

萬能科技大學旅館管理系學生修課指南(104 學年度)

目錄

	頁碼
一、校教育目標	1
二、院教育目標	1
三、系教育目標	1
四、學生核心能力	1
五、課程學分	2
六、課程與核心能力對照	4
七、畢業生三大代表性工作職務之對應課程	6
八、學生證照地圖	8
九、畢業門檻	9
十、證照考試資訊	9
十一、就業與求學	12

萬能科技大學旅館管理系學生修課指南(104 學年度)

一、校教育目標

本校之教育目標為：本誠信、前瞻、務實及追求卓越的辦學理念，落實產學合作與教學卓越，培育務實致用、樂群敬業的國家經建人才。本校訂定畢業生應用專業知能所應具備之一般性能力與態度之基本素養為培育菁英(ELITE)青年-產業需要的經建人才(Employability)、終身多元的學習精神(Learning)、創意創新的競爭潛力(Innovation)、務實致用的專業能力(Technology)、通識雅博的人格素養(Elegance)。

二、院教育目標

觀光餐旅學院共涵蓋四系，分別為觀光與休閒事業管理系、餐飲管理系、旅館管理系及航空暨運輸服務管理系。觀光餐旅學院定位為培育具正向、積極與國際視野的觀光餐旅專業與實用人才。

三、系教育目標

本系之教育目標為「培育旅館管理專業與實用人才」，培育具有國際觀之專業知識、技能、服務道德及敬業樂群精神與人文素養之旅館專業服務以及經營管理的優質人才。

四、學生核心能力

本系學生畢業時所應具備之專業知識與能力之「核心能力」有 9 項：

- (1)具備旅館產業經營管理能力。
- (2)具備旅館產業英、日語等專業外語能力。
- (3)具備旅館產業資訊技術與服務品質管理能力。
- (4)具備旅館產業服務知識、技能與溝通能力。
- (5)具備旅館產業團隊合作能力、敬業服務精神與負責任的態度。
- (6)具備旅館產業實務實習經驗與職場適應能力。
- (7)具備旅館產業發展脈動掌握之能力。
- (8)具備旅館產業專業倫理與社會責任能力。
- (9)具備永續經營理念、社會責任意識與國際觀。

五、課程學分

科目類別		科目名稱(或代碼)	學分數	時數	必修	選修
一般科目(通識必修)		中文鑑賞與應用	4	4	✓	
		英文	12	12	✓	
		全民國防教育軍事訓練(男)/軍護(女)	0	2	✓	
		體育	4	8	✓	
		服務學習	0	1	✓	
		憲法與法治生活	2	2	✓	
		當代台灣與現代世界	2	2	✓	
		知性通識課程	6	6	✓	
		職場倫理與就業力	2	2	✓	
專業科目(含實習、實驗科目)	院必修	觀光餐旅概論	2	2	✓	
		觀光餐旅英文	2	2	✓	
		觀光餐旅服務業管理	2	2	✓	
	專業基礎必修	餐旅衛生與安全	2	2	✓	
		基礎餐旅英文	2	2	✓	
		管理學	2	2	✓	
		旅館管理	2	2	✓	
		基礎餐旅日文與會話	2	2	✓	
		餐飲管理	2	2	✓	
		旅館會計實務	2	2	✓	
		旅館 HACCP 實務與法規	2	2	✓	
		專題製作	2	3	✓	
		旅館人力資源管理	2	2	✓	
		行政管家	2	2	✓	
		旅館建築與設施規劃實務	2	2	✓	
		旅館行銷管理	2	2	✓	
		校外實習_學年	18	20	✓	
	專業核心	顧客關係管理	2	2	✓	
		房務管理實務	2	2	✓	
		經濟學	2	2	✓	
		客務管理實務	2	2	✓	
		餐旅採購與成本控制	2	2	✓	
		校內專業實習(一)	1	2	✓	
		旅館資訊系統	2	2	✓	
		校內專業實習(二)	1	2	✓	
		國際禮儀與服務技巧實務	2	2	✓	
		旅館法規	2	2	✓	
	共同選修	人際關係與溝通技巧	2	2		✓
		水域活動實務	3	3		✓
		旅館美學	2	2		✓

