

# 美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

旅館管理

中華民國 114 年 9 月制定

## 1. 課程基本資料：

|         |      |                  |      |
|---------|------|------------------|------|
| 科目名稱    | 中文   | 旅館管理 2/2         |      |
|         | 英文   | Hotel Management |      |
| 適用學制    | 五專   | 必選修              | 必修   |
| 適用部別    | 日間部  | 學分數              | 2 學分 |
| 適用系科別   | 觀光系科 | 學期/學年            | 學期   |
| 適用年級/班級 | 五觀四  | 先修科目或先備能力        | 無    |

## 2. 觀光系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

| 專業職能 | 就業途徑 | 職能                                  |
|------|------|-------------------------------------|
|      | 旅館管理 | P1 執行旅館客戶接待與服務業務。                   |
|      |      | P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。             |
|      |      | P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。          |
|      |      | P4 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。 |
|      |      | P5 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。           |
|      |      | P6 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。          |

## 3. 課程對應之 UCAN 職能

| 課程 \ 職能 | 專業職能 M                                                    | 專業職能 A                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 旅館管理    | P1 執行旅館客戶接待與服務業務。<br>P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。<br>P3 執行旅館餐飲 | P4 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。<br>P5 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。<br>P6 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。 |

|  |                           |  |
|--|---------------------------|--|
|  | 業務，確保提供<br>客戶高品質餐飲<br>服務。 |  |
|--|---------------------------|--|

註：M 表示課程內容須教授之「**主要**」相關職能 A 表示課程內容須教授之「**次要**」相關職能

## 4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

1. 教導學生學習如何接待旅客，於旅客到達、住宿期間及離開時給予服務及管理。
2. 學習範圍涵蓋：客務業務（櫃檯接待與服務、訂房等）；房務業務（環境清潔與保養、房間清潔、洗衣房作業等）、餐飲業務（餐廳服務、採購、外燴宴會服務）、行銷業務（旅館行銷文宣、促銷活動設計、套裝行程規劃及公共關係等）。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

1. 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。
2. 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。

3.介紹旅館餐飲服務，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。

4.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及市場調查等。

5.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。

6.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。

| 週次 | 課程內容規劃              | 課程設計養成之職能   | 時數 |
|----|---------------------|-------------|----|
| 1  | 課程說明旅館的定義與特性        | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 2  | 旅館的起源與功能            | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 3  | 旅館的組織與分類及國際連鎖旅館品牌概述 | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 4  | 旅館客房部組織與職責          | M(P2)       | 2  |
| 5  | 旅館櫃檯作業管理            | M(P1)       | 2  |
| 6  | 旅館訂房作業管理(專業術語)      | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 7  | 旅館房務部組織與職責          | M(P2)       | 2  |
| 8  | 旅館房務作業管理(專業術語)      | M(P2)       | 2  |
| 9  | 期中考試                |             | 2  |
| 10 | 旅館餐飲服務管理            | M(P3)       | 2  |

| 週次 | 課程內容規劃         | 課程設計養成之職能   | 時數 |
|----|----------------|-------------|----|
| 11 | 旅館行銷管理         | A(P5,P6)    | 2  |
| 12 | 旅館人事管理與會計管理    | A(P4)       | 2  |
| 13 | 旅館工務管理與安全管理    | A(P6)       | 2  |
| 14 | 旅館星級評鑑辦法及內容    | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 15 | 旅館管理專業人員認證考照輔導 | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 16 | 分組研討與報告        | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 17 | 分組研討與報告        | M(P1,P2,P3) | 2  |
| 18 | 期末考試           |             | 2  |

## 5.2 教學活動

講授、分組討論、小組報告、課程相關 全英文影音教學。

## 6. 成績評量方式

期中成績百分比：30%( 英文題型 報告佔期中考總分 10~20 分)

期末成績百分比：30%( 英文題型 報告佔期末考總分 10~20 分)

平時成績百分比：40%

## 7. 教學輔導

### 7.1 課業輔導/補救教學對象：

- 1.期中或期末成績未達及格標準者。
- 2.各項平時成績表現明顯落後之學生。

### 7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：課後輔導

### 7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間： office hour
- ◆ 輔導老師聯繫方式：

(1). 授課教師：陳芳華

(2). 校內分機：6320

(3). 授課教師 email：x00010694@meiho.edu.tw

(4). 教師研究室：SC-311-2