

CLASS SYLLABUS

Tuesday | 09:10-12:00 | Elite & Hospitality

Study on Hospitality Industries Management



餐旅產業管理 | 運動休閒與餐旅管理研究所 | 王國欽

☎ : 02-7734-1456 (O)/0926-236-536

Place : 綜和大樓 508

✉ : gordonwang@ntnu.edu.tw

Office Hours : By Appointment

🌐 : web.ntnu.edu.tw/~gordonwang

Class : 管院 基礎管理學程

ABOUT THE CLASS

It has been taken 7 years to conduct the **Ten Elite Enterprises**, each of them represents one distinct business story. Why we do this? It is simply because we hope our students has the opportunities to learn the first hand information from the elite enterprises and from the CEO. Namely, how the hospitality enterprises run their business? How the CEOs make their tough decisions? The essential focus of this classroom is the case itself and the pedagogy will be the discussion method. Besides, by means of the **Learning Team** design, I hope it would facilitate the synergy of case learning. Furthermore, in order to enhance the effectiveness of this class, **Cold-call** will be also conducted at the beginning of each class. Finally, for only a semester class like this one, it is kind of challenge for me to bring the hospitality world to you plus the global business issue, be cool and be prepared!

GRADING breakdown as follows:

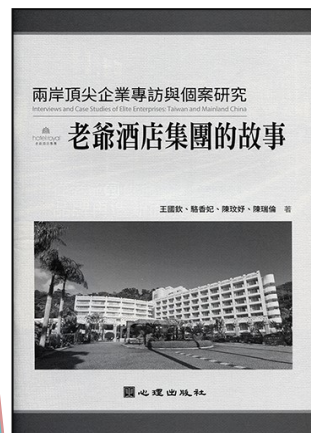
Discussion	40%
Team Presentation	30%
Peer Appraisal (Learning Team)	30%

EXTRA I recommend:

海底撈你學不會	5%
台味服務：沈方正帶路	5%
兩個女生的紫色夢想	5%

TEACHING MATERIALS

- 王國欽、駱香妃、陳玟妤、陳瑞倫（2017），兩岸頂尖企業專訪與個案研究，台北：心理出版社，☎：02-29150566 分機 128。（精讀）
- 沈方正（2016），台味服務，沈方正帶路，台北：天下。（參考）
- 黃鐵鷹（2012），海底撈你學不會，台北：大地。（參考）
- 郭定原（2008），兩個女生的紫色夢想-薰衣草森林創業傳奇，台北：聯經。（參考）



COURSE REQUIREMENT (tentative)

For the purpose of case preparation/discussion, learning team is the basic element of this class. Each team is made up of **5-6** students; each student has to organize/participate in one team no later than **26/Sep/2017**. After the team is organized, members of the team should further select one student as the team's leader and each of the team members are required to sit together while in the class.



【Team Norm】 For all the discussion in the classroom, each student is required to identify themselves before giving any comments, such as

“My name is XXX, I am representing team XXX”.

This designing intends to enhance the team cohesiveness and also for the convenience for **Captain** to count the score. Anyone against the rule, **5** dollar token/chip of the team will be taken back. Captain should present/e-mail me the list and name of the team before **26/Sep/2017** in typed form, and be sure to mark the leader of each team.



【Token Economy & Competition】 Again, for the purpose of discussion also for increasing the joyfulness of the classroom, each team will be given **5** dollars token/chip at second class. For asking/answering questions initiatively, team will get **5** dollar token/chip as reward. Pls bring your token/chip for the classes; any team forgot to bring it, **10** dollars token/chip will be taken back. Team gets the lowest token would probably be **flunked** by this course.

【Reception】 For a cordial reception for our **Guest Speaker**, each time two teams will be in charge of the reception, including: the contact, poster, transportation, fee, certificate of appreciation, lunch, etc.

