

## 開南管理學院 八十九學年度 第二學期課程教學計劃表

壹、科目名稱：觀光組織行為

貳、授課老師：吳淑禎

參、開課系所班級：觀光餐飲旅館學系一年級

肆、必選修：必修

伍、學分數：三學分

陸、教學目標及修課後之能力：

一、認識觀光組織行為及其重要性。

二、能夠從不同的專業角度解讀觀光組織。

三、認識多元文化對觀光組織的影響。

四、瞭解組織中的工作動機、滿意度及工作表現。

五、知覺團體領導的重要及管理者所需扮演的角色。

六、能夠對組織中的結構及工作進行設計。

七、認識觀光組織的發展前景。

柒、課程內容規劃：

週次	日期	課程內容規劃	備註
第一週	2/19(一)	第一章 課程簡介	
第二週	2/26(一)	第二章 解讀組織的方式	
第三週	3/05(一)	第三章 觀光餐旅組織的解讀方式	
第四週	3/12(一)	第四章 文化面面觀	
第五週	3/19(一)	五章 動機、工作、表現與工作滿意度	
第六週	3/26(一)	第六章 團體與團體領導	
第七週	4/02(一)	春假	
第八週	4/09(一)	第七章 工作設計與組織結構	
第九週	4/16(一)	期中考試週	
第十一週	4/23(一)	第七章 工作設計與組織結構	
第十二週	4/30(一)	第八章 管理者及其角色	
第十三週	5/7(一)	第八章 管理者及其角色	
第十四週	5/14(一)	第九章 顧客服務	
第十五週	5/21(一)	第九章 顧客服務	
第十六週	5/28(一)	第十章 大環境	
第十七週	6/4(一)	第十一章 邁向未來	
第十八週	6/11(一)	期末考試週	

捌、授課方式：講授、分組討論、腦力激盪、個案討論、角色扮演  
 玖、教材課本：

Guerrier, Y. (1999) *Organizational behavior in hotels and restaurants*.  
 John Wiley & Sons, LTD.

拾、參考書籍：

Schermerhorn, J. R. Jr., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000)  
 organizational behavior. John Wiley & Sons, LTD.

陳靜怡譯(民89) 組織行為. 台灣西書出版。

于卓民譯(民89) 行銷個案分析 智勝出版。

黃碧惠譯(民87) 迪士尼成功的七大秘訣。智庫出版。

拾壹、成績考核方式：

1. 上課參與：20%(含出席、上課過程的形成性能力檢定)

2. 課堂指定作業 20%

a. 本學期所參訪之企業，請就企業給你的第一印象、建築、接待員的性別、職級、服儀、態度、解說方式與技巧、企業內工作人員互動情形、你對企業的整體觀感、以及任何你的發現、觀察或心得等項度，以 A4 紙 12 號字，寫出你的參訪紀要。

b. 其他課堂指定作業。

3. 期中考：30%

4. 期末考：30%

拾貳、備考：在學習過程，若你有困境或任何建議，請讓我有機會瞭解你的需要或支援你，以期你的學習能夠達到滿意與豐富。