

南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	M0P00V01
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	<p>1.餐旅業概況與人力資源管理基本內涵</p> <p>2.身為督導</p> <p>3.工作分析與工作設計</p> <p>4.餐旅產業人力需求與人力資源規劃</p> <p>5.員工招募與徵選</p> <p>6.溝通技巧</p> <p>7.員工訓練與發展</p> <p>8.激勵管理與團隊精神</p> <p>9.時間管理</p>
英/日文課程大綱	<p>1.Managing human resources through supervision</p> <p>2.Leadership ability for supervisor</p> <p>3.Job analysis and design</p> <p>4.Planning and recruiting employees</p> <p>5.Selecting Employees</p> <p>6.Effective communication skills</p>

	7.Training and Developing 8.Enhancing team work 9.Time management
課程進度表	第一週 課程概述 (Course Overview) 第二週 Chap.1 餐旅業概況 (Introduction to Hospitality Industry) 第三週 Chap.2 人力資源管理基本內涵 (Managing human resources through supervision) 第四週 Chap.3 身為督導 (Leadership ability for supervisor) 第五週 Chap.4 領導力的養成 (Develop the leadership) 第六週 Chap.5 有效的溝通 (Effective communication) 第七週 個案研討 (Case Study) 第八週 Chap.1 – Chap.5 重點複習 (Focus on review) 第九週 期中考試 (Midterm Exam) 第十週 Chap.6 員工訓練與發展 (Training and developing) 第十一週 Chap.7 激勵管理與團隊精神 (Enhancing team work) 第十二週 Chap.8 時間管理 (Time management) 第十三週 Chap.8 時間管理 (Time management) 第十四週 Chap.9 員工績效考核 (Staff performance appraisal) 第十五週 畢業班期末考試 (Final Exam)
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 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 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 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 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 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 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 認識旅館客房其機具、設備與材料，課堂講授，筆試 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 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 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 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

	具備丙級餐旅服務之技術能力，實作演練，實作
指定用書	<p>書名：餐旅督導實務</p> <p>作者：吳勉勤</p> <p>書局：華立圖書出版</p> <p>年份：2017</p> <p>ISBN：978-957-784-742-3</p> <p>版本：一刷</p>
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。