

# 美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

餐旅資訊系統

中華民國 114 年 08 月制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	餐旅資訊系統	
	英文	Hospitality Management Information Systems	
適用學制	四年制學院國合專班	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	2/2
適用系科別	餐旅管理系 餐飲與旅館服務國際 學生產學合作專班	學期/學年	一學期
適用年級/班級	四技餐國合二秋季	先修科目或先備能力	

## 2. 餐旅管理系目標培育人才

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
	餐飲管理	P1 執行高品質的餐飲服務
	餐飲管理	P2 執行餐飲服務時遵循安全衛生程序、以維持安全的工作環境
	餐飲管理	P3 融合對食材特性及採購的知識，在食品生產與餐飲供應上兼顧品質與成本考量
	餐飲管理	P4 掌握各地文化、宗教、民情、特產之特點，做為服務及餐點設計之依據
	餐飲管理	P5 執行與食品生產之相關的標準作業程序，以提供高品質服務
	餐飲管理	P6 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度
	餐飲管理	P7 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理利潤與市場行銷策略
	餐飲管理	P8 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
	旅館管理	P9 執行旅館客戶接待與服務業務。
	旅館管理	P10 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
	旅館管理	P11 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
	旅館管理	P12 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。
	旅館管理	P13 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。

### 3. 課程對應之 UCAN 職能

課程	職能	專業職能 M	專業職能 A
餐旅資訊系統		P8	P6、P7

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：

- 了解餐旅業資訊系統的重要性及其在提升服務品質與經營效率中的應用。
- 熟悉 Windows 操作系統，包括檔案管理、系統設定及基本故障排除技巧。
- 掌握 Microsoft Office 文書處理技能，能有效使用 Word、Excel 與 PowerPoint。
- 能運用文書與數據分析工具創建專業報告及簡報，提升工作效率。
- 了解餐旅業相關資訊科技應用，如預訂系統、顧客關係管理(CRM)系統及其他軟體操作。
- 培養理論與實務並重的能力，為未來餐旅職涯打下專業基礎。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

本課程旨在幫助學生熟悉餐旅業的資訊系統及其應用，並掌握基礎的電腦文書作業技能。隨著科技的快速發展，資訊系統在餐旅業中扮演著越來越重要的角色。學生將學習如何有效運用 Windows 操作系統及 Microsoft Office 文書處理工具，以提升其在餐旅業的工作效率和專業能力。課程內容包括對 Windows 操作系統的熟悉，涵蓋檔案管理、系統設定及基本的故障排除技巧。此外，學生將深入了解 Microsoft Office 的應用，特別是 Word、Excel 和 PowerPoint，這些工具在日常文書作業中至關重要。透過實作練習，學生將能夠創建專業的文書報告和數據分析，並有效地進行簡報。最後，課程將介紹餐旅業中資訊科技的應用，包括預訂系統、顧客關係管理(CRM)系統及其他相關軟體的使用，幫助學生了解如何利用這些工具來提升服務品質和經營效率。透過理論與實務的結合，學生將為未來在餐旅業的職業生涯奠定堅實的基礎。

### 5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程介紹與 Windows 操作系統概述 課程目標與內容介紹 Windows 操作系統的基本概念	P8、P6	2
2	Windows 操作系統的檔案管理	P8、P6	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
	檔案與資料夾的管理 檔案儲存與檢索技巧		
3	Windows 系統設定與個人化 系統設定選項介紹 個人化桌面與使用者介面	P8、P6	2
4	Windows 基本故障排除技巧 常見問題與解決方案 系統恢復與重置	P8、P6	2
5	Microsoft Word 基礎 文書編輯與格式設定 使用樣板與樣式	P8、P6	2
6	Microsoft Word 進階應用 插入圖像、表格與超連結 文件檢查與註解功能	P8、P6	2
7	Microsoft Excel 基礎 數據輸入與格式化 基本公式與函數使用	P8、P6、P7	2
8	Microsoft Excel 進階應用 資料分析與圖表製作 數據排序與篩選	P8、P6、P7	2
9	期中考準備與考試 期中考複習 期中考試	P8、P6、P7	2
10	Microsoft PowerPoint 基礎 簡報設計與布局 使用模板與主題	P8、P6	2
11	Microsoft PowerPoint 進階應用 插入多媒體與動畫效果 簡報演示技巧	P8、P6	2
12	餐旅業概述 餐旅業的發展與現狀 主要業務模式介紹	P8、P6、P7	2
13	預訂系統的運作與管理 預訂系統的基本概念 實作：使用預訂系統模擬	P8、P6、P7	2
14	顧客關係管理(CRM)系統介紹 CRM 系統的功能與應用 實作：使用 CRM 系統模擬	P8、P6、P7	2
15	其他相關資訊系統的應用	P8、P6、P7	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
	餐飲管理系統 事件管理系統		
16	案例研究 成功的餐旅業資訊系統實踐 小組討論與分享	P8、P6	2
17	期末考準備與複習 期末考複習 問題解答與討論	P8、P6	2
18	期末考試	P8、P6	2

### 5.3 教學活動

1. 課堂實機講授 2. 上機實做 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%

期末成績百分比：30%

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：

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。

#### 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：

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。

### 7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：(一~五)11:40-12:50
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
  - (1). 授課教師：劉上裕 助理教授
  - (2). 校內分機：#6611
  - (3). 授課教師 email：[x00003526@meaho.edu.tw](mailto:x00003526@meaho.edu.tw)
  - (4). 教師研究室：SC603-11 室