

淡江大學 100 學年度第 1 學期課程教學計畫表

課程名稱	旅館經營管理	授課 教師	阮聘茹 Juan, Pin-ju
	HOTEL MANANGEMENT AND OPERATION		
開課系級	觀光二A	開課 資料	必修 單學期 3學分
	TPVXB2A		
系所教育目標			
<p>培養具國際競爭力之觀光產業管理人才。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 培育國際觀光專業人才。</li> <li>2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。</li> <li>3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。</li> </ol>			
系所核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 具有主動學習的態度。</li> <li>B. 具有分析及解決問題之能力。</li> <li>C. 具有國際語言的溝通表達能力。</li> <li>D. 具有良好之服務精神及工作態度。</li> <li>E. 具有國際觀光管理專業知識。</li> <li>F. 具有國際觀光管理實務技能。</li> <li>G. 具有領導與團隊合作之能力。</li> <li>H. 具有創新與創業之能力。</li> <li>I. 具有社會責任之素養。</li> </ol>			
課程簡介	<p>旅館業由於其複雜性，因此是一門十分精采且具挑戰性的行業。本課程的目的在於提供同學進入此行業的指引，由認識旅館業的發展歷史，來更進一步了解現況，再透過對飯店內各部門的介紹，如客務部、房務部、工程部、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。此外，一些管理技巧，如溝通技巧、人際關係等，也在討論範圍之內。</p>		
	<p>The purpose of this course is to provide guidance to the students who are looking for a future career in the hospitality industry. Knowledge of the hotel history leads to a better understanding of the present. The introduction of the function of every department at the hotel, such as Front Office, Housekeeping, Engineering Food &amp; Beverage, Sales &amp; Marketing, Human Resources, will help students get the whole picture of the hotel operation. Besides being an introduction to the hospitality industry, managerial skills such as communication skills, interpersonal skills will also be discussed.</p>		

本課程教學目標與目標層級、系所核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系所核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「系所核心能力」。單項教學目標若對應「系所核心能力」有多項時，則可填列多項「系所核心能力」(例如：「系所核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系所核心能力
1	1.提供同學進入此行業的指引，由認識旅館業的發展歷史，來更進一步了解現況。	1.Introduction Hotel Industry.	C1	DEF
2	2.了解飯店內各部門的功能，包括：客務部、房務部、工程部、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。	2.Introduction different department and functions in the hotel.	P1	ADEF
3	3.飯店的一些管理技巧，如溝通技巧、人際關係等，也在討論範圍之內。	3.Internationalization	A5	ABCDEF

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	1.提供同學進入此行業的指引，由認識旅館業的發展歷史，來更進一步了解現況。	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、小考、期中考、期末考
2	2.了解飯店內各部門的功能，包括：客務部、房務部、工程部、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。	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、小考、期中考、期末考
3	3.飯店的一些管理技巧，如溝通技巧、人際關係等，也在討論範圍之內。	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、小考、期中考、期末考

本課程之設計與教學已融入下列本校基本素養與核心能力

淡江大學基本素養與核心能力	內涵說明
◇ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◆ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◆ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◆ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◇ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/09/05~ 100/09/11	Introduction of the International Hotel Management	
2	100/09/12~ 100/09/18	Globalization, Tourism, and the Lodging Sector	
3	100/09/19~ 100/09/25	The Emergence of International Hotels	
4	100/09/26~ 100/10/02	Political Aspects of the International Travel, Tourism, and Lodging Industry	
5	100/10/03~ 100/10/09	Financing International Hotels	
6	100/10/10~ 100/10/16	Field Study	
7	100/10/17~ 100/10/23	The Decision to Go Global	
8	100/10/24~ 100/10/30	Developing an International Hotel Project	
9	100/10/31~ 100/11/06	期中考試週	
10	100/11/07~ 100/11/13	International Hotel Contracts and Agreements	
11	100/11/14~ 100/11/20	Understanding Cultural Diversity	
12	100/11/21~ 100/11/27	Selection and Preparation of International Hotel Executives	

13	100/11/28~ 100/12/04	International Human Resource Management	
14	100/12/05~ 100/12/11	Special Considerations in Managing International Hotel Operations	
15	100/12/12~ 100/12/18	International Hotel Classifications and Standards	
16	100/12/19~ 100/12/25	International Hotel Sales and Marketing	
17	100/12/26~ 101/01/01	Global Competition and the Future	
18	101/01/02~ 101/01/08	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教材課本		Chuck Y. Gee. (2008). International Hotels Development and Management. 2nd edition. (Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association)	
參考書籍		John R. Walker (2009). Introduction to Hospitality. 5th Edition. (華泰文化), Pearson Education Inc.	
批改作業 篇數		6 篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)	
學期成績 計算方式		◆平時考成績：30.0 %   ◆期中考成績：30.0 %   ◆期末考成績：30.0 % ◆作業成績：            % ◆其他〈出席率；課堂參與〉：10.0 %	
備 考		「教學計畫表管理系統」網址： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a> 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 <b>※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。</b>	