CLASS SCHEDULE (tentative)

Date	Topics	Preparations
<p><i>9/12</i></p> <p><i>9/19</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interaction ✓ Objectives & natural of the course ✓ Why, ten elite enterprises? ✓ Opening the case, the Hotel Royal Group (老爺酒店集團) ✓ <u>1.</u>你從今天的課堂上所學到的重點，亦即主要的<u>概念</u>及<u>收穫</u>是什麼？ ✓ <u>2.</u>你對今天的課程還留下哪些尚未解決的<u>重要疑惑</u>及<u>問題</u>？ <p>📖 Reading Assignments</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Team up, 5-6 as a Team ➤ Captain prepares the Elite Cases ➤ Co-pilot, create FB group for class ➤ One/Two students will be selected to open the case for 5 minutes ➤ Team list, Captain, 26/Sep
<p><i>9/26</i></p> <p><i>10/3</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Team presentation; The Hotel Industry ✓ Opening the case, the FIH Regent Group (晶華麗晶酒店集團) ✓ Captain, count the Token & Score <p>📖 Reading Assignments</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Team ❶ presentation, Captain pls prepares the Evaluation Sheet for each team (9/26) ➤ Token Economy & Competition, shoot! ➤ Prepare for a cordial reception and poster for our Guest Speaker
<p><i>10/10</i></p>	<p>➤ 雙十連假</p>	

10/17	<i>Guest Speaker</i> ~ 我在五星級飯店的工作●氛圍●職涯發展 (Reception Team①/②)	
<p>10/24</p> <p>10/31</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Team presentation; <u>The Travel Agency Industry</u> ✓ Opening the case, the Lion Group (雄獅集團) ✓ Captain, count the <u>Token & Score</u> ✓ <u>1.</u>你從今天的課堂上所學到的重點，亦即主要的<u>概念</u>及<u>收穫</u>是什麼？ ✓ <u>2.</u>你對今天的課程還留下哪些尚未解決的重要<u>疑惑</u>及<u>問題</u>？ <p>📖 Reading Assignments</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Captain prepares the <u>Elite Cases</u> ➢ Team ② presentation, Captain pls prepares the <u>Evaluation Sheet</u> for each team (10/24) ➢ One/Two students will be selected to <u>open</u> the case for 5 minutes
<p>11/07</p> <p>11/14</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Team presentation; <u>The Travel Industry in China</u> ✓ Opening the case, the ezTravel (易遊網) ✓ Captain, count the <u>Token & Score</u> ✓ <u>1.</u>你從今天的課堂上所學到的重點，亦即主要的<u>概念</u>及<u>收穫</u>是什麼？ ✓ <u>2.</u>你對今天的課程還留下哪些尚未解決的重要<u>疑惑</u>及<u>問題</u>？ <p>📖 Reading Assignments</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Team ③ presentation, Captain pls prepares the <u>Evaluation Sheet</u> for each team (11/07) ➢ One/Two students will be selected to <u>open</u> the case for 5 minutes ➢ Prepare for a cordial reception and poster for our Guest Speaker
11/21	<i>Guest Speaker</i> ~ 我在頂尖旅行社的工作●氛圍●職涯發展 (Reception Team③/④)	

<p>11/28</p> <p>12/05</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Team presentation; <u>The Airline Industry</u> ✓ Opening the case, the China Airlines (中華航空公司) ✓ Captain, count the <u>Token</u> & <u>Score</u> ✓ <u>1.</u>你從今天的課堂上所學到的重點，亦即主要的<u>概念</u>及<u>收穫</u>是什麼？ ✓ <u>2.</u>你對今天的課程還留下哪些尚未解決的重要<u>疑惑</u>及<u>問題</u>？ <p>📖 Reading Assignments</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Team ④ presentation, Captain pls prepares the <u>Evaluation Sheet</u> for each team (11/28) ➤ One/Two students will be selected to <u>open</u> the case for 5 minutes ➤ Prepare for a cordial reception and poster for our Guest Speaker
<p>12/12</p>	<p><i>Guest Speaker</i> ~ 我的飛行我的工作●氛圍●職涯發展 (Reception Team⑤/⑥)</p>	
<p>12/19</p> <p>12/26</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Team presentation; <u>The Restaurant Industry</u> ✓ Opening the case, the VVG (好樣) ✓ Captain, count the <u>Token</u> & <u>Score</u> ✓ <u>1.</u>你從今天的課堂上所學到的重點，亦即主要的<u>概念</u>及<u>收穫</u>是什麼？ ✓ <u>2.</u>你對今天的課程還留下哪些尚未解決的重要<u>疑惑</u>及<u>問題</u>？ <p>📖 Reading Assignments</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Team ⑤ presentation, Captain pls prepares the <u>Evaluation Sheet</u> for each team (12/19) ➤ One/Two students will be selected to <u>open</u> the case for 5 minutes
<p>1/02</p> <p>1/09</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Team presentation; <u>The Leisure Industry Taiwan & China</u> ✓ Opening the case, the Lavender Cottage (薰衣草森林) ✓ Captain, count the <u>Token</u> & <u>Score</u> <p>📖 Closing the Class</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Team ⑥ presentation, Captain pls prepares the <u>Evaluation Sheet</u> for each team (1/02) ➤ One/Two students will be selected to <u>open</u> the case for 5 minutes

