用：76,000 元(產業新尖兵試辦計畫補助，15~29 歲青年補助 100%)

報名日期：110 年 5 月 24 日至 109 年 8 月 26 日

洽詢電話： (02)23216320#8866 淡江大學推廣教育處 潘小姐

報名地點： 台北市大安區金華街199巷5號 淡江大學推廣教育處櫃台

【課程說明】

台灣秀麗的景觀及多元的飲食一向受到國際人士的歡迎，除此之外，最受到讚賞與感動的是台灣人親切的接待與服務，而這也是台灣最重要的資產。因此，人的服務及專業訓練已成為不可或缺的事項。利用規劃專列系列課程培育15至29歲青少年，在培訓之後能以受訓後的專業，迅速進入各個行業，尤其是餐旅業。

【課程學習目標】

利用專業講授「職業道德的標準」、「黃金服務的標準」、「宴會安排及餐桌佈置」、「管家日常工作安排」及「VIP客房服務標準」等系列課程來培養學員具備管家的條件與特質，進而培育專業飯店全方位從業人員。

【適合對象】對餐旅服務或是飯店管家服務有興趣的新鮮人。

◆開訓當日應為(15 歲~29 歲無就業且非日間部學生之青年)，可申請勞動部勞動力發展署「產業新尖兵試辦計畫」補助，全額免費。※日間部在學學生不具報名資格

◆「產業新尖兵試辦計畫」官方網站網址：https：//elite.taiwanjobs.gov.tw/

欲申請產業新尖兵試辦計畫補助者，請先前往台灣就業通-產業新尖兵試辦計畫網完成報名。

【結訓後可從事】

觀光餐旅等各項產業。

【課程特色】

◆為累積學員實務經驗，本課程邀請產、學、研界專家擔任講師，帶領學員學習有關餐旅專門課程及高級管家實務訓練應用的經驗傳承。

◆為協助學員銜接產業就業，本課程安排各項模擬練習，以期累積學員核心技能，為學員做好求職的準備，提高就業競爭力。

【課程大綱】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 課程名稱 | 課程大綱 | 課程時數 |
| 管家的條件與特質【曾碧貞老師】【學科】 | 1.條件與特質、自我整飾、個人禮儀與素質2.介紹自己、介紹他人3.說話禮貌、傾聽的技巧4.頂級奢華生活須知 | 7 |
| 私人管家貼心服務【曾碧貞老師】【學科】 | 1.何謂金鑰匙服務2.私人管家（貼身僕人 - 代客）3.打包行李須知4.穿著打扮、手工鞋款 | 3 |
| 講師訓【余慶華老師】【學科】 | 1.傾聽的十大要素及人際溝通2.活動管理、餐飲和酒水服務、餐桌擺置管理3.現代禮儀與得體的口語表達4.高級宴會安排 | 4 |
| 飯店專業管家之家事管理【余慶華老師】【學科】 | 1.貴賓房設置及接待實務2.飯店專業管家服務實務 | 7 |
| 美姿美儀【林暄老師】【學科】 | 1.基本禮儀(食衣住行)2.應用禮儀(社交、生活、商業、接待、外交禮儀)3.美姿美儀訓練 | 4 |
| 酒品服務技巧與實驗【蘇素珍老師】【術科】 | 實務教學 | 7 |
| 法式點心製作及實作【郭士銘老師】【術科】 | 實務教學 | 7 |
| 共識團隊建立與經營領導【藍啟誠老師】【學科】 | 1.領導者的重要性與其角色扮演2.領導力對團隊中的影響力3.團隊分工與整合、及衝突處理 | 6 |
| 部屬溝通與激勵技巧【藍啟誠老師】【學科】 | 1.主管溝通協調技巧2.團隊氛圍的營造3.激發團隊榮譽感 | 6 |
| 時間管理與執行力提昇技巧【藍啟誠老師】【學科】 | 1.建立時間管理觀念2.如何有效安排時間及發揮時間最大效益3.掌握時間管理技巧4.認識執行力的本質5.時間管理執行力的相互運用 | 6 |
| 面談技巧【藍啟誠老師】【學科】 | 1.面談把脈：望聞問切2.成功面談三部曲（準備面談/進行面談/面談之後）3.面談時傾聽的要領與技巧、演練 | 6 |
| 問題反應與分析解決【孫保瑞老師】【學科】 | 1.問題定義與問題意識2.問題的描述3.問題發現與分析的工具4.問題解決的步驟流程與標準化 | 12 |
| 專業精神與自我管理【孫保瑞老師】【學科】 | 1.專業態度與敬業精神2.自動自發與創新精神3.個人形象的建立與展現4.情緒管理與自律自制 | 18 |
| 企畫書實作【張俊忠老師】【學科】 | 1.課程規劃說明、課程導論2.企畫書重點解析3.營運模式4.如何閱讀財務報表5.財務觀念導論 | 10 |
| 經營實務【張俊忠老師】【學科】 | 1.旅館的定義與特性2.旅館的起源與功能3.旅館的組織與分類4.客務部組織與職責5.櫃檯實務6.訂房作業、房務作業、餐飲服務7.人事、服務、會計、工務與安全之管理 | 10 |