		旅館業服務品質管理	2	2		✓
		校外參訪	2	4		✓
		第三外國語(一)	2	2		✓
		第三外國語(二)	2	2		✓
		第三外國語(三)	2	2		✓
		第三外國語(四)	2	2		✓
		餐旅研究方法	2	2		✓
		簡報多媒體與 office 應用	2	2		✓
		觀光餐旅日文(一)	2	2		✓
		觀光餐旅日文(二)	2	2		✓
		觀光餐旅日文(三)	2	2		✓
		觀光餐旅日文(四)	2	2		✓
		觀光餐旅實務英文(一)	2	2		✓
		觀光餐旅實務英文(二)	2	2		✓
		觀光餐旅實務英文(三)	2	2		✓
		旅館客房佈置與陳設	2	2		✓
		旅館客訴與危機處理	2	2		✓
		旅館稽核管理實務	2	2		✓
		餐飲展場管理	2	2		✓
模 組 一	旅館 經營 管理	休閒旅館與民宿經營管理實務	2	2		✓
		俱樂部經營與管理	2	2		✓
		宴會與會議管理實務	2	2		✓
		旅館財務管理實務	2	2		✓
		旅館營運統計與分析	2	2		✓
		連鎖旅館經營與管理	2	2		✓
		會展管理實務	2	3		✓
		領導統御與組織管理實務	2	2		✓
		模 組 二	旅館 服務 技能	咖啡製作品評與實習	2	3
服務中心作業實務	2			2		✓
客艙服務實務	2			2		✓
專業飲料調製與實習	2			3		✓
飲料調製與實習	2			3		✓
葡萄酒入門與實習	2			3		✓
餐旅服務技能與實習	2			3		✓
蘇打房實務與實習	2			3		✓

各模組課程 8 門課中，修得其中 5 門課(含)以上之學分，即可取得專業模組結業證書。

六、課程與核心能力對照

課程名稱	1.具備旅館產業經營管理能力	2.具備旅館業英、日等專業語專外語能力	3.具備旅館業日資技術服務品質管理力	4.具備旅館業服務知識、技能與溝通能力	5.具備旅館業團隊合作能力、敬業精神與負責的態度	6.具備旅館業實習經驗與場應力	7.具備旅館業發展脈掌握力	8.具備旅館業專倫與社會責任力	9.具備永經營理念、社會責任與國際觀
中文鑑賞與應用				●					
英文		●							
全民國防教育軍事訓練(男)/軍護(女)					●				
體育					●				
服務學習					●				
憲法與法治生活							●	●	
當代台灣與現代世界					●				
知性通識課程					●		●	●	
職場倫理與就業力				●	●		●	●	
觀光餐旅概論	●		●	●	●		●	●	
觀光餐旅英文		●				●			
觀光餐旅服務業管理	●		●	●	●		●	●	
餐旅衛生與安全				●	●		●		
基礎餐旅英文		●							
管理學	●		●	●	●		●	●	
旅館管理	●		●	●	●		●	●	
基礎餐旅日文與會話		●				●			
餐飲管理	●		●	●	●		●	●	
旅館會計實務	●				●	●	●		
旅館 HACCP 實務與法規				●	●		●		
專題製作	●	●	●	●	●	●	●	●	
旅館人力資源管理	●			●	●		●	●	
行政管家				●	●				
旅館建築與設施規劃實務	●				●	●	●		
旅館行銷管理	●		●	●	●		●	●	
校外實習_學年	●	●	●	●	●	●	●	●	
顧客關係管理	●		●	●	●		●	●	

房務管理實務	●		●	●	●	●	●	●	●
經濟學	●				●		●	●	●
客務管理實務	●		●	●	●	●	●	●	●
餐旅採購與成本控制	●				●		●	●	●
校內專業實習(一)	●		●	●	●	●	●	●	●
旅館資訊系統	●		●		●	●			
校內專業實習(二)	●		●	●	●	●	●	●	●
國際禮儀與服務技巧實務	●		●	●	●	●	●	●	●
旅館法規	●		●		●		●	●	●
人際關係與溝通技巧	●		●	●	●		●	●	●
水域活動實務					●				
旅館美學					●		●		
旅館業服務品質管理	●		●	●	●		●	●	●
校外參訪	●		●	●	●	●	●	●	●
第三外國語(一)		●							
第三外國語(二)		●							
第三外國語(三)		●							
第三外國語(四)		●							
餐旅研究方法		●	●	●	●		●	●	●
簡報多媒體與 office 應用	●		●	●	●				
觀光餐旅日文(一)		●				●			
觀光餐旅日文(二)		●				●			
觀光餐旅日文(三)		●				●			
觀光餐旅日文(四)		●				●			
觀光餐旅實務英文(一)		●				●			
觀光餐旅實務英文(二)		●				●			
觀光餐旅實務英文(三)		●				●			
旅館客房佈置與陳設	●				●		●		
旅館客訴與危機處理	●		●	●	●		●	●	●
旅館稽核管理實務	●			●	●	●	●	●	●
餐飲展場管理	●		●	●	●		●		●
休閒旅館與民宿經營管理實務	●		●	●	●	●	●	●	●
俱樂部經營與管理	●		●	●	●		●	●	●
宴會與會議管理實務	●		●	●	●	●	●	●	●
旅館財務管理實務	●				●	●			
旅館營運統計與分析	●				●		●		
連鎖旅館經營與管理	●		●	●	●		●	●	●
會展管理實務	●		●	●	●		●	●	●
領導統御與組織管理實務	●			●	●	●	●	●	●
咖啡製作品評與實習				●	●	●			
服務中心作業實務	●		●	●	●	●			
客艙服務實務	●		●	●	●	●	●		

