

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料			
課程名稱	飯店經營管理	科目序號/代號	2793 /JLF3054
必選修/學分數	選修 /2	上課時段/地點	(一)56 /B202
授課語言別	日文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	林宏直 / 兼任	畢業班/非畢業班	非畢業班
學制/系所/年班	大學日間部 / 應用日語學系 /3年1班		

課程簡介與目標

旅館管理可說是各國經濟之中，其中一個最具挑戰性和最不為人們所瞭解的專業。雖然大多數社區也擁有一間或以上之住宿設施，亦為一般市民所接觸，但很少人能瞭解到一個成功的旅館經理需要具備多樣化的知識、各式的技巧和高度的創意。

雖然旅館座落於世界上每個國家和城市，但要將它們納入一個特定的類型往往不是一件簡單的事情。其原因是行業的多樣性，許多旅館不符合任何單一旅館類型的特徵。即使這樣，仍有一些一般的分類方法。本課程內容囊括旅館業各部份各項業務的簡介說明，有助於旅館業的初階入門者瞭解旅館的整體方向。

課程大綱

本課程分為三大單元分別著重在旅館業管理概述、客務部、以及房務部的營運介紹。單元一，旅館業管理概述，針對旅館的分類，進而說明對於賓客的服務概念，而最後說明在旅館產業中職涯發展的目標與方向，先對廣泛的旅館進行定義。單元二，針對旅館客務部進一步詳細說明，對於賓客入住流程以及服務類型討論，說明客務部主要四大工作項目:客房預訂、入住登記、退房及結帳以及夜間稽核等。最後單元三，針對旅館另一大部分房務部，整體主要工作項目討論:庫存品建立、客房清潔、洗衣房管理、地毯保養以及更重要的安全、化學物品與保全管理。讓學習者對飯店有一初步的整體了解。


基本能力或先修課程

限修產學共構就業學程之學生

課程與系所基本素養及核心能力之關連

基礎日語會話能力
基礎日語閱讀能力
基礎日語撰寫能力
基礎日語聽解能力
基礎中日對譯能力

日語應用能力

 自我成長能力

 文化適應能力

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 】
自我成長能力	80	發掘問題能力 解決問題能力 思考創作能力	講述法 小組討論 個案討論 服務學習 校外實習	小考: 10% 期中考: 10% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 口試: 10% 專業證照考取: 30%	加總: 100	80
文化適應能力	20	具備對日交流能力 具備國際視野能力	講述法 小組討論 個案討論 服務學習 校外實習	小考: 10% 期中考: 10% 期末考: 30% 課程參與度: 10% 口試: 10% 專業證照考取: 30%	加總: 100	20

成績稽核

專業證照考取: 30%
 期末考: 30%
 期中考: 10%
 小考: 10%
 口試: 10%
 課程參與度: 10%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書籍類別	書名	作者
教科書	旅館經營實務(上)	Angelo, R.M、Kappa, M.M 、Kasavana, M.L

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	第一章 組織與結構 & 智財權宣導(含告知學生應使用正 版教科書)	講述法
2	前週の復習 チェックイン時の日本語	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學 習

3	第二章 賓客服務 第三章 職業	講述法
4	前週の復習 チェックイン時の日本語（会話練習）	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
5	第四章 賓客流程 第五章 電信	講述法
6	中間試験	中間試験、 講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
7	第六章 客房預訂 第七章 入住登記	講述法
8	前週の復習 チェックアウト時の日本語	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
9	第八章 退房及結帳 第九章 夜間稽核	講述法
10	前週の復習 チェックアウト時の日本語（会話練習）	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
11	第十章 房務管理 第十一章 客房庫存品	講述法
12	前週の復習 電話予約の日本語	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
13	第十一章 客房庫存品 第十二章 客房清潔	講述法
14	前週の復習 電話予約の日本語（会話練習）	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
15	第十三章 館内洗衣房管理 第十四章 地毯結構與保養 第十五章 安全、化學物品與保全管理	講述法
16	前週の復習	講述法、 小組討論、 個案討論、 服務學習
17	期末試験（兼資格試験）	試験
18	なし	なし