

淡江大學 101 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"> 1. 培育國際觀光專業人才。 2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。 3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。 			
系 (所) 核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> A. 具有主動學習的態度。 B. 具有分析及解決問題之能力。 C. 具有國際語言的溝通表達能力。 D. 具有良好之服務精神及工作態度。 E. 具有國際觀光管理專業知識。 F. 具有國際觀光管理實務技能。 G. 具有領導與團隊合作之能力。 H. 具有創新與創業之能力。 I. 具有社會責任之素養。 			
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 & Beverage, Sales & 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其「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	CE
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	DEFG
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	ABEG

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	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。	講述、討論	紙筆測驗、實作、報告、上課表現
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。	講述、討論	紙筆測驗、實作、報告、上課表現
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。	講述、討論	紙筆測驗、實作、報告、上課表現

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◇ 全球視野	
◆ 洞悉未來	
◆ 資訊運用	
◆ 品德倫理	
◆ 獨立思考	
◆ 樂活健康	
◇ 團隊合作	
◆ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/09/10~ 101/09/16	Organization and Structure	
2	101/09/17~ 101/09/23	Guest Service	
3	101/09/24~ 101/09/30	Careers	
4	101/10/01~ 101/10/07	The Guest Cycle	
5	101/10/08~ 101/10/14	Telecommunications	
6	101/10/15~ 101/10/21	Reservations	
7	101/10/22~ 101/10/28	Registration	
8	101/10/29~ 101/11/04	Check-Out and Settlement	
9	101/11/05~ 101/11/11	Check-Out and Settlement	
10	101/11/12~ 101/11/18	期中考試週	
11	101/11/19~ 101/11/25	The Night Audit	
12	101/11/26~ 101/12/02	Housekeeping Management	

13	101/12/03~ 101/12/09	Field Study	
14	101/12/10~ 101/12/16	Housekeeping Inventory	
15	101/12/17~ 101/12/23	Guestroom Cleaning	
16	101/12/24~ 101/12/30	On-Premises Laundry Management	
17	101/12/31~ 102/01/06	Carpet Construction and Maintenance	
18	102/01/07~ 102/01/13	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		Year One (1999), Lodging Management Program, Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.	
參考書籍		John R. Walker (2009). Introduction to Hospitality. 5th Edition. (華泰文化), Pearson Education Inc. Chuck Y. Gee. (2008). International Hotels Development and Management. 2nd edition. (Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association)	
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		◆出席率： 20.0 % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %	
備 考		「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 ※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。	