專業飲料調製與實習				●	●	●			
飲料調製與實習				●	●	●			
葡萄酒入門與實習				●	●	●			
餐旅服務技能與實習	●		●	●	●	●	●		
蘇打房實務與實習				●	●	●			

七、畢業生三大代表性工作職務之對應課程

本系學生修課，除通識必修、院共同必修、專業必修課程外，依照學生就業導向與三大代表性工作所需能力、性向與對應課程，敘述如下：

1. 旅館產業從業人員

應具備旅館服務技能、英、日語等專業外語能力、服務、敬業精神與負責任的態度。在修課的建議上，應專研以下課程：

課程名稱	一上	一下	二上	二下	三上	三上
人際關係與溝通技巧	2/2(選)					
旅館管理		2/2(必)				
顧客關係管理		2/2(必)				
房務管理實務		2/2(必)				
服務中心作業實務		2/2(選)				
旅館會計實務			2/2(必)			
客務管理實務			2/2(必)			
餐旅採購與成本控制			2/2(必)			
宴會與會議管理實務			2/2(選)			
旅館業服務品質管理			2/2(選)			
旅館營運統計與分析				2/2(選)		
會展管理實務				2/3(選)		
旅館資訊系統					2/2(必)	
旅館行銷管理						2/2(必)
國際禮儀與服務技巧實務						2/2(必)
旅館法規						2/2(必)
旅館財務管理實務						2/2(選)
旅館客訴與危機處理						2/2(選)

2. 餐飲服務人員

應具備餐飲服務技能、英、日語等專業外語能力、服務、敬業精神與負責任的態度。在修課的建議上，應專研以下課程：

課程名稱	一上	一下	二上	二下	三上	三上
餐旅衛生與安全	2/2(必)					
餐旅服務技能與實習	2/3(選)					
咖啡製作品評與實習	2/3(選)					
人際關係與溝通技巧	2/2(選)					
顧客關係管理		2/2(必)				
飲料調製與實習		2/3(選)				
餐飲管理			2/2(必)			
餐旅採購與成本控制			2/2(必)			
蘇打房實務與實習			2/3(選)			
專業飲料調製與實習			2/3(選)			
餐飲展場管理				2/2(選)		
精緻餐廳桌邊服務					2/3(選)	
國際禮儀與服務技巧實務						2/2(必)
旅館客訴與危機處理						2/2(選)
餐飲資訊系統						2/2(選)
葡萄酒入門與實習						2/3(選)

