

開南管理學院觀光暨餐飲旅館管理學系

觀光組織行為

Organizational Behavior in Tourism



授課老師：彭孟慈

☎：03-3412500-6014

✉：monica@mail.knu.edu.tw

時間：週三 10:10~12:00(A506)

週四 9:10~10:00(A505)

授課班級：93 年觀光 2A

■ 課程目的

本課程為基礎企業管理及管理學之延伸，並且為觀光人力資源管理之先修基礎課程。本課程主要目的如下：

- 了解組織內有關個人及團體與組之間活動。
- 使學習主從管理者的角度來了解組織內各種不同行為之產生與意涵。
- 進而增加學習者對於觀光管理專業能力之基礎認識。

■ 課程內容

本課成為 3 學分之設計，並採用中文教科書之講授為主。由於組織行為的理論繁多，課程的講授將以不同組織行為之產生與其管理為議題，作為講授之重點。本課程除講授外，相當重視學生於課堂之參與，因此每堂課程均有隨堂口試、課堂討論或隨堂作業。最後，並嘗試將課堂所學與實務結合，並盼能將其轉化成專業書面與口頭報告作為課程學習之成果展現。

■ 使用教材：

- Robbins, P.S., Organizational Behavior, 10th ed., (New Jersey: Prentice Hall, 2001), 華泰文化，☎:2377-3877
- 李青芬等，組織行為學，第九版，華泰文化。

■ 指定閱讀

- 靜崗、夏雨雪著，長榮之道，亞細亞出版
- 嚴長壽著，總裁獅子心，平安文化
- 董更生譯，西南航空，智庫文化
- 齊若蘭譯，從 A 到 A+，遠流出版

- 潘東傑譯，大象與跳蚤，天下文化
- 陳生民著，台汽再造，中國生產力。

■ 修課規定

- 本門課程之上課方式，將採互動教學，因此學習者隨時有機會於上課之內容抒發己見。所以，課前課前預習是絕對必要之工作。
- 另外，學習效果及學習成績與出席率通常呈現高度正相關。因此，本課程規定，凡經典名佈道課者(no any excuses)3次，視同放棄本次學習機會。

■ 評分標準

- 期末報告 30%(書面報告 20%，口頭報告 10%)
- 期末考 30%
- 平時成績 20%
- 期中報告或考試 20%

■ 其他規定

- 相關作業逾繳，一概不受理(no any excuses)。
- 這門課每堂課均會點名，3次未到該科將不予通過。(no any excuses)。
- 上課與考試中，嚴禁使用手機，凡響起、接收、發送將以曠課一次論處。考試時，將以零分計算。
- 上課請準時，遲到超過10分鐘不得進入且視同曠課。
- 請保持上課環境整潔，並嚴禁上課中進食，飲料除外。

■ 預定授課進度

週次	日期	授課內容	教材	作業
1	9/22	課程內容及相關規定說明		
	9/23			
2	9/29	☞ 隨堂口試 ✓ 何謂組織行為?	<u>Chapter 1 & 2</u>	
	9/30	✓ 企業管理的基本觀念? ✓ 管理者要做什麼?		
3	10/06	☞ 隨堂口試 ✓ 進入組織行為	<u>Chapter 1 & 2</u>	何謂品牌經理

	10/07	<ul style="list-style-type: none"> ✓ OB 的挑戰與機會 ✓ 個體行為的基礎 ✓ 討論 -Male productivity v.s. Female productivity? 		
4	10/13	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 	<u>Chapter 14</u>	
	10/14	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 組織結構的基礎 ✓ 何謂組織結構 ✓ 常見組織設計 ✓ 討論-觀光餐旅休閒組織的類型？ 		
5	10/20	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 ✓ 組織設計的新選擇 	<u>Chapter 14</u>	
	10/21	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 組織結構有何不同 ✓ 組織設計與員工行為 ✓ 討論 - 觀光企業組織管理 Centralization vs.decentralization 		
6	10/27	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 ✓ 工作分析的概念 	<u>Chapter 15</u>	
	10/28	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 科技與新工作設計 ✓ 流程價值分析:宴會服務流程設定 ✓ 討論-? 		
7	11/03	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 ✓ 工作的空間設計與生產力 	<u>Chapter 15</u>	
	11/04	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 工作重設計 ✓ 工作時程的選擇 ✓ 討論-? 		
8	11/10	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 ✓ 何謂激勵 	<u>Chapter 6 & 7</u>	What's Stock Option?
	11/11	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 雙因子理論 ✓ 當代的激勵理論 ✓ 討論-滿意與不滿意？ 		
9	11/17	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 ✓ 激勵:理論到應用 ✓ 目標管理(MBO) 	<u>Chapter 6 & 7</u>	
	11/18	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 員工投入方案 ✓ 技能薪酬制 ✓ 討論 - ESOP vs. Stock option 		
10	11/24	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 隨堂口試 ✓ 了解團隊 	<u>Chapter 9</u>	Leader vs.