| 服務禮儀與應對技巧【張俊忠老師】【學科】 | 1.電話及服務禮儀重要性說明2.如何在與顧客接觸過程中做好適當服務3.因應不同顧客服務應對技巧4.常見服務應對缺失說明5.案例研討與實務演練6.接待顧客=心+技+體7.設身處地，最適方案接待賓客8. 臨場反應訓練與排除技巧 | 6 |
| 壓力紓解與情緒管理【廖振仁老師】【學科】 | 1.常見職場壓力來源2.職場與生活壓力的因應方式3.對上、對下、平行溝通與壓力、情緒化解4.覺察與辨識自己的情緒5.職場情緒紓壓練習法 | 6 |
| 社群網絡行銷技巧【廖振仁老師】【學科】 | 1.網路消費者行為分析2.網路行銷運作模式與社群經營3.案例分享與討論 | 3 |
| 導覽解說技巧【廖振仁老師】【學科】 | 1.導覽解說的原則與技巧分享2.了解解說對象與遊客心理3.體驗式的解說服務 | 2 |
| 感動式服務【林棋凡老師】【學科】 | 1.感動式服務的特色2.提供感動式服務的技巧3.示範與演練 | 3 |
| 優質溝通技巧【林棋凡老師】【學科】 | 1.何謂溝通2.良好溝通的訣竅3.溝通的禁忌4.示範與演練 | 3 |
| 全球頂級服務管理【林棋凡老師】【學科】 | 1.全球頂級服務介紹2.頂級服務技巧3.示範與演練 | 3 |
| 國際禮儀與商務禮儀【林棋凡老師】【學科】 | 1.國際禮儀介紹2.商務禮儀特色3.示範與演練 | 3 |
| 五星級酒店總統套房管家服務技巧【林棋凡老師】【術科】 | 1.總統套房管家介紹2.總統套房管家服務技巧3.示範與演練 | 6 |
| 國際旅館業之跨文化適應與溝通【林棋凡老師】【學科】 | 1.跨文化適應2.跨文化溝通3.示範與演練 | 3 |
| 創意行銷【盧碧蓮老師】【學科】 | 1.創意的來源2.形象的吸引力3.創意行銷的應用 | 3 |
| 想要一來再來的銷售服務【盧碧蓮老師】【學科】 | 1.如何提供高品質的銷售服務2.如何與顧客互動3.如何增加顧客的回流 | 3 |
| 心肺功能訓練計畫【鄭聯馨老師】【學科】 | 1.心肺適能益處2.指導方針3.心肺訓練系統4.心肺訓練型態及器材 | 3 |
| 心肺功能訓練實作【鄭聯馨老師】【學科】 | 健身房參觀 | 3 |
| Zumba有氧計畫與實踐【鄭聯馨老師】【學科】 | 1.何謂Zumba?2.如何執行Zumba訓練計畫? | 3 |
| 舞動有氧實體課【鄭聯馨老師】【學科】 | Zumba、熱舞派對⋯等體驗 | 6 |
| 其他有氧實體課【鄭聯馨老師】【學科】 | 拳擊有氧…等體驗 | 3 |
| 審美通識暨視覺溝通及色彩分析【曾碧貞老師】【學科】 | 1.美？不美 ?2.色彩構成,冷暖…3.色彩心理學4.我要穿什麼顏色? | 6 |
| 打造黃金比例秘訣【鄭聯馨老師】【學科】 | 款式解析 | 3 |
| 完美身材穿搭術【鄭聯馨老師】【學科】 | 風格解析塑造 | 3 |
| 整理配飾搭配法則【鄭聯馨老師】【學科】 | 鞋子、包包、首飾、配件 | 3 |
| 專業穿著管理【鄭聯馨老師】【學科】 | 場合著裝策略 | 3 |
| 個人魅力品牌建立【林暄老師】【學科】 | 權威VS親切… | 3 |
| 告別穿衣煩惱【林暄老師】【學科】 | 個人服飾規劃/聰明採購/衣櫥瘦身/建立基本服飾骨架 | 3 |
| 會展科技管理與案例分享【柯樹人老師】【學科】 | 1.會展科技運用趨勢2.智慧會展管理平台3.會展科技運用案例分析 (人工智慧/刷臉報到/ 視訊會議)  | 6 |
| 會展贊助與設計規劃【柯樹人老師】【學科】 | 1.會展預算規劃策略 (含贊助作業) 2.議程設計/講員邀請/ 展覽規劃工作時程規劃 3.會展場館及視聽需求 (含同步翻譯求)  | 6 |
| 會展行政與行銷事務【陳宗岑老師】【術科】 | 1.會展行銷及成功案例 (含社群媒體/廣告) 2.城市行銷新紀元 3.會展/餐飲/人力/參訪/ 社交活動/行政事務規劃  | 3 |
| 商務英語【陳宗岑老師】【學科】 | 1.英語聆聽能力2.英語口語表達能力3.英語閱讀能力4.英語寫作與翻譯能力5.檢定模擬6.針對多益檢定考試之聽力及閱讀加強輔導 | 16 |
| 會展佈置與新方向【陳宗岑老師】【術科】 | 1.會展設計/印刷/布置/ 合約談判2.會展現場管理/ 風險管理及案例3.綠色會展新契機  | 3 |
| 企業座談人才媒合【廠商】【術科】 | 人才媒合 | 6 |