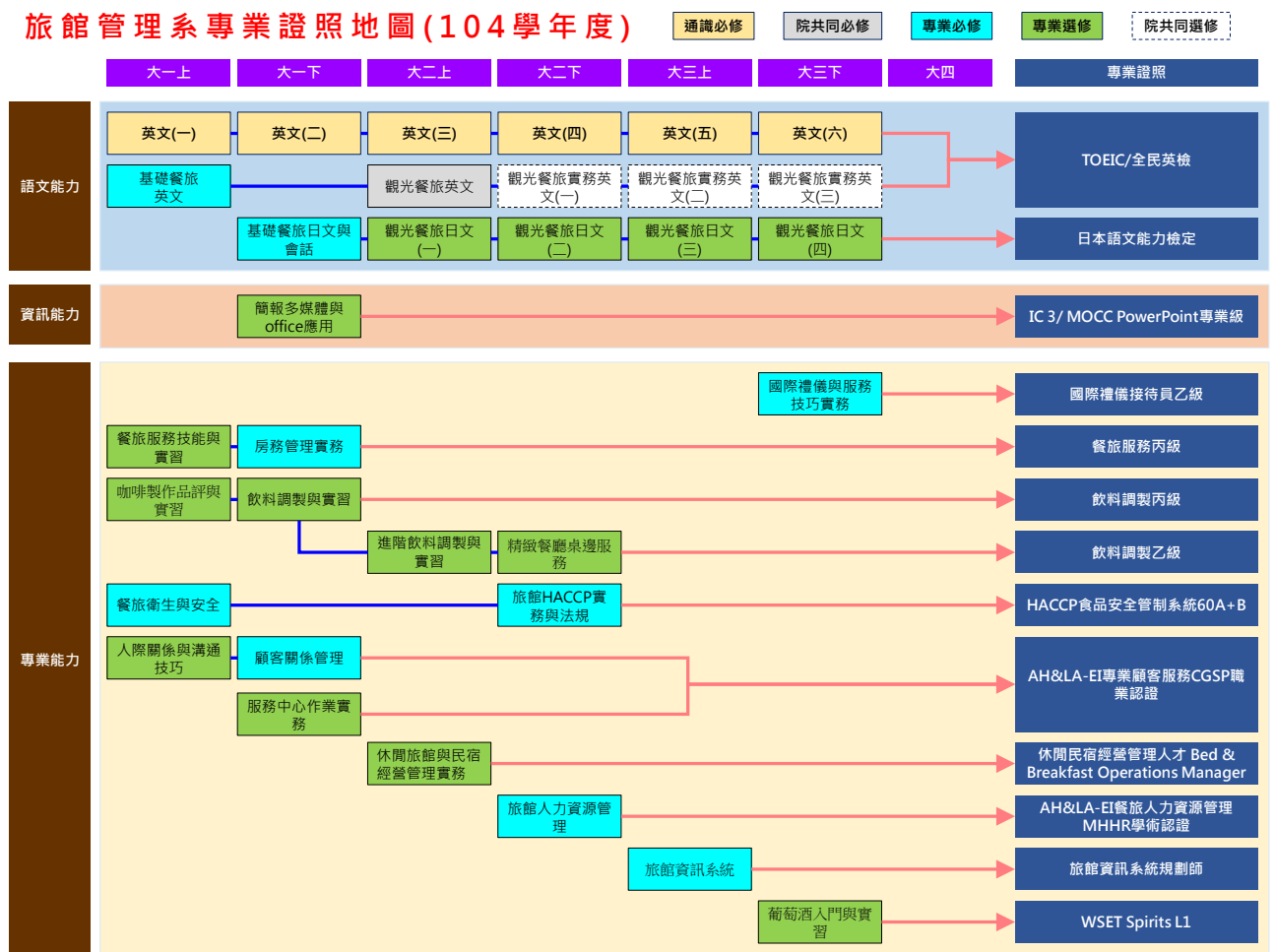
3. 旅館經營管理人員

應具備旅館經營管理能力與產業市場需求及評估能力、英、日語等專業外語能力、服務、敬業精神與負責任的態度。在修課的建議上，應專研以下課程：

課程名稱	一上	一下	二上	二下	三上	三上
管理學	2/2(必)					
人際關係與溝通技巧	2/2(選)					
旅館管理		2/2(必)				
顧客關係管理		2/2(必)				
房務管理實務		2/2(必)				
經濟學		2/2(必)				
簡報多媒體與 office 應用		2/2(選)				
服務中心作業實務		2/2(選)				
餐飲管理			2/2(必)			
旅館會計實務			2/2(必)			
客務管理實務			2/2(必)			
餐旅採購與成本控制			2/2(必)			
宴會與會議管理實務			2/2(選)			
休閒旅館與民宿經營管理實務			2/2(選)			
旅館業服務品質管理			2/2(選)			
旅館 HACCP 實務與法規				2/2(必)		
旅館人力資源管理				2/2(必)		

俱樂部經營與管理					2/2(選)		
旅館客房佈置與陳設					2/2(選)		
旅館營運統計與分析					2/2(選)		
會展管理實務					2/3(選)		
餐飲展場管理					2/2(選)		
旅館資訊系統						2/2(必)	
連鎖旅館經營與管理						2/2(選)	
領導統御與組織管理實務						2/2(選)	
旅館稽核管理實務						2/2(選)	
旅館建築與設施規劃實務							2/2(必)
旅館行銷管理							2/2(必)
國際禮儀與服務技巧實務							2/2(必)
旅館法規							2/2(必)
旅館財務管理實務							2/2(選)
旅館客訴與危機處理							2/2(選)
餐飲資訊系統							2/2(選)

