

100-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	旅館管理	科目序號 / 代號	1997 / RMM4016
開課系所	休閒事業管理學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	林志鈞	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(四)567 / B508	授課語言別	中文

課程簡介

本課程的目的在於提供對旅館業有興趣的同學，進入此行業的指引，由認識旅館業的發展歷史，更進一步了解現在，再透過對飯店內各部門的介紹，如客務部、房務部、工程部、餐飲部、市場行銷部、人力資源部等的功能，使學生對旅館運作及管理，有一整體概念，並穿插台灣旅館實例之介紹。

教學內容包括（1）旅館管理緒論、（2）台灣旅館、休閒民宿市場之展望、（3）旅館分類、（4）Ritz Carlton 服務三步驟、（5）日本小鎮創意行銷、（6）觀光旅館設備標準、（7）旅館等級評鑑、（8）台灣國際觀光旅館、（9）旅館星級評鑑、（10）角色扮演與Learning Styles、（11）客務作業用語、（12）民宿管理、（13）Motel

課程大綱

(1)房務部的組織（2）房務員的職務（3）樓層領班的工作內容（4）客房臥室的清潔流程（5）客房浴室清潔流程（6）開夜床流程（7）客房備品，布巾管理（8）房務部人員管理。

基本能力或先修課程

結合數位教材學習網「i-Course課程平台」：學生透過此E化平台(<http://icourse.dyu.edu.tw/>)，在11月22日前將實習心得上傳，以及實習心得互動，有任何問題也可在網路上留言、發問，並接受實習考核。

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  休閒專業
-  規劃管理
-  領導力
-  實務執行
-  問題解決
-  創新思考
-  國際觀
-  自我調適學習
-  企業倫理
-  表達溝通

教學計畫表

系所核心能力	權重(% 【A】)	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
休閒專業	15%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	15
規劃管理	5%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 服務學習	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	5
領導力	10%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	10
實務執行	10%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	10
問題解決	15%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	15
創新思考	5%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	5
國際觀	10%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	10
自我調適學習	10%		講述法 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	10

企業倫理	10%	個案討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	10
表達溝通	10%	個案討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 30% 期末考: 30% 作業: 40%	加總: 100	10

成績稽核

作業: 40%
期中考: 30%
期末考: 30%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
旅館管理	林志鈞			100

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
----	----	----	-----	-----

無參考教材及專業期刊導讀

上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	旅館管理緒論	40	20	30	0	10
2	台灣旅館、休閒民宿市場之展望	40	20	30	0	10
3	旅館分類	40	20	30	0	10
4	Ritz Carlton 服務三步驟	40	20	30	0	10
5	日本小鎮創意行銷	40	20	30	0	10
6	觀光旅館設備標準	40	20	30	0	10
7	旅館等級評鑑	40	20	30	0	10
8	台灣國際觀光旅館	40	20	30	0	10
9	旅館星級評鑑	40	20	30	0	10
10	角色扮演與Learning Styles	40	20	30	0	10
11	客務作業用語	40	20	30	0	10
12	民宿管理	40	20	30	0	10
13	旅館管理相關新聞	40	20	30	0	10
14	房務部及房務員管理	40	20	30	0	10
15	Motel產業	40	20	30	0	10
16	附錄	40	20	30	0	10

17	結論	40	20	30	0	10
18	期末考	40	20	30	0	10