【講師簡介】

|  |  |
| --- | --- |
| **講師** | **經歷** |
| 曾碧貞老師 | 台北怡亨酒店房務部/經理經歷：省立中壢高商補校 綜合科晶華酒店 房務總監台北遠東國際大飯店 房務部經理台北來來大飯店 辦事員台北西華大飯店 房務部副理台北艾麗酒店 房務部協理 |
| 余慶華老師 | 台北旅人管理顧問有限公司/總經理經歷：輔仁大學餐旅管理碩士加拿大皇家大學碩士現任台北旅人管理顧問有限公司 總經理台北旅人國際青年旅館 總經理(現任)禾聯大飯店籌設 專案顧問(現任)台北市旅館商業同業公會 顧問(現任)「台北市政府推動一般旅館業升級輔導計畫」顧問(現任)桃園創新技術學院餐旅系 助理教授(現任)經國管理暨健康學院餐旅系 講師(現任)崇右技術學院觀光系 業師(現任)台北市勞工局就業輔導處就業促進講座 講師(現任)蘭陽技術學院餐旅系 講師(現任)台北市政府委託2017世大運選手村營運規金殿唯客樂飯店總經理 |
| 蘇素珍老師 | Vina Marty Chile/管理部副總經理經歷：法國葡萄酒大學品酒系畢(法國品酒師文憑)法國Poitier國際烈酒大學製造與行銷系DESS西班牙Bodegas BOCOPA亞洲區總監法國波爾多Chateau Haut Guiraud 亞洲區總監義大利CANTINE SGARZI LUIGI SRL台灣區顧問 |
| 邱雅惠(林晅)老師 | 中華國際觀光教育協會/常務理事經歷：參加土耳其BEST MODEL OF THE WORLD 比賽獲得亞洲第二現任世新大學美姿美儀＆主持訓練老師INFINITI 全省經銷商業務助理&出納 培訓 |
| 藍啟誠老師 | 坤啟科技股份有限公司/管理部總經理經歷：香格里拉台南遠東國際大飯店 服務中心副理台北君品酒店 服務中心主任高雄 貴豪酒店 籌備顧問 |
| 孫保瑞老師 | 社團法人台灣創意啟發協會/理事長經歷：勞委會職訓局-協助事業單位人力資源提升計畫產業發展自治條件獎勵補助計劃經濟部小型企業創新研發計劃SBIR、ASSTD、CITD等協助主持台灣創意啟發協會 中華科技大學 共同舉辦輔導民間企業提案 申請政府補助 媒合會 |
| 張俊忠老師 | 中州科技大學餐旅商務行銷系/助理教授經歷：淡江大學法文系畢美國旅館協會旅館經營管理班結業映象休旅會館總經理福華大飯店籌備處副理福華飯店總管理處資深業務經理墾丁福華大飯店客房部兼休閒育樂部副理現任中州科技大學 助理教授 |