八、學生證照地圖



九、畢業門檻

本系訂定大學部學生畢業應取得學分數外(至少需修畢 130 學分，包括：通識 32 學分、專業必修 70 學分、專業選修 28 學分)，亦規定本系學生畢業前應符合畢業門檻規定—通過中文能力、英文能力、資訊能力、專業能力、服務學習與實習旅館服務學習六項，以及學生畢業前須修滿 18 學分之校外實習課程，詳細規定請同學參閱系網公告之「**旅館管理系畢業門檻實施要點**」。

十、證照考試資訊

證照	考試資訊	考試方式	證照對學生就業幫助
飲料調製丙級	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發照單位：勞動部勞動力發展屬技能檢定中心。 2. 每年的7月至9月考試 3. 每年2次。 4. 考試費用：2,170元。 5. 報考資格：年滿15歲或國民中學畢業。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無酒精飲料調製操作。 2. 學科測驗選擇80題，1題1.25分，60分及格。 3. 術科共有18組別。 4. 4. 試題配方，A1~A6，B7~B12，C13~C18，滿分600分，扣分超過240分不及格。 	欲從事包含咖啡吧檯、茶飲吧檯、冰沙、果汁等飲料調理工作或旅館咖啡廳自行創業，均應具備本項證照。
飲料調製乙級	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發照單位：勞動部勞動力發展屬技能檢定中心。 2. 每年的1月至2月考試。 3. 每年1次。 4. 考試費用：2,970元。 5. 報考資格：請詳閱http://skill.tcte.edu.tw。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有酒精飲料調製操作。 2. 學科測驗選擇80題，一題1.25分，70分及格。 3. 術科測試試題有三大題，第一大題-酒類辨識，第二大題-吧檯準備(吧檯布置及製作裝飾物，含六小題之裝飾物)，第三大題-飲料調製，共計108題(4)A.B大題只要其一扣分41分(含)以上即為不及格，C大題六小題總分扣分241分(含)以上或C大題 	欲從事調酒咖啡飲料相關之開店及就業，或從事旅館餐飲或餐廳吧台管理、咖啡館、PUB等餐飲經營管理或餐飲教育培訓工作者，應先考取本證照以利經營管理或就業開店。

		其中一小題扣分 51分(含)以上，C 大題即為不及格。	
國際禮儀接待 員乙級	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發照單位：華廈訓練評鑑有限公司。 2. 由觀餐學院統籌辦理，每年一次，5-6月間。 3. 費用：2,600元。 4. 報考資格：大專院校相關科系學生。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依『國際禮儀接待員』主題綱要範圍；以及中華民國外交部網站/為民服務/國際禮儀之內容。 2. 採筆試作答方式，滿分為100分，七十分(含)為及格標準。(一)單項選擇題(20題，20分)；(二)多重選項題(20題，40分)；(三)情境題(共6題，40分)。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 欲從事餐旅相關產業之人員應具備此證照，可瞭解國際禮儀中，食、衣、住、行、育、樂基本禮儀正確應對進退規範與技巧。 2. 餐旅業各部門主管必懂之知識與技能；擁有本證照可展現軟實力，求職面試、升學甄試、績效考核之職能資格佐證文件。
HACCP 食品 安全管制系統 60A 基礎	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發照單位：技專院校。 2. 每年數次，時間不確定，由各技專院校訂定。 3. 費用：6,000元。 4. 報考資格：所有食品餐飲相關科系學校師生、從業人員、HACCP小組成員等，及有興趣參訓者。 	課程進行中，需撰寫報告及進行筆試考核，筆試合格分數為70分。	欲從事食品衛管人員需具備此證書。
HACCP 食品 安全管制系統 60B 進階	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發照單位：技專院校。 2. 每年數次，時間不確定，由各技專院校訂定。 3. 費用：6,000元。 4. 報考資格：所有食品餐飲相關科系學校師生、從業人員、HACCP小組成員等，及有興趣參訓者。 	課程進行中，需撰寫報告及進行筆試考核，筆試合格分數為70分。	欲從事食品衛管人員需具備此證書。
AH&LA-EI 專 業顧客服務	1. 發照單位：美國飯店業協會教育學院	1. 考試以中文試題進行，考題為30題單	欲從事任何住宿、旅館業、觀光產業或者餐飲

