

## 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)<br>週四第 13 節(W0408)<br>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<br>-----<br>1.具備客房作業管理的專業知識及技能，--，9 基礎餐旅知識<br>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<br>3.呈現優秀服務品質應有之專業態度，--，2 溝通協調<br>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<br>2. 客房預訂作業<br>3. 住宿登記<br>4. 服務中心功能與作業<br>5. 夜間稽核<br>6. 櫃台帳務與退房遷出作業<br>7. 房務部組織與功能<br>8. 房務設施與維護計畫<br>9. 客房清潔<br>10. 客房安全  |

|           |  |
|-----------|--|
|           | 11. 布巾品管理  |
| 英/日文課程大綱  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotel Organization &amp; Front Office Operations</li> <li>2. Reservations</li> <li>3. Guest Registration</li> <li>4. Bell service</li> <li>5. Night Audit</li> <li>6. Check Out &amp; Settlement</li> <li>7. Housekeeping Operations</li> <li>8. Guestroom equipment and amenities</li> <li>9. Cleaning the Guestrooms</li> <li>10. Security and Hospitality</li> <li>11. Linen Inventory</li> </ol> |
| 課程進度表     | <ol style="list-style-type: none"> <li>一 課程內容介紹</li> <li>二 客務部的營運</li> <li>三 訂房系統與作業</li> <li>四 旅客遷入作業</li> <li>五 C/I 實務演練</li> <li>六 客帳處理、結帳退房</li> <li>七 旅客遷出作業</li> <li>八 旅館安全</li> <li>九 期中考</li> <li>十 房務部組織與功能</li> <li>十一 客房設備及備品</li> <li>十二 客房清潔作業</li> <li>十三 客房檢查作業</li> <li>十四 鋪床作業</li> <li>十五 住客服務</li> <li>十六 客房維護保養</li> <li>十七 期末報告</li> <li>十八 期末報告</li> </ol>   |
| 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<br/>     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<br/>     呈現優秀服務品質應有之專業態度，實作演練，日常表現<br/>     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<br>ISBN：<br>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 |                         |