	11/25	✓ 團隊為何受歡迎 ✓ 團隊的類型		manager
11	12/01	☞ 隨堂口試	<u>Chapter 11</u>	
	12/02	✓ 何謂領導 ✓ 當前領導所面臨的問題 ✓ 討論- ? Leader vs. Manager vs. Subordinate		
12	12/08	影片欣賞：【赤色風暴】		<u>思考議題</u> <u>請參考附件</u>
	12/09			
13	12/15	☞ 隨堂口試 ✓ 組織文化	<u>Chapter 17</u>	
	12/16	✓ 組織文化的作用 ✓ 員工如何學習組織文化 ✓ 討論- ?		
14	12/22	☞ 隨堂口試 ✓ 組織變革	<u>Chapter 18</u>	
	12/23	✓ 組織創新 ✓ 下週口頭報告組別繳交【書面報告】		
15	12/29	口頭報告		1-4 組
	12/30	下週口頭報告組別繳交【書面報告】		
16	1/05	口頭報告		5-8 組
	1/06	下週口頭報告組別繳交【書面報告】		
17	1/12	期末口頭報告 課程總結		9-13 組
	1/13			
18	1/19	期末考		
	1/20			

■ 報告規定

期末報告說明

1. 由各組同學訪談國內任一家觀光休閒相關企業 (如:旅行社、電子旅行社、航空公司、主題樂園、休閒農場、渡假中心、旅館、健身俱樂部、公營遊憩區..等), 或可參考國內外有關之觀光產業書籍, 或其公開說明書等等。
2. 可參考下列主題進行討論, 並於期末上台報告。

- 該企業之組織架構與工作設計之分析與評論
- 該企業激勵的型態(理論類型)及創新的激勵員工方式之分析評論
- 該企業之 CEO 的領導型態(基本分析內容必須包含 Managerial Grid)分析
- 該企業之激勵領導與流動率間之相關性分析探討

3. 期末報告規定

- 期末報告題目請於 11/03 交給課代
- 字形：12 號，中文請用標楷體，英文用 Book Antiqua。
- 請加註頁碼
- 製作封面、目錄及受訪人員名片與參考資料。
- 不合規定者，恕不受理。
- 書面報告請於口頭報告前一週繳交給我。

4. 口頭報告

- 盡最大可能呈現團隊創新與創意
- 建議使用幻燈片、投影機、自製影片、電腦、音樂....等。

5. Group Paper

- 此份報告為團隊報告，每團隊以 5 人為限進行討論。請所有同學自行於第一~三次上課完成編隊，並選出團隊負責人(Leader)
- 課代請將各團隊名單於第四次上課(10/04)交給我，名單以 A4 單面打字，並詳細註名各團隊之 Leader 為誰及其聯絡電話。

「赤色風暴」影片觀賞

思考議題

- 1、對於黑、白兩艦長之領導風格，您的評價如何，何以您會有這種看法？您能否辨認出你賴以處理目前所在組織中，人際關係之價值觀，包括對上、平行、對下，及對組織外之成員？
- 2、若您辨認出之價值觀(指引您個人行為取捨之標準，如功利、和諧、正義、公平、成就、利害...等)形成矛盾現象，您的自處之道為何？若您的價值觀一致性頗高，您如何結何於企業之領導行為中展示之，請以管理之程序舉例說明之？如在分配資源時如何落實，在獎勵部屬時如何落實，在設定目標時如何落實...
- 3、您如何設計組織之系統，以避免落入最高領導人互相衝突，導致組織危機之現象。如何設計隔離員工之系統，以避免受到領導人衝突之影響而有所傷害？如何讓這些設計形成企業文化之一環？
- 4、對於「人」在艦艇上工作的角色，白艦長認為要做到刺激與反應之過程即可發揮最大作用；黑艦長則認為除了要反應外，還需要思考為什麼？您的看法如何？人在組織中其角色及作用到底為何？您可有凸顯其角色與作用之具體作法，請舉例說明之。
- 5、「群眾是盲目的」，若以此論點推論艦艇上的大部份部屬都是盲目的，您是否同意，原因為何？若不同意，有任何情節可顯示您的說理嗎？若部屬並不盲目，則指引大部份成員之動機與行為的背後要素為何？在您的管理過程中，可有掌握住這些潛在動機與要素？
- 6、片中最後一幕，黑艦長與白艦長對話，「白艦長說：你是對的，我是錯的.....」，然後，黑艦長以微笑目送白艦長離開！有點顯示世代交替的完成，劃下完美句點。您認為白艦長的對錯判斷到底其所指為何？而這世代交替，到底又是指什麼樣的交替呢？
- 7、片中黑艦長與白艦長有關克勞賽維茲之對話提到戰爭中真正的敵人是戰爭本身，您能否類比對照企業之競賽，或企業家追逐目標過程中之現象，並提出您類比的案例及說理。
- 8、武器官所觸及之團體壓力及倫理困境，若是您，您的決策為何？原因何在？