

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	MOP00V01
課程中文名稱	餐旅督導實務(夜四技餐旅四甲合開)W0507
課程英文名稱	Supervision for Hospitality Industry
學分數	2.0
必選修	必修
開課班級	專四技餐旅四甲
任課教師	嚴心誼
上課教室(時間)	週一第 13 節() 週一第 14 節()
課程時數	2
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	華語
輔導考照 1	
輔導考照 2	
課程概述	本課程內容包含餐旅督導實務之人力資源管理基本內涵，餐旅產業與人力資源管理之關係，工作分析與工作設計，餐旅人力資源規劃與人力需求，員工招募與徵選，員工訓練發展，與 學理與實務，融合人力之羅致、運用、激勵、維護、發展等五大構面，提高效果、降低成本、爭取利潤，以餐旅督導實務在經營管理中取得優勢競爭力。
先修科目或預備能力	
課程學習目標與核心能力之對應	<p>※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標</p> <p>-----</p> <p>1.能了解餐飲服務的形式、技術與餐廳服務的服務流程，Understand the form of food service, technology services and restaurant services process, 6 發揮同理心</p> <p>2.能了解餐飲服務的形式、技術與餐廳服務的服務流程，Understand the form of food service, technology services and restaurant services process, 9 基礎餐旅知識</p> <p>3.了解旅館客房的組織、工作執掌和房務服務流程，Understand the organization of the hotel room, in charge of work and housekeeping processes, 9 基礎餐旅知識</p> <p>4.了解旅館客房的組織、工作執掌和房務服務流程，Understand the organization of the hotel room, in charge of work and housekeeping processes, 6 發揮同理心</p>

	<p>5.能操作各式口布褶法並獨立完成服務台佈置 , The fabric pleated law can operate all kinds of mouth and independently completed Desk layout , 14 資訊素養</p> <p>6.實地操作體驗餐廳中餐餐桌與西餐餐桌器具擺放方式和善後工作, 並能分辨其不同與應該注意事項 , Field operating experience restaurant the lunch dining table with Western dining table utensils placed in the way and rehabilitation work, and can distinguish between different and should Precautions , 10 基礎餐旅技能</p> <p>7.認識旅館客房其機具、設備與材料 , Understanding of the hotel room for machinery, equipment and materials , 9 基礎餐旅知識</p> <p>8.實地操作房務服務流程, 包括房務工作車準備與各式床鋪整理 , Field operations housekeeping processes, including housekeeping work car is ready to work with all kinds of beds finishing , 10 基礎餐旅技能</p> <p>9.體驗和組員團隊溝通協調與共同解決問題以期完成實務課程 , Experience and crew team communication and coordination with the joint problem solving in order to complete the practical courses , 1 敬業合群</p> <p>10.體驗和組員團隊溝通協調與共同解決問題以期完成實務課程 , Experience and crew team communication and coordination with the joint problem solving in order to complete the practical courses , 2 溝通協調</p> <p>11.體驗和組員團隊溝通協調與共同解決問題以期完成實務課程 , Experience and crew team communication and coordination with the joint problem solving in order to complete the practical courses , 4 主動解決問題</p> <p>12.具備丙級餐旅服務之技術能力 , With Class C Hospitality Services , 9 基礎餐旅知識</p>
中文課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.餐旅業概況與人力資源管理基本內涵 2.身為督導 3.工作分析與工作設計 4.餐旅產業人力需求與人力資源規劃 5.員工招募與徵選 6.溝通技巧 7.員工訓練與發展 8.激勵管理與團隊精神 9.時間管理
英/日文課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.Managing human resources through supervision 2.Leadership ability for supervisor 3.Job analysis and design 4.Planning and recruiting employees 5.Selecting Employees 6.Effective communication skills

	<p>7.Training and Developing</p> <p>8.Enhancing team work</p> <p>9.Time management</p>
<p>課程進度表</p>	<p>第一週 課程概述 (Course Overview)</p> <p>第二週 Chap.1 餐旅業概況 (Introduction to Hospitality Industry)</p> <p>第三週 Chap.2 人力資源管理基本內涵 (Managing human resources through supervision)</p> <p>第四週 Chap.3 身為督導 (Leadership ability for supervisor)</p> <p>第五週 Chap.4 領導力的養成 (Develop the leadership)</p> <p>第六週 Chap.5 有效的溝通 (Effective communication)</p> <p>第七週 個案研討 (Case Study)</p> <p>第八週 Chap.1 – Chap.5 重點複習 (Focus on review)</p> <p>第九週 期中考試 (Midterm Exam)</p> <p>第十週 Chap.6 員工訓練與發展 (Training and developing)</p> <p>第十一週 Chap.7 激勵管理與團隊精神 (Enhancing team work)</p> <p>第十二週 Chap.8 時間管理 (Time management)</p> <p>第十三週 Chap.8 時間管理 (Time management)</p> <p>第十四週 Chap.9 員工績效考核 (Staff performance appraisal)</p> <p>第十五週 畢業班期末考試 (Final Exam)</p>
<p>教學方式與評量方法</p>	<p>※課程學習目標，教學方式，評量方式</p> <p>-----</p> <p>能了解餐飲服務的形式、技術與餐廳服務的服務流程，課堂講授，筆試</p> <p>能了解餐飲服務的形式、技術與餐廳服務的服務流程，課堂講授，筆試</p> <p>了解旅館客房的組織、工作執掌和房務服務流程，課堂講授，筆試</p> <p>了解旅館客房的組織、工作執掌和房務服務流程，課堂講授，筆試</p> <p>能操作各式口布褶法並獨立完成服務台佈置，實作演練，實作</p> <p>實地操作體驗餐廳中餐餐桌與西餐餐桌器具擺放方式和善後工作, 並能分辨其不同與應該注意事項，實作演練，實作</p> <p>認識旅館客房其機具、設備與材料，課堂講授，筆試</p> <p>實地操作房務服務流程, 包括房務工作車準備與各式床鋪整理，實作演練，實作</p> <p>體驗和組員團隊溝通協調與共同解決問題以期完成實務課程，實作演練，實作</p> <p>體驗和組員團隊溝通協調與共同解決問題以期完成實務課程，實作演練，實作</p> <p>體驗和組員團隊溝通協調與共同解決問題以期完成實務課程，實作演練，實作</p>

	具備丙級餐旅服務之技術能力，實作演練，實作
指定用書	書名：餐旅督導實務 作者：吳勉勤 書局：華立圖書出版 年份：2017 ISBN：978-957-784-742-3 版本：一刷
參考書籍	餐旅業督導訓練 作者：蔡必昌 出版社：揚智 2004
教學軟體	
課程規範	<p>平時成績（課堂參與與表現） Participation (Attendance, assignments and activeness in discussion) : 40%</p> <p>期中考 midterm exam : 30%</p> <p>期末考 final exam : 30%</p> <p>Office Hours: Monday 6:30-9:30pm</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請準時上課，遲到超過 30 分鐘以上者視同曠課。無故曠課 3 次以上平時成績以零分計 2. 平時成績包括 1-3 次不定期小考、課堂參與討論、及上課態度（手機鈴響、上課睡覺及講話等影響上課秩序）。 3. 上課前請先做好預習之工作。