

南台科技大學 103 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	客務作業管理
課程編碼	MON08X03
系所代碼	0M
開課班級	夜四技餐旅三乙
開課教師	陳晃展
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	四 11 12 教室 T0211
必選修	必修
課程概述	透過業界實務的操作與分享,提供學生客務作業管理的專業知識及技能之外,亦呈現優秀服務品質應有之專業態度!
課程目標	理解、組織、實施以及評估客務部的各項功能，客務部運轉管理的多方面資料，逐一展示部門間的複雜關係、先進的技術措施和客務部使用的獨特工具。這些內容對飯店的成功經營十分重要。 客務部管理的許多技術，但絲毫不忽視對客服務的重要性。服務常常會使飯店脫穎而出。有關客服務的討論依融入課程內容，能使學生能了解這一重要領域對旅館的影響。
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.住宿業介紹 2.旅館的組織 3.客務部的營運 4.訂房 5.入住登記 6.客務部的職責 7.安全與住宿業 8.結帳退房 9.房務部在餐旅業營運中的角色 10.人力資源管理
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.Introduction To The Hospitality Industry 2.Hotel Organization 3.Front Office Operations 4.Reservations 5.Occupancy Report 6.Front Office Responsibility 7.Security and Hospitality

	8.Check Out 9.Housekeeping 10.Human Resource
教學方式	
評量方法	
指定用書	
參考書籍	
先修科目	
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	