

## 南臺科技大學 105 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	MON08X02
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 W0408
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"> <li>1.住宿業介紹</li> <li>2.旅館的組織</li> <li>3.客務部的營運</li> <li>4.訂房</li> <li>5.入住登記</li> <li>6.客務部的職責</li> <li>7.安全與住宿業</li> <li>8.結帳退房</li> <li>9.房務部在餐旅業營運中的角色</li> <li>10.人力資源管理</li> </ol>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Introduction To The Hospitality Industry</li> <li>2.Hotel Organization</li> <li>3.Front Office Operations</li> <li>4.Reservations</li> <li>5.Occupancy Report</li> <li>6.Front Office Responsibility</li> <li>7.Security and Hospitality</li> </ol>

	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	