

**朝陽科技大學 097學年度第1學期教學大綱**  
**Hotel Management 旅館經營管理**

當期課號	3239	Course Number	3239
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	<p>為配合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。</p> <p>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)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>	Objectives	<p>1.To understand professional functions of management for hotel front office and housekeeping, and improved practical ability of room division operation.</p> <p>2.To foster key skills and manners of service for hotel front office and housekeeping.</p> <p>3.To build up potential capability of operations for hotel through skilled operational procedure of front office and housekeeping.</p>
教材	自編講義	Teaching Materials	Self-edition
成績評量方式	<p>平時成績：10%</p> <p>期中成績：30%</p> <p>期末成績：30%</p> <p>讀書報告：10%</p> <p>其他(小組研究報告)：20%</p>	Grading	<p>Attendance 10%</p> <p>Mid-Exam. 30%</p> <p>Final-Exam. 30%</p> <p>Present 10%</p> <p>Case Study proposal 20%</p>
教師網頁	-		
教學內容	<p>學生可說明旅館各營運部門之工作職掌及一般作業流程，並說明各部門之相互關係。</p> <p>一旅館業沿革</p> <p>二餐旅業經營目的</p> <p>旅館及餐飲的功能及對人類與文明之影響</p> <p>三旅館分級制度及住宿設施分類</p> <p>國內外旅館分級及住宿設施之分類方法</p> <p>四客務部門介紹(一)</p> <p>客務部門介紹及其職掌</p> <p>五客務部門介紹(二)</p> <p>客房類別、行李處理、房客登記、房間分配、提供資訊、郵件處理、話務管理、預約訂房</p> <p>六客務部門介紹(三)</p> <p>退房作業、帳務處理、會計業務</p> <p>七房務部門介紹(一)</p> <p>房務部門介紹及其職掌</p> <p>八房務部門介紹(二)</p> <p>房務作業流程、布巾管理、洗衣房作業</p> <p>九 期中考試</p> <p>十餐飲部門介紹(一)</p> <p>餐飲部門介紹及其職掌</p> <p>十一餐飲部門介紹(二)</p> <p>餐飲用餐作業流程及會議規劃宴會管理</p> <p>十二餐飲部門介紹(三)</p> <p>現場服務管理及餐飲成本分析控制</p> <p>十三業務部門介紹(一)</p> <p>業務部門介紹及其職掌</p> <p>十四業務部門介紹(二)</p> <p>客房餐飲會議銷售與資料分析、團體個別行銷</p> <p>十五其他部門介紹(一)</p>	Syllabus	<p>Week 1. Development of hotel business</p> <p>Week 2. Hotel Operation</p> <p>Week 3. Category of hotel industry</p> <p>Week 4. Front Office introduction</p> <p>Week 5.6 Front Office introduction of partice.</p> <p>Week 7.8 Housekeeping introduction</p> <p>Week 9 mid term test</p> <p>Week 10.11.12 Introduction of F &amp; B</p> <p>Week 13.14 Introduction of Sales &amp; Marketing</p> <p>Week 15.16 Other Departments</p> <p>Week 17 Totally sale in hotel</p> <p>Week 18 End test</p>

工程、安全、俱樂部等部門作業與職 掌十六其他部門介紹(二) 財務、人資、後勤等部門之作業與職 掌 十七飯店整體行銷 旅館行銷與旅館銷售技巧 十八 期末考試	
---	--

尊重智慧財產權，請勿非法影印。