

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

餐旅人力資源

中華民國 115 年 01 月制定

1. 課程基本資料：

| | | | |
|---------|--------------------------------|-----------------------------|----|
| 科目名稱 | 中文 | 餐旅人力資源 2/2 | |
| | 英文 | Hospitality Human Resources | |
| 適用學制 | 四年制學院國合專班 | 必選修 | 必修 |
| 適用部別 | 日四技 | 學分數 | 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 | 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 | 無 |

2. 餐旅管理系系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

| | 就業途徑 | 職能 |
|------|------|---------------------------------------|
| | 專業職能 | 餐飲管理 |
| 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。 |
| 旅館管理 | | P14 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 |
|---------|--|--|
| 餐旅人力資源 | P6：建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度 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 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 | P8：使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務 P13：分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務 |

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：

本課程旨在使學生了解餐旅產業中人力資源管理的重要性與實務運作方式。內容涵蓋人力資源的基本概念、職務設計與分析、人員招募與甄選、員工訓練與發展、績效評估、薪資福利制度、員工關係與勞資法規等核心議題。課程中將透過案例分析與小組討論，協助學生建立理論與實務兼具之專業知能，並強調人本管理與服務品質的連結。

此外，本課程也著重於餐旅現場常見的人力配置問題、勞動力流

動現象與員工激勵技巧，幫助學生了解如何在高流動、高壓力的服務環境中，有效運用人力資源策略，提升團隊績效與顧客滿意度。透過本課程學習，學生將具備初步規劃及執行餐旅人力資源管理工作的能力，為未來就業與升遷奠定良好基礎。

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程旨在使學生理解餐旅產業中人力資源管理的核心概念與實務操作，內容涵蓋職務設計與分析、招募與甄選、員工訓練與發展、績效評估、薪酬福利、員工關係與勞動法規等議題。課程將透過案例分析、小組討論與專題實作，培養學生理論與實務並重的專業知能，並強調以人為本的管理方式與服務品質之連結。此外，本課程探討餐旅現場常見的人力配置問題、勞動力流動現象及員工激勵技巧，幫助學生在高流動、高壓力的服務環境中，運用人力資源策略提升團隊績效與顧客滿意度。修習本課程後，學生將具備規劃及執行餐旅人力資源管理工作的基礎能力，為未來職涯發展與升遷奠定基礎。

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 | 第 1 週 課程導論與餐旅產業人力資源管理概述 課程介紹、評量方式說明、餐旅產 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |

| 週次 | 課程內容規劃 | 課程設計養成之職能 | 時數 |
|----|---|---------------------|----|
| | 業人力資源管理之重要性與發展趨勢。 | | |
| 2 | 第 2 週 人力資源管理概論 (一) 人力資源管理之定義、功能與流程， 餐旅產業人資管理特色。 | M(P6) A(P7、P13) | 2 |
| 3 | 第 3 週 人力資源管理概論 (二) 人力資源管理對組織績效、服務品質 與員工滿意度之影響。 | M(P6) A(P7、P13) | 2 |
| 4 | 第 4 週 職務設計與工作分析 (一) 職務分析方法、工作說明書與工作規 範之建立。 | M(P12) A(P7) | 2 |
| 5 | 第 5 週 職務設計與工作分析 (二) 餐旅產業實務案例說明，職務設計與 人力規劃之應用。 | M(P12) A(P7) | 2 |
| 6 | 第 6 週 人員招募與甄選 (一) 招募管道、招募策略與雇主品牌概 念。 | M(P6) A(P8、P13) | 2 |
| 7 | 第 7 週 人員招募與甄選 (二) 面試技巧、甄選工具與評量方式，案 例討論。 | M(P6) A(P8、P13) | 2 |
| 8 | 第 8 週 課程重點整理與期中考複 習 整合前半學期重點內容，說明期中 考範圍。 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |
| 9 | 第 9 週 期中考 | - | 2 |
| 10 | 第 10 週 員工訓練與發展 (一) 訓練需求分析、訓練計畫規劃與執行 方式。 | M(P6) A(P8、P13) | 2 |
| 11 | 第 11 週 員工訓練與發展 (二) 職涯發展、在職訓練與終身學習概 念。 | M(P6) A(P8、P13) | 2 |
| 12 | 第 12 週 績效管理 (一) 績效管理制度、績效考核方式與指標 設計。 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |
| 13 | 第 13 週 績效管理 (二) 績效回饋、激勵與績效改善實務探 討。 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |

| 週次 | 課程內容規劃 | 課程設計養成之職能 | 時數 |
|----|---|---------------------|----|
| 14 | 第 14 週 薪資福利制度 薪資結構、獎酬制度與餐旅產業福利措施分析。 | M(P12) A(P7、P13) | 2 |
| 15 | 第 15 週 勞資關係與法令遵循 勞動法規、工時制度、職場倫理與安全管理。 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |
| 16 | 第 16 週 人力資源管理實務案例分析 (一) 餐旅產業人資管理實務案例討論與問題分析。 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |
| 17 | 第 17 週 人力資源管理實務案例分析 (二) 小組報告/案例發表與綜合討論，期末重點整理。 | M(P6、P12) A(P7、P13) | 2 |
| 18 | 第 18 週 期末考 | - | 2 |

5.3 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：

本課程之課業輔導與補救教學對象，主要為學習進度落後、課堂理解不足、評量成績未達標準，或有學習適應困難之學生；另針對出席狀況不穩定及學習動機較低之學生，亦列為優先輔導對象，以協助其順利完成課程學習目標。

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：

1. 課後個別輔導：安排固定或彈性時間進行一對一或小組輔導，針對學生學習困難進行說明與指導。
2. 重點內容複習與加強：針對課程重點單元提供補充教材與重點整理，協助學生強化基礎概念。
3. 多元學習資源運用：提供講義、簡報、線上學習資源或影片，協助學生反覆學習與自主複習。
4. 作業與回饋機制：透過作業練習與即時回饋，了解學生學習狀況，並進行適時調整教學策略。
5. 同儕學習與分組輔導：鼓勵學習表現較佳學生協助同儕，提升整體學習成效。
6. 持續追蹤與關懷：定期檢視學生學習進度與出席狀況，必要時進行個別關懷與輔導，提升學習動機與自信心。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：原則安排於平日週一至週五教師 Office Hour 時段，並視學生學習需求彈性調整，提供個別或小組課業輔導。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：顏禎瑩
 - (2). 校內分機：6612
 - (3). 授課教師 email：x00010100@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：SC603-12