

103-2 大葉大學 完整版課綱

| 基本資料 | | | |
|-------------|-----------------------|----------|----------------|
| 課程名稱 | 旅館管理 | 科目序號/代號 | 2199 / HOG2004 |
| 必選修/學分數 | 必修 /2 | 上課時段/地點 | (三)12 / B204 |
| 授課語言別 | 中文 | 成績型態 | 數字 |
| 任課教師 / 專兼任別 | 柯杰亨 / 專任 | 畢業班/非畢業班 | 非畢業班 |
| 學制/系所/年班 | 大學日間部 / 餐旅管理學系 / 1年2班 | | |

課程簡介與目標

本課程旨在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 | 50 | 修畢餐旅管理相關課程 修畢專業與技能課程 創新力與思考力 規劃與分析能力 外語能力檢定通過 管理相關知識能力 相關證照取得 實習課程參與度 服務學習參與度 | 講述法 影片欣賞 | 期中考: 25% 期末考: 25% 課程參與度: 25% 口試: 25% | 加總: 100 | 50 |
| 專業知識與技能 | 20 | | 講述法 影片欣賞 | 期中考: 20% 期末考: 20% 課程參與度: 20% 口試: 20% 口頭報告: 20% | 加總: 100 | 20 |
| 規劃與分析能力 | 10 | | 講述法 影片欣賞 | 期中考: 20% 期末考: 20% 課程參與度: 20% 口試: 20% 口頭報告: 20% | 加總: 100 | 10 |
| 經營管理知識與 人文素養 | 10 | | 講述法 影片欣賞 | 期中考: 20% 期末考: 20% 課程參與度: 20% 口試: 20% 口頭報告: 20% | 加總: 100 | 10 |
| 持續學習新知能 力 | 10 | | 講述法 影片欣賞 | 期中考: 20% 期末考: 20% 課程參與度: 20% 口試: 20% 口頭報告: 20% | 加總: 100 | 10 |

成績稽核

課程參與度: 22.5%

口試: 22.5%

期末考: 22.5%

期中考: 22.5%

口頭報告: 10%

| 書籍類別 | 書名 | 作者 |
|------|--------|-----|
| 自編教材 | 旅館管理講義 | 柯杰亨 |

上課進度

| 週次 | 教學內容 | 教學策略 |
|----|-----------------------------|------|
| 1 | 課程介紹 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) | 講述法 |
| 2 | 旅館的起源 | 講述法 |
| 3 | 旅館的歷史 | 講述法 |
| 4 | 旅館的特色 | 講述法 |
| 5 | 旅館的功能 | 講述法 |
| 6 | 旅館的種類 | 講述法 |
| 7 | 旅館的評鑑 | 講述法 |
| 8 | 旅館的組織 | 講述法 |
| 9 | 期中考 | 筆試 |
| 10 | 客房概述 | 講述法 |
| 11 | 客務部介紹 | 講述法 |
| 12 | 客務部各單位介紹 | 講述法 |
| 13 | 房務部介紹 | 講述法 |
| 14 | 房務部各單位 | 講述法 |
| 15 | 餐飲部介紹 | 講述法 |
| 16 | 後勤單位介紹 | 講述法 |
| 17 | 連鎖旅館介紹 | 講述法 |
| 18 | 期末考 | 筆試 |