| 廖振仁老師 | 社團法人台灣創意啟發協會/顧問及專任講師經歷：中華民國聯合後勤司令部 兵工少校 退役區域經濟與人力資源發展協會 專案經理台灣創意啟發協會 顧問元昶玻璃公司 品質管理專任聘僱專案經理產業庫儲、裝備維保部門主管計15年全國會議展覽場館盤點研究專案計畫專案經理台灣食品藥物風險管理機制建置專案計畫專案經理政府SBIR補助計畫專案經理 |
| 林棋凡老師 | 財團法人中法文化教育基金會-執行長經歷：興誠服務品質管理訓練機構-專任講師 財團法人中法文化教育基金會-副執行長 法國旅遊發展署-法國旅遊國際顧問 中華國際頂級　VIP 管家協會-共同創辦人兼任常務理事 天下雜誌換日線-法國文化與生活美學專欄-作家 法國國立巴黎第七大學觀光管理博士現任財團法人中法文化教育基金會副執行長與「巴黎視野」編輯法國巴黎市觀光局總部國際諮詢顧問中華民國旅館金鑰匙協會榮譽會員 |
| 盧碧蓮老師 | 瑞漾國際管理顧問有限公司/總經理經歷：瑞漾國際管理顧問有限公司總經理輔仁大學餐旅所所友會理事長中華旅館經理人協會理事中華國際觀光教育學會監事瑞鋮投資有限公司飯店事業群總經理 |
| 鄭聯馨老師 | 中國青年救國團/有氧教師經歷：馨動·形象造型美學負責人PIIC 認證 【色彩分析師】PIIC 認證 【形象造型師】蘿蔓斯美體衣經銷商擁有美國體適能有氧運動協會團體有氧指導證照、澳洲SRE孕婦指導證照曾任教於美僑俱樂部、文化大學推廣部、文山運動中心、大同運動中心、新店救國團、極限健身中心、忠泰建設⋯等等 |
| 柯樹人老師 | 圓桌會議顧問股份有限公司/執行長經歷：同濟大學高級工商管理碩士上海圓桌會議股份公司董事長國際會議中心公關組組長行政院新聞局薦任新聞秘書中鼎工程公司沙烏地阿拉伯管理師 |
| 郭士銘老師 | 德利發食品有限公司/負責人總經理經歷：台北凱悅飯店西點房連鎖麵包店惟客爾 |
| 陳宗岑老師 | 路特佳餐旅人力管理有限公司/執行長經歷：淡江大學法文系畢業現任路特佳餐旅人力管理有限公司 執行長美國夏威夷大學分校旅館管理畢業中華民國對外貿易發展協會駐北非代表台北國際會議中心籌備處管理組 主任 |

※主辦單位保留變更課程表的權利，請以活動當天課表為準，課程變更恕不另行通知。

【報名方式】

一、報名方式：申請參加產業新尖兵試辦計畫前，應登錄為「台灣就業通」會員(電子郵件將作為後續訊息發布通知重要管道，請務必確實填寫)，並完成「我喜歡做的事」職涯興趣探索測驗(https：//exam1.taiwanjobs.gov.tw/Interest/Index)。

二、確認資格：於產業新尖兵試辦計畫專區(https：//elite.taiwanjobs.gov.tw/)下載或列印｢報名及參訓資格切結書｣，閱覽切結書及相關須知，後加以簽名，並交予訓練單位。

