

南臺科技大學 107 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(W0501) 週五第 13 節(W0501) 週五第 14 節(W0501) |
| 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> <hr/> <p>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</p> |
| 中文課程大綱 | <ol style="list-style-type: none"> 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 | 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 | |
| 教學方式與評量方法 | ※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 具備客房作業管理的專業知識及技能，--，-- 透過實務的操作演練，熟悉櫃台服務流程，--，-- 呈現優秀服務品質應有之專業態度，--，-- 分享業界實例個案，尋求問題解決的方法，--，-- |
| 指定用書 | |
| 參考書籍 | |
| 教學軟體 | |
| 課程規範 | |