

美和科技大學



民生學院核心課程

課程名稱：旅館管理

課程教學規範

中華民國一〇七年六月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅館管理		
	英文	Introduction To Hotel Management		
學制	日間部/進修部	四技	學分數	3

2. 教學目標

1. 為培養民生學院學生具備國際就業能力與國際移動能力，特設計院核心課程規範

2. 瞭解旅館產業之精隨(認知)

旅館經營管理是一門專業性極高的學問，旅館業也是觀光產業中極為重要的產業之一，透過本課程可讓同學學習企業經營管理之基本知識，以及旅館前台與後場每一個部門應備之專門知識與技能專才。

3. 體會旅館設施與服務品質是否能滿足旅客需求(情意/態度)

隨著社會型態不斷改變，國內外商務及觀光旅遊活動日益頻繁，旅館業已呈為服務業中獨樹一格的明星產業，而旅館業的各項硬體設備與服務品質，必須要能滿足各種不同客源之需求，方能成為旅館產業成功經營之重要關鍵。

4. 客房及餐廳服務基本服務概念(技能)

就旅館整體而言，營業主體為客房與餐飲之銷售與服務，不論客房或餐飲部門，除了體會旅館營運的精隨以外，尚須學習客房部及餐飲部的實際操作概念，包含了服務的技巧、接待的禮儀、工作的效率、敬業的態度以及正確的方法等。

5. 課程綱要(說明)

旅館管理課程涵括了旅館內部各項管理業務，包括第一個部分介紹旅館概論，期讓同學了解旅館的定義與特性、起源與功能、組織與分類及國際連鎖旅館品牌等，讓同學可以了解旅館業的特質，並對旅館的部門及組織能有所認識與了解，可幫助學生於未來選擇國內外旅館產業實習時能具備基本認知與概念。

第二部分探討旅館客房部(客務部及房務部)管理，包括旅館客房部組織與職責、旅館客務部櫃檯管理與實務、旅館訂房作業、房務部組織與編制及房務作業為主，期培育未來國內外旅館客房部之年輕優秀生力軍。

第三部分介紹旅館餐飲服務之業務，包括旅館餐飲部組織與職責，以及其需具備之特質與相關準備工作。

第四部份介紹旅館行銷管理，教導同學如何擬定旅館年度行銷計劃與執行、認識旅館市場供需、規劃旅館行銷推廣作業即市場調查等。

第五部分為旅館內部各項行政管理，舉凡旅館之人事管理、服務管理、會計管理、工務管理及安全管理等。

本課程著重在旅館管理入門與基礎，輔以旅館業常用之專業常識、客房專業術語及國內外旅館星級評鑑等相關補充，期使同學可以藉由修習本課程後，具備旅館業經營管理之專業知識與基本能力。

◎課程關連性：

是否建議先選何種課程再來修本課程？否，是(填是請填以下先修課程)

課程關連性				
先修課程	→	本課程	→	進階/接續相關課程
		旅館管理		旅館房務管理、餐飲服務

4. 教學活動

1. 課堂授課
2. 分組研討與報告
3. 其他：旅館業案例研討、業界專家演講、旅館業影片欣賞……等
4. 證照：輔導 CHM 旅館管理專業人員銀階認證考試

5. 成績評量方式

1. 期中考 20%
2. 期末考 30%
3. 平時成績考核 50%

6. 教學輔導

6.1 課業輔導/補救教學對象：

- ◆ 成績欠佳之學生：凡期中考成績落於班級成績後 30%，或期中考成績不及格之學生，提供課業輔導。
- ◆ 有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者，提供深度

課業輔導。

6.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導/補救教學之實施方式，採下列方式進行：

- ◆ 分組互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任組長，以隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可此形成互相觀摩學習的讀書風氣。
- ◆ 課後輔導：由授課教師於課輔時間（Office Hours），幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生進行課後輔導。
- ◆ 補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7. 附件：

- ◆ 課程綱要表：詳後附件。

◎ 附件：

旅館管理課程綱要表

科目名稱	旅館管理				
學年度	107	學期	下	學分數	3
教學目標					
教學課程綱要					
單元主題	內容綱要	教學參考節數	備註		
第一週課程簡介	課程目的、進度、評分方式	1			
第一週旅館概論	旅館的定義與特性	2			
第二週旅館概論	旅館的定義與特性	1			
	旅館的旅館的起源與功能	2			
第三週旅館概論	旅館的組織與分類	2			
	國際連鎖旅館品牌概述	1			
第四週旅館客房	旅館客房部組織與職責	3			
第五週旅館客房	旅館櫃檯作業管理	3			
第六週旅館客房	旅館訂房作業管理(專業術語)	3			
第七週旅館客房	旅館房務部組織與職責	3			
第八週旅館客房	旅館房務作業管理	3			
第九週期中評量	期中考試	3			
第十週旅館餐飲	旅館餐飲服務管理	3			
第十一週旅館行銷	旅館行銷管理	3			
第十二週旅館行政	旅館人事管理	1.5			
	旅館會計管理	1.5			
第十三週旅館行政	旅館工務管理	1.5			
	旅館安全管理	1.5			
第十四週補充教學	旅館星級評鑑概述	2			
	旅館管理專業人員認證考照輔導	1			
第十五週成果驗收	分組研討與報告	3			
第十六週成果驗收	分組研討與報告	3			
第十七週成果驗收	分組研討與報告	3			
第十八週期末評量	期末考試	3			
授課時數合計	54 小時				

