

# 南臺科技大學 106 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	MON0AS03
課程中文名稱	客務與房務作業管理
課程英文名稱	Hotel front office and housekeeping Management
學分數	3.0
必選修	必修
開課班級	夜二技餐旅四甲 夜四技餐旅三丙
任課教師	陳晃展
上課教室(時間)	週五第 12 節(W0409) 週五第 13 節(W0409) 週五第 14 節(W0409)
課程時數	3
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
課程概述	透過合適教材選讀及業界實務的經驗與技能操作分享,提供學生客房部(客務與房務)作業管理的專業知識及技能,亦兼顧導引培養優秀服務品質應有之專業旅館人態度養成
先修科目或預備能力	旅館概論
課程學習目標與核心能力之對應	<p>※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 -----</p> <p>1.能熟練吧枱器具，設備之操作方法。 ，Be able to recognize and use bar equipment and tools. ,9 基礎餐旅知識</p> <p>2.能了解各種飲料之分類與特性 ，Understand the classification and characteristics of beverage ,9 基礎餐旅知識</p> <p>3.具備調製各種酒精性與非酒精性飲料之技巧 ，Be able to make different alcoholic and non alcoholic beverage ,10 基礎餐旅技能</p> <p>4.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 ，Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. ,2 溝通協調</p> <p>5.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 ，Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. ,3 文字口語表達</p> <p>6.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 ，Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. ,4 主動解決問題</p> <p>7.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 ，Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. ,5 自我學習成長</p>

	<p>8.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. , 7 樂在工作</p> <p>9.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. , 9 基礎餐旅知識</p> <p>10.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. , 10 基礎餐旅技能</p> <p>11.具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , Be able to design beverage, sale, serve and store beverage. , 16 技術研發創新</p> <p>12.具備飲料成本分析與控制能力 , Be able to analyze, calculate and control beverage cost , 9 基礎餐旅知識</p>
中文課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅館產業介紹</li> <li>2. 旅館類型與組織</li> <li>3. 客房分類與計價</li> <li>4. 旅館的連鎖經營</li> <li>5. 客務部組織與功能</li> <li>6. 客房預定作業</li> <li>7. 服務中心功能與作業</li> <li>8. 住宿登記</li> <li>9. 櫃台問詢與話務服務</li> <li>10. 櫃台帳務作業</li> <li>11. 退房遷出作業</li> <li>12. 前台業務管理</li> <li>13. 房務部組織與功能</li> <li>14. 房務管理</li> <li>15. 房務維護計畫</li> <li>16. 館內服務</li> <li>17. 客房安全</li> <li>18. 布巾品管理</li> </ol>
英/日文課程大綱	
課程進度表	
教學方式與評量方法	<p>※課程學習目標 , 教學方式 , 評量方式</p> <p>-----</p> <p>能熟練吧枱器具 , 設備之操作方法。 , -- , --</p> <p>能了解各種飲料之分類與特性 , -- , --</p> <p>具備調製各種酒精性與非酒精性飲料之技巧 , -- , --</p> <p>具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , --</p> <p>具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , --</p> <p>具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , --</p> <p>具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , --</p>

	具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , -- 具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , -- 具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , -- 具備飲料設計、飲料銷售與服務、保存飲料 , -- , -- 具備飲料成本分析與控制能力 , -- , --
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	