

南臺科技大學 107 學年度第 2 學期課程資訊

課程代碼	M0N0AS03
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	※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	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	