

南臺科技大學 107 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	MON0AS01
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	夜四技餐旅三甲
任課教師	余梅香 林嘉莉
上課教室(時間)	週四第 12 節(W0408) 週四第 13 節(W0408) 週四第 14 節(W0408)
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	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.具備客房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
中文課程大綱	1.客務部組織與功能 2. 客房預訂作業 3. 住宿登記 4. 服務中心功能與作業 5. 夜間稽核 6. 櫃台帳務與退房遷出作業 7. 房務部組織與功能 8. 房務設施與維護計畫 9. 客房清潔 10. 客房安全

	11. 布巾品管理
英/日文課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hotel Organization & Front Office Operations 2. Reservations 3. Guest Registration 4. Bell service 5. Night Audit 6. Check Out & Settlement 7. Housekeeping Operations 8. Guestroom equipment and amenities 9. Cleaning the Guestrooms 10. Security and Hospitality 11. Linen Inventory
課程進度表	<ol style="list-style-type: none"> 一 課程內容介紹 二 客務部的營運 三 訂房系統與作業 四 旅客遷入作業 五 C/I 實務演練 六 客帳處理、結帳退房 七 旅客遷出作業 八 旅館安全 九 期中考 十 房務部組織與功能 十一 客房設備及備品 十二 客房清潔作業 十三 客房檢查作業 十四 鋪床作業 十五 住客服務 十六 客房維護保養 十七 期末報告 十八 期末報告
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>具備客房作業管理的專業知識及技能，課堂講授，筆試 透過實務的操作演練，熟悉櫃台服務流程，實作演練，日常表現 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，作業</p>
指定用書	<p>書名：旅館客房管理實務:客房管理達人入門秘笈</p> <p>作者：吳勉勤</p> <p>書局：華立</p>

	年份：2015 ISBN： 版本：
參考書籍	羅弘毅，旅館客務管理實務 5e，華立。
教學軟體	
課程規範	