

## 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	2269 / HOB2004
必選修/學分數	必修 /2	上課時段/地點	(二)AB /B503
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	進修學士班 / 餐旅管理學系 / 1年1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	30	修畢餐旅管理相關課程 實習課程參與度	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	30
專業知識與技能	30	修畢專業與技能課程	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	30
創新思考與解決問題能力	10	創新力與思考力	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
規劃與分析能力	20	規劃與分析能力	講述法 小組合作	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
經營管理知識與人文素養	10	管理相關知識能力	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: 20%

口試: 20%

期末考: 20%

口頭報告: 20%

期中考: 20%

書籍類別

書名

作者

參考教材及專業期刊導讀 旅館管理

黃建超

### 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、影片欣賞
5	旅館的功能	講述法、影片欣賞
6	旅館的種類	講述法、影片欣賞
7	旅館的評鑑	講述法
8	旅館的組織	講述法、影片欣賞
9	期中考	筆試
10	客房概述	講述法、影片欣賞
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	房務部各單位介紹	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