CGSP 職業認證	<p>(American Hotel & Lodging Educational Institute, AHLEI)</p> <p>2. 培訓費用：包含餐費，管理費、講義費、與認證費用共計：新台幣：4,800 元。</p>	<p>選題，70%及格(21題)通過認證。</p> <p>2. 通過認證後應試者將收到專業顧客服務 CGSP 國際認證證書以及徽章一枚。</p>	<p>相關服務產業的從業人員應具備此證照。</p>
AH&LA-EI 餐旅人力資源管理 MHHR 學術認證	<p>1. 發照單位：美國飯店業協會教育學院 (American Hotel & Lodging Educational Institute, AHLEI)。</p> <p>2. 考試時間：在台灣，學員準備好時即可報名考試，並隨時可以參加考試。</p> <p>3. 約台幣 6,000 元。</p> <p>4. 考試資格：(1)觀光產業初階入門者(2)觀光產業中階專業經理人/人資部門主管及人員。</p>	<p>1. 單選題 100 題，考題比重平均分配於各節中，作答方式：電腦閱卷，以 2B 鉛筆作答。</p> <p>2. 合格標準：答對 70% 考題，即 70 題，為合格通過。成績通過後，由美國 AHLEI 總部核發全英文證書。</p>	<p>欲從事餐旅相關產業之人力資源部門人員應具備此證照。</p>
IC3	<p>1. 發照單位：美國微軟全球認證中心思遞波公司 http://www.certipoint.com 或 http://www.certipoint.com.tw</p> <p>2. 上課費用：全免。</p> <p>3. 考試費用：2,640 元(單科 880 元，補考單科 500 元)</p>	<p>IC3 認證考試共分三大模組，每個模組的考試時間都是 45 分鐘，全部為上機操作。各模組滿分 1,000 分，內容分別為：</p> <p>1. 計算機概論 (Computer Fundamental, CF)，及格分數 800 分。</p> <p>2. 常用應用軟體 (Key Application, KA)，及格分數 750 分。</p> <p>3. 網路應用與安全 (Living OnLine, LOL)，及格分數 800 分。</p>	<p>欲從事旅館行業之觀光旅館資訊室網頁設計規畫工作、網路管理師、網路工程師等可具備此證照。</p>

MOCC Word/Excel/PowerPoint 2010 專業級認證	校資訊能力，測驗費用： 800 元。	1. 測驗方式：5 題實作 題，共 1000 分，700 分及格。 2. 測驗時間：75 分鐘。	透過 MOCC 認證提昇 旅館管理系學生具備基 本的電腦文書處理能 力。
休閒民宿經營 管理人才 Bed & Breakfast Operations Manager (乙級 證照)	校務基本資料庫：8918 1. 發證單位：中華民國應 用商業管理協會。 2. 研習費用：7,000 元。	考試方式： 1. 選擇題 30 題，每題 2 分，共 60 分，單 選不倒扣。 2. 2. 四題簡答題，每題 10 分，共 40 分；共 100 分。	欲從事休閒民宿經營管 理者，應具備此證照。
WSET Spirits L1	1. 發照單位：WSET 英國 葡萄酒暨烈酒教育基金 會。 2. 認證課程費用：11,800 元。	WSET L1 Award in Spirits 測驗，英文或繁 體中文測驗卷擇一，共 50 題選擇題，無盲 測。考試時間 45 分鐘。	欲從事酒類銷售產業、 餐飲服務業可具備此證 照。

十一、就業與求學

就業機會	升學機會
旅館經營管理人員 旅館產業從業人員 餐飲服務人員 休閒產業服務人員 旅行業服務人員 民宿/創業/教育服務人員	中山醫學大學 健康餐飲暨產業管理學系碩士班 東海大學 餐旅管理學系碩士班 南臺科技大學 餐旅管理系碩士班 國立屏東科技大學 餐旅管理系碩士班 國立高雄餐旅大學 餐飲創新研發碩士班 國立高雄餐旅大學 餐旅管理研究所碩士班 康寧大學 餐飲管理學系碩士班 景文科技大學 旅遊管理系觀光與餐旅管理碩士班 實踐大學 餐飲管理學系碩士班 輔仁大學 餐旅管理學系碩士班 稻江科技暨管理學院 餐旅管理學系碩士班