

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

|   |   |          |                    |
|---|---|----------|--------------------|
| 課程名稱  | 旅館管家  | 授課<br>教師 | 陸積偉<br>LU, CHI-WEI |
|   | BUTLER SERVICE TRAINING   |          |                    |
| 開課系級  | 觀光四 A   | 開課<br>資料 | 選修 單學期 3學分         |
|   | TPVXB4A   |          |                    |
| 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>在早期的英國貴族，管家是屬於較資深的服務人員。如今，管家服務已逐漸被運用到商場上例如：晚宴款待、商務會議、團體活動以及貴賓接待等，將服務業推上另一個舞台。管家服務訓練如下：管家的生活、禮儀及態度、中西餐實務、咖啡之沖泡及調酒、餐具之介紹、客房整理及VIP服務、燙衣及皮鞋保養、紅酒及其他酒類的體驗等。相信本課程對於未來旅館業精緻服務的人才培養將會有極大的幫助。</p>   |          |                    |
|   | <p>In the U.K., butler services are more experienced personnel. Today, the butler service has gradually been applied to business mode such as: dinner, business meetings, group activities and VIP reception, etc., Butler service training are as follows: butler life, manners and attitudes in the Western practice of brewing coffee and cocktails, dishes of the introduction, organize and VIP room service, ironing and shoe maintenance, the experience of wine and so on. I believe this course is fine for the future hotel industry service personnel training would be of great help.</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  | 學習旅館管家服務專業知識       | Learning the Expertise of hotel butler services.   | C2   | ABCDEFGHI |
| 2  | 學習餐飲服務和客房部實務操作     | Learning F&B service and housekeeping operations.  | P3   | ABCDEFGHI |
| 3  | 結合理論與實務，加強學生餐旅專業訓練 | Combination of theory and practice, enhance professional training for hospitality staff. | A6   | ABCDEFGHI |
| 4  | 學習正確的服務態度及國際禮儀     | Learning right attitude and international etiquette.                                     | A5   | ABCDEFGHI |

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  | 學習旅館管家服務專業知識       | 講述、模擬、實作    | 實作、上課表現      |
| 2  | 學習餐飲服務和客房部實務操作     | 講述、模擬、實作、參訪 | 紙筆測驗、實作、上課表現 |
| 3  | 結合理論與實務，加強學生餐旅專業訓練 | 講述、討論、模擬、實作 | 實作、報告、上課表現   |
| 4  | 學習正確的服務態度及國際禮儀     | 講述、模擬、實作    | 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  | 102/02/18~<br>102/02/24 | Course introduction and Overview             |                |
| 2  | 102/02/25~<br>102/03/03 | Understanding service                        |                |
| 3  | 102/03/04~<br>102/03/10 | Field Trip                                   | 本週3/8(五)下午校外教學 |
| 4  | 102/03/11~<br>102/03/17 | Group exercise                               |                |
| 5  | 102/03/18~<br>102/03/24 | Introduction to cleaning and polishing shoes |                |
| 6  | 102/03/25~<br>102/03/31 | The housekeeper and cleaning                 |                |
| 7  | 102/04/01~<br>102/04/07 | Wine Knowledge                               |                |
| 8  | 102/04/08~<br>102/04/14 | Expanding knowledge                          |                |
| 9  | 102/04/15~<br>102/04/21 | Group exercise                               |                |
| 10 | 102/04/22~<br>102/04/28 | 期中考試週  |                |
| 11 | 102/04/29~<br>102/05/05 | Etiquette and Manners                        | 因3/8校外教學,本週三停課 |
| 12 | 102/05/06~<br>102/05/12 | Body language recognition                    | 因3/8校外教學,本週三停課 |

|              |   |                      |  |
|--------------|---|----------------------|--|
| 13           | 102/05/13~<br>102/05/19   | Formal table setting |  |
| 14           | 102/05/20~<br>102/05/26   | Group exercise       |  |
| 15           | 102/05/27~<br>102/06/02   | 畢業考試週                |  |
| 16           | 102/06/03~<br>102/06/09   | ---                  |  |
| 17           | 102/06/10~<br>102/06/16   | ---                  |  |
| 18           | 102/06/17~<br>102/06/23   | ---                  |  |
| 修課應<br>注意事項  | 1.選出科代表<br>2.全班依規定分組<br>3.上課不得遲到早退,缺席不得超過5次<br>4.手機請調至靜音模式  |                      |  |
| 教學設備         | 電腦、投影機、其它(客房及餐飲設備)  |                      |  |
| 教材課本         | Butler Training Manual (Presented by The International Butler Academy - March 2010)   |                      |  |
| 參考書籍         | M. L. Kasavana & R. M. Brooks (2007), Managing Front Office Operations, E. I. of AH&LA (鼎茂圖書譯).   |                      |  |
| 批改作業<br>篇數   | 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<br>計算方式 | ◆出席率： 20.0 %    ◆平時評量：10.0 %    ◆期中評量：30.0 %<br>◆期末評量：        %<br>◆其他〈分組演練〉：40.0 %   |                      |  |
| 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<br>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<br>表管理系統」進入。<br><b>※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。</b> |                      |  |