

南臺科技大學 107 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	M0D12102
課程中文名稱	客務作業管理
課程英文名稱	Managing Front Office Operations
學分數	2.0
必選修	必修
開課班級	四技餐旅二乙
任課教師	余梅香
上課教室(時間)	週二第 3 節(W0601) 週二第 4 節(W0601)
課程時數	2
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!
先修科目或預備能力	
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>-----</p> <p>1.具備客務作業管理的專業知識及技能，--，9 基礎餐旅知識 2.透過實務的操作演練，熟悉櫃台服務流程，--，10 基礎餐旅技能 3.呈現優秀服務品質應有之專業態度，--，2 溝通協調 4.分享業界實例個案，尋求問題解決的方法，--，4 主動解決問題</p>
中文課程大綱	<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/日文課程大綱	1.Introduction To The Hospitality Industry

	<p>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</p>																																				
課程進度表	<table border="0"> <thead> <tr> <th>週</th> <th>主題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一</td> <td>課程內容介紹</td> </tr> <tr> <td>二</td> <td>客務部的營運</td> </tr> <tr> <td>三</td> <td>總機服務</td> </tr> <tr> <td>四</td> <td>客房銷售實務</td> </tr> <tr> <td>五</td> <td>訂房</td> </tr> <tr> <td>六</td> <td>住宿登記實務</td> </tr> <tr> <td>七</td> <td>C/I 入住登記</td> </tr> <tr> <td>八</td> <td>個案演練 演練考試</td> </tr> <tr> <td>九</td> <td>期中考</td> </tr> <tr> <td>十</td> <td>服務中心</td> </tr> <tr> <td>十一</td> <td>貴賓接待</td> </tr> <tr> <td>十二</td> <td>夜間櫃檯實務</td> </tr> <tr> <td>十三</td> <td>客帳處理、結帳退房</td> </tr> <tr> <td>十四</td> <td>客務案例分析&抱怨處理</td> </tr> <tr> <td>十五</td> <td>前檯個案演練</td> </tr> <tr> <td>十六</td> <td>前檯個案演練</td> </tr> <tr> <td>十七</td> <td>前檯個案演練</td> </tr> </tbody> </table>	週	主題	一	課程內容介紹	二	客務部的營運	三	總機服務	四	客房銷售實務	五	訂房	六	住宿登記實務	七	C/I 入住登記	八	個案演練 演練考試	九	期中考	十	服務中心	十一	貴賓接待	十二	夜間櫃檯實務	十三	客帳處理、結帳退房	十四	客務案例分析&抱怨處理	十五	前檯個案演練	十六	前檯個案演練	十七	前檯個案演練
週	主題																																				
一	課程內容介紹																																				
二	客務部的營運																																				
三	總機服務																																				
四	客房銷售實務																																				
五	訂房																																				
六	住宿登記實務																																				
七	C/I 入住登記																																				
八	個案演練 演練考試																																				
九	期中考																																				
十	服務中心																																				
十一	貴賓接待																																				
十二	夜間櫃檯實務																																				
十三	客帳處理、結帳退房																																				
十四	客務案例分析&抱怨處理																																				
十五	前檯個案演練																																				
十六	前檯個案演練																																				
十七	前檯個案演練																																				
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>具備客務作業管理的專業知識及技能，課堂講授專題演講，作業透過實務的操作演練，熟悉櫃台服務流程，實作演練，實作呈現優秀服務品質應有之專業態度，實作演練，日常表現分享業界實例個案，尋求問題解決的方法，分組討論成果驗收，作業</p>																																				
指定用書	<p>書名： 作者： 書局： 年份： ISBN： 版本：</p>																																				
參考書籍	<p>旅館客務管理實務(6版)。羅弘毅、韋桂珍。華立圖書。</p>																																				

教學軟體	
課程規範	<p>1. 學生須於本學期繳交 2 次心得報告 (業師授課) 30%，每次繳交僅限當週上課之主題，期限為自當週上課日起一星期內上系統繳交。不接受遲交報告、不接受非當週主題之報告、不接受合併不同週次之報告。</p> <p>2. 住宿登記 Check-in 演練: 20%</p> <p> 期中考前每人進行住宿登記的演練，演練內容請參考講義。</p> <p>3. 客務個案:</p> <p> 期末之前，以拍攝影片方式，將個案具體呈現，必須描述個案經過事件、及處理過程。並且繳交紙本回答相關提問(40%)</p>