朝陽科技大學 096學年度第1學期教學大綱
Hotel Management 旅館經營管理

當期課號	3308	**Course Number**	3308
授課教師	蔡靜婷	**Instructor**	,
中文課名	旅館經營管理	**Course Name**	Hotel Management
開課單位	休閒事業管理系(二進)四A	**Department**	
修習別	選修	**Required/Elective**	Elective
學分數	3	**Credits**	3
課程目標	爲配合2學分教學進程與銜接學生校外實習，將課程範圍聚焦在客房作業管理實務上，期許學生至校外實習或就業，能儘快上手。 1. 讓學生了解旅館客房部門軟硬體專業管理功能，並學習其專業管理作業能力。(知識、技能) 2. 培養學生客務與房務部門之服務關鍵技巧與服務態度。(知識、技能、態度) 3. 讓學生了解每一個作業的意義、方式與重要性，讓學生熟諳客務及房務作業程序。(知識、技能)	**Objectives**	1.To understand professional functions of management for hotel front office and housekeeping, and improved practical ability of room division operation. 2.To foster key skills and manners of service for hotel front office and housekeeping. 3.To build up potential capability of operations for hotel through skilled operational procedure of front office and housekeeping.
教材	旅館實務 揚智出版	**Teaching Materials**	
成績評量方式	平時成績： 10 % 期中成績： 30 % 學期成績： 30 % 其他（小組研究報告）： 30 %	**Grading**	uniform check10%，skill performanc30%，Case study proposal30%，Interview 20%，Present10%
教師網頁			
教學內容	一 旅館業沿革 旅館業沿革 二 餐旅業經營目的 旅館的功能及對人類與文明之影響 三 住宿設施分類 住宿設施之分類方法 四 國內外旅館分級制度介紹 五 客務部門介紹 (一)客務部門 客務部門介紹、客房銷售、預約訂房處理 六 客務部門介紹 (二) 行李處理、房客登記、房間分配、提供資訊、郵件處理、話務管理 七 客務部門介紹 (三) 退房作業、帳務處理、會計業務 八 期中考試 九 房物部門介紹 (一) 房務部門 房務部門介紹及其職掌 十 房物部門介紹 (二) 房務作業流程、布巾管理、洗衣房作業。 十一 工程部門介紹 工程及安全部門工程及安全部門之作業與職掌 十二 餐飲部門 餐飲部門介紹及其管理 餐飲部門 餐飲部門介紹及其管理 十三 餐廳作業流程說明 餐廳作業流程說明 十四 飯店整體行銷 旅館行銷與宴會管理 旅館銷售技巧、團體與個別行銷、宴會銷售與準備	**Syllabus**	All hospitality services need professional communication acknowledge and skills to support the various functions in which are an integral part of their operations. In addition, this course explores reception skills, business communicaton, housekeeping service and applies it to the customers service and the hotel industry.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。