~About Gordon

Before~幾年的觀光相關產業實務工作經驗

2009~獨自一人騎單車環臺灣一圈

2010~又獨自一人騎單車，月黑風高才登上武嶺(3275M)，把自己嚇的很徹底

2011~去參加了鐵人三項，差點遊不回來，但還是漂亮的完賽(3H'06)

2012~寫了一本書《兩天挑戰 CEO》/Two Days with CEO，不小心登上誠品書局第4名

2013~花了四年拍十家頂尖觀光餐旅企業個案影片，研究室的人快被搞死，現在兩岸三地有100家大學使用

2014/10~終於，通過嚴格文字及思想審查，在北京出一本書《兩天挑戰 CEO》，臺灣人少有的經驗

2012~獲師大「教具與教材編製獎勵優等獎」

2013~以 Two Days with CEO 獲師大「卓越專書獎」

2014~七天六夜，能高安東軍縱走，看到最美的臺灣，也看到直昇機來救自己夥伴

2014~獲師大「教學優良獎」；2016~再次獲師大「教學優良獎」

2015~去了北大、清華、復旦、MIT、Harvard、Stanford 訪問，希望為台灣觀光管理所用

2015/2016~交通部觀光局「觀光論壇」主持人

2015/2016~交通部觀光局「產業關鍵人才培育計畫 - 高階主管養成訓練班」講師/美國考察團團長

2017~帶領復旦大學、復旦大學出版社進行頂尖企業專訪及拍攝，北京「眾信旅遊集團」

2017~師大 + 王品 (大陸) + 復旦大學全球未來領袖人才產學合作計畫負責人

Education is nothing but helping and sharing...

評分表 - Evaluator _____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____ / _____

T_1	Extensiveness 30%	Future 30%	Insights 20%	Team Work 20%	Total Score
T_2	Extensiveness 30%	Future 30%	Insights 20%	Team Work 20%	Total Score
T_3	Extensiveness 30%	Future 30%	Insights 20%	Team Work 20%	Total Score
T_4	Extensiveness 30%	Future 30%	Insights 20%	Team Work 20%	Total Score
T_5	Extensiveness 30%	Future 30%	Insights 20%	Team Work 20%	Total Score
T_6	Extensiveness 30%	Future 30%	Insights 20%	Team Work 20%	Total Score

這一門全部用頂尖企業個案上的課，有點挑戰。所有學生來自師大 12 個不同系所，都跟觀光餐旅無關，再加上 5 個台大學生及一個國企系的 MBA。總算這些個案很爭氣，整學期的教學評鑑拿到 4.8 分(滿分 5 分)，這大概是來師大這 9 年來最高分了，學生的開放式回饋也很給力...

