

102-1 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	1615 / HOB2004
開課系所	餐旅管理學士學位學程	學制 / 班級	進修學士班2年1班
任課教師	羅銘	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	必修 / 2	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(四)CD / B402	授課語言別	中文

課程簡介

本課程旨於使學生認識國內外旅館事業之組織、編制、營運管理與發展前景等，並藉由實際個案的探討與研究，提昇學生的學習興趣與動機。讓學生熟悉旅館業前台與後勤的作業，包括客務部組織與職責(訂房作業、櫃檯作業)、房務部組織與職責(房務作業)、後勤支援系統(財務、行銷、工務與安全管理)等。期望啟發學生在旅館事業之思維與內涵，並養成具有經營管理能力的旅館優良從業人員。










課程大綱

- 1.課程說明、報告規定說明、實習旅館參觀
- 2.旅館定義、發展與特性
- 3.旅館的組織與分類
- 4.旅館客務部組織與職責、櫃檯實務
- 5.旅館訂房作業
- 6.旅館房務部組織與職責、房務作業
- 7.旅館餐飲管理、早餐的種類
- 8.旅館服務品質與服務滿意
- 9.期中考
- 10.旅館業行銷(一)住房篇
- 11.旅館業行銷(二)餐飲篇
- 12.旅館業人事管理
- 13.旅館緊急事件與特殊事件處理
- 14.旅館業會計管理與稽核作業
- 15.旅館業安全管理與工務管理
- 16.台灣旅館現況與未來
- 17.星級評鑑介紹與說明
- 18.期末專題報告

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  餐旅與管理基礎知識
-  專業知識與技能
-  創新思考與解決問題能力
-  規劃與分析能力
-  基礎外語能力
-  經營管理知識與人文素養
-  持續學習新知能力
-  人際溝通與團隊合作能力
-  服務學習與社會關懷能力

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 】
餐旅與管理基礎 知識	20%		講述法 個案討論	期中考: 30% 課堂討論: 30% 課程參與度: 20% 上網次數: 20%	加總: 100	20
專業知識與技能	20%		講述法 個案討論 實務操作(實 驗、上機或 實習等) 影片欣賞	分組報告: 30% 課程參與度: 30% 口頭報告: 20% 上網次數: 20%	加總: 100	20
創新思考與解決 問題能力	25%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報 告	期中考: 20% 課堂討論: 20% 課程參與度: 20% 小組合作狀況: 20% 上網次數: 20%	加總: 100	25
規劃與分析能力	5%		講述法 小組討論 個案討論 學生上台報 告	期末考: 30% 課程參與度: 20% 專業服務過程: 20% 上網次數: 30%	加總: 100	5

基礎外語能力	5%	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	期末考: 20% 課程參與度: 30% 小組合作狀況: 20% 上網次數: 30%	加總: 100	5
經營管理知識與人文素養	5%	講述法 小組討論 個案討論 專題報告	期中考: 30% 課程參與度: 30% 口頭報告: 30% 上網次數: 10%	加總: 100	5
持續學習新知識	5%	講述法 小組討論 服務學習 學生上台報告 專題報告	分組報告: 30% 期末考: 30% 助教觀察紀錄: 30% 上網次數: 10%	加總: 100	5
人際溝通與團隊合作能力	5%	講述法 小組討論 小組合作 服務學習	分組報告: 30% 課堂討論: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 30%	加總: 100	5
服務學習與社會關懷能力	10%	講述法 小組討論 個案討論 服務學習	課程參與度: 30% 小組合作狀況: 20% 專業服務過程: 20% 上網次數: 30%	加總: 100	10

成績稽核

課程參與度: 22%

上網次數: 20%

期中考: 12.5%

課堂討論: 12.5%

分組報告: 9%

小組合作狀況: 8.5%

口頭報告: 7%

期末考: 4%

專業服務過程: 3%

助教觀察紀錄: 1.5%

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
旅館管理理論與實務	吳免勤		華立出版社	0

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
旅館管理	呂永祥		桂魯出版社	0
飯店管理概論	施涵蘊		百通圖書出版社	0
旅館管理	顧景昇		楊智出版社	0

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程說明、報告規定說明、實習旅館參觀 & 智財權宣導(告知學生應使用正版教科書)	80	0	0	0	20
2	旅館定義、發展與特性	100	0	0	0	0
3	旅館的組織與分類	100	0	0	0	0
4	旅館客務部組織與職責、櫃檯實務	100	0	0	0	0
5	旅館訂房作業	50	30	20	0	0
6	旅館房務部組織與職責、房務作業	50	30	20	0	0
7	旅館餐飲管理、早餐的種類	100	0	0	0	0
8	旅館服務品質與服務滿意	100	0	0	0	0
9	期中考	100	0	0	0	0
10	旅館業行銷(一)住房篇	100	0	0	0	0
11	旅館業行銷(二)餐飲篇	100	0	0	0	0
12	旅館業人事管理及招募	100	0	0	0	0
13	旅館緊急事件與特殊事件處理	100	0	0	0	0
14	旅館業會計管理與稽核作業	100	0	0	0	0
15	旅館業安全管理與工務管理	100	0	0	0	0
16	台灣旅館現況與未來	100	0	0	0	0
17	星級評鑑介紹與說明	100	0	0	0	0
18	期末專題報告	100	0	0	0	0