三、繳交身分證影本。

四、與課程訓練單位簽訂訓練契約。

五、取得課程訓練單位錄訓資格後，可享本課程全額免費參訓，培訓期間享勞保(訓)。

【補助費用】

一、青年參加指定訓練課程，由勞動部勞動力發展署所屬分署依訓練單位辦理訓練收費 標準，每人最高以補助 10 萬元為上限。

二、青年如後續經審核資格不符，應自行負擔相關訓練費用。

三、青年報名本計畫指定訓練課程，由勞動部勞動力發展署所屬分署依訓練單位辦理訓練收費標準，先行墊付訓練費用，如後續經審核資格不符，由青年自行負擔相關訓練費用。

四、青年應與訓練單位簽訂訓練契約。

【注意事項】

一、以參訓一班次為限，且參訓時數應達總課程時數三分之二以上。

二、青年參加本署與所屬各分署及各直轄市、縣(市)政府依失業者職業訓練實施基準辦理之 職前訓練，於結訓後 180 日內者，不得參加本計畫。

三、「產業新尖兵試辦計畫」參考資訊：

 官方網站：https：//elite.taiwanjobs.gov.tw/

 計 畫 公 告 ： https：//www.wda.gov.tw/News\_Content.aspx?n=85E1E406503C665B&sms=4AB 77FB5C324175E&s=283D8CE0F646545C

四、非「產業新尖兵試辦計畫」參訓學員，即自費參訓者，取消報到或中途退訓之退費原則：

開訓前學員取消報到者，應退還所繳費用 90％，已開訓未逾訓練總時數 1/3 而退訓者，退還所繳費用 50％，已開訓逾訓練總時數 1/3 而退訓者所繳費用不予退還。

五、為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，請來電洽詢方完成報名。

六、如需取消報名，請於開課前 7 日以 email 通知主辦單位聯絡人並電話確認。

七、為尊重講師之智慧財產權益，恕無法提供課程講義電子檔。

八、為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。

請至本計畫專區/計畫申請<https://elite.taiwanjobs.gov.tw/>填寫申請表

勞動部產業 新尖兵試辦 計畫報名及參訓資格切結書

|  |  |
| --- | --- |
|  姓名 |  |
| 基本資料(部分由台灣就業通帶入) | 出生年月日 |  | 身分證統一編號 |  |
| 連絡電話 | 市話 |  | 學 歷 |  |
| 手機 |  | 是否為應屆畢業生 |  |
| 電子信箱 |  |
| 聯絡地址 |  |
| 訓練課程（由系統帶入） | 訓練單位 |  |
| 課程名稱 |  |
| 報名起訖期間 |  | 開訓日期 |  |
| 訓練地點 |  |  |  |
| 資格確認（由系統帶入） | 查詢日期 |  |
| 結果 | 是否具勞保身分: □󠆧是 □否參訓歷程是否符合規定: □󠆧是 □否 |
| 1. □本人同意參加本計畫，並報名參加前開訓練課程，由勞動部勞動力發展署所屬分署依訓練單位辦理訓練收費標準，先行墊付訓練費用，如後續經審核資格不符，同意自行負擔相關訓練費用
2. □為辦理本計畫審核作業及訓練成效，同意由勞動部勞動力發展署及所屬分署、公立就業服務機構代為向勞保局查詢勞工保險、就業保險等相關資料。
3. □參與本計畫期間及訓後同意配合勞動部勞動力發展署及其所屬分署各項查核及問卷填答。
4. □已詳閱訓練單位招生及收費規定。
5. 以下各項目經本人逐項勾選確認無誤，並同意依各項目辦理。如有不實或違反情事，願意負擔相關責任：
	1. □參加訓練之開訓日為年滿15歲至29歲之本國籍青年，且非屬日間部在學學生。
	2. □訓練期間須為失業者身分，如經查訓練期間曾具勞工保險、就業保險身分，或曾為營利事業登記負責人，不予補助訓練費用。
	3. □無參加本署與所屬各分署及各直轄市、縣(市)政府依失業者職業訓練實施基準辦理之職前訓練，於結訓後180日內之情事。

以上所填列資料均已同意或為屬實。立切結書人： 　　　身分證明文件字號：　　　　　　　　申請日期： 年 月 日 （未成年人須經法定代理人同意） |
| 參訓須知，請務必逐項閱覽及遵守：1. □參訓時數應達總課程時數三分之二以上。
2. □遵循訓練單位管理及請假規定。
3. □備妥身分證明文件，配合勞動部勞動力發展署所屬分署之不預告訪視。
4. □離訓應提前5日通知。
5. □不得有以詐欺或其他不正當之方法申請本計畫或申請資料有虛偽、隱匿等不實情事。
6. □於本計畫期間不得有已領取本署、分署或其他政府機關相同性質之補助之情事。
 |