

# 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

系主任楊勝評

授課老師：彭孟慈

時間：週三 10:10~12:00(A517)

☎：03-3412500-6014

週四 9:10~10:00(A510)

✉：monica@mail.knu.edu.tw

授課班級：觀光 2 年級 B 班

#### ■ 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, 10<sup>th</sup> 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	9/10	課程內容及相關規定說明		
	9/11	放假		
2	9/17	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 何謂組織行為?</li> </ul>	<u>Chapter 1 &amp; 2</u>	
	9/18	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 企業管理的基本觀念?</li> <li>✓ 管理者要做什麼?</li> </ul>		
3	9/24	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 進入組織行為</li> <li>✓ OB 的挑戰與機會</li> </ul>	<u>Chapter 1 &amp; 2</u>	何謂品牌經理
	9/25	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個體行為的基礎</li> <li>✓ 討論 -Male productivity v.s. Female productivity?</li> </ul>		
4	10/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 組織結構的基礎</li> </ul>	<u>Chapter 14</u>	
	10/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 何謂組織結構</li> <li>✓ 常見組織設計</li> <li>✓ 討論-觀光餐旅休閒組織的類型?</li> </ul>		
5	10/08	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 組織設計的新選擇</li> </ul>	<u>Chapter 14</u>	
	10/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 組織結構有何不同</li> <li>✓ 組織設計與員工行為</li> <li>✓ 討論 - 觀光企業組織管理 Centralization vs.decentralization</li> </ul>		
6	10/15	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 工作分析的概念</li> </ul>	<u>Chapter 15</u>	
	10/16	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 科技與新工作設計</li> <li>✓ 流程價值分析:宴會服務流程設定</li> <li>✓ 討論-?</li> </ul>		
7	10/22	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 工作的空間設計與生產力</li> </ul>	<u>Chapter 15</u>	
	10/23	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 工作重設計</li> <li>✓ 工作時程的選擇</li> <li>✓ 討論-?</li> </ul>		
8	10/29	☞ 隨堂口試	<u>Chapter 6 &amp; 7</u>	What's Stock

	10/30	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 何謂激勵</li> <li>✓ 雙因子理論</li> <li>✓ 當代的激勵理論</li> <li>✓ 討論-滿意與不滿意?</li> </ul>	* 課代準備 A4 影印紙，每人一張	Option?
9	11/05	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 激勵:理論到應用</li> <li>✓ 目標管理(MBO)</li> </ul>	<u>Chapter 6 &amp; 7</u>	
	11/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 員工投入方案</li> <li>✓ 技能薪酬制</li> <li>✓ 討論 - ESOP vs. Stock option</li> </ul>		
10	11/12	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 了解團隊</li> </ul>	<u>Chapter 9</u>	Leader vs. manager
	11/13	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 團隊為何受歡迎</li> <li>✓ 團隊的類型</li> </ul>		
11	11/19	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 何謂領導</li> </ul>	<u>Chapter 11</u>	
	11/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 當前領導所面臨的問題</li> <li>✓ 討論- ? Leader vs. Manager vs. Subordinate</li> </ul>		
12	11/26	影片欣賞:【赤色風暴】		<u>思考議題</u> <u>請參考附件</u>
	11/27			
13	12/03	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 組織文化</li> </ul>	<u>Chapter 17</u>	
	12/04	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 組織文化的作用</li> <li>✓ 員工如何學習組織文化</li> <li>✓ 討論-?</li> </ul>		
14	12/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 隨堂口試</li> <li>✓ 工作分析的概念</li> </ul>	<u>Chapter 18</u>	
	12/11	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 工作的空間設計</li> <li>✓ 工作時程的選擇</li> <li>✓ 下週口頭報告組別繳交【書面報告】</li> </ul>		
15	12/17	口頭報告		
	12/18	下週口頭報告組別繳交【書面報告】		
16	12/24	口頭報告		
	12/25	下週口頭報告組別繳交【書面報告】		
17	12/31	<ul style="list-style-type: none"> <li>期末口頭報告</li> <li>課程總結</li> </ul>		

	1/01	放假		
18	1/07	期末考		
	1/08			

## ■ 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 11/06 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 4~5 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(10/01)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。