- 上課方式新穎，很有趣，也學習到很多東西，老師教學認真，演講者也都很厲害，謝謝老師的用心教學。
- 因為先備知識沒有很足夠，有時候有一點點吃力，畢竟同學們都很厲害，但真的從老師跟同學那邊學到很多以前不知道的，還有看事情的角度~
- 收穫非常多的一堂課，感謝老師願意放下薪資報酬較高的高階課程而願意在大學部開設課程，提供給學校內一些想進相關產業的同學一些產業面知識--整體課程讓我覺得非常實用並不像一般課程依樣就是在講授理論，對於三四年級即將畢業學生而言，是非常好的一門課程（在即將畢業找工作之際，如果知道自己所學都還是一些理論，心裡會有一些慌）

- 老師您的課應該是我大學上過戰戰兢兢的課程，也是收穫最大的一堂，希望老師的 **TOKEN** 遊戲規則可以繼續下去很刺激，如果可以多舉辦競賽來賭 **TOKEN** 一定超有趣超刺激。
- 老師教學內容豐富用心，上課採小組討論的方式，雖然一開始蠻不習慣，但後來發現這樣可以激發出學生的想法，大家也都可以彼此交流意見，其實很不錯，課堂還有安排各產業的講者分享與雄獅參訪，這是很喜歡的部分，因為可以更實際接觸到該產業的狀況，也很喜歡老師時常分享自己的經歷與夢想，這堂課讓我學到了很多，不僅是餐旅產業方面的知識，還有更多生活方面的事情，謝謝老師的認真教學，希望以後還有機會修到你的課。:))
- 非常用心又重視這堂課的老師
- 非常喜歡這堂課！雖然像老師說的一樣比較少理論，但反而覺得超級實際也更有收穫。謝謝老師如此用心準備這堂課，能在畢業前修到這堂課，真的超幸運！！最喜歡的莫過於業界人士的演講，從中真的學到很多，也讓我對每一個不同的產業，如：航空、旅遊、飯店業有更近一步的了解。

- 非常感謝老師用心的教學,在這學期中真的學習了非常多,老師是我遇過真的非常專業與用心教學的老師,謝謝老師
- 看得出來老師真的付出很多心血在這門課中，花了很多時間編寫個案讓我們能對產業界有更多的認識，雖然一開始上課時會有點怕怕的感覺老師很嚴格，但後來覺得老師人很好，也很願意提供協助，讚讚
- 原本以為這堂課會很重 但是經由老師的講解，還有個案上的知識，讓三學分的課程不冗長乏味 有 **token** 的機制更能引發學生們參與討論，覺得這是一個很棒的設計 而且老師還會請外面的講師來演講，每次上課都有很多的收穫 新的一年也祝老師新年快樂~~~ 謝謝老師
- 真的很謝謝老師! 喜歡老師上課跟我們的互動方式! 個案寫得很清楚卻又不會太艱深而讀不懂，**Token** 制度很好玩，但賭輸選錯答案很傷心，我也覺得老師實踐夢想的過程很棒，雖然我現在還在摸索、還沒什麼夢想，但未來會以老師的經歷為模範好好走自己的路。

- 這是我第一次上這麼有趣且與生活息息相關的上課內容，從對各企業不熟悉，透過個案與訪談影片了解其內部營運與成功或失敗的內部因素，還有各組討論 **TOKEN** 競賽，讓我們更積極深入了解，也對組織的結構更有豐富的認知，另外，老師會請企業嘉賓到班上演講，讓我們零距離的感受與身歷其境其公司的文化與氣氛，在課後也讓有興趣的同學與嘉賓吃飯討論，讓我們有難得的機會了解並接觸該公司，讓我覺得老師無私地將最好的機會獻給需要的同學，上這堂課真的收穫很多，從一開始覺得老師很嚴肅，現在反而覺得老師像朋友一樣，也會把許多經驗跟我們分享，希望老師能多開一些課，讓我們身歷其境從實務上學習更多知識。
- 請了非常多講者來演講，可以學到很多個案，不像是單純的背書或是考試，這堂課很有趣也也很吸引人
- 謝謝老師，我學到很多。謝謝老師除了課堂知識外還教我們許多職場的知識。
- 謝謝老師，很喜歡老師的教學方式和每次學長姐的經驗分享。
- 謝謝老師那麼認真的準備這一學期課程，真的獲益良多：)

祝大家教學愉快

Education is nothing but helping and sharing...