朝陽科技大學 098學年度第1學期教學大綱
Hotel Management 旅館管理

當期課號	1529	Course Number	1529
授課教師	賴文仁	Instructor	LAI,WEN JEN
中文課名	旅館管理	Course Name	Hotel Management
開課單位	休閒事業管理系(四日)二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	2	Credits	2
課程目標	本課程除了學習旅館營運管理專業知能外，強調著重在本校貴賓招待所實際演練（註：爲不影響房客起居安寧，特安排周一上午上課），每班上限30名，並安排台中市的商務旅館及涵碧樓渡假飯店參觀活動。本課程著重「做中學」個案摸擬實務教學與學習。讓學生熟悉旅館業之客務部組織與職責、訂房作業、櫃檯作業；房務部組織與職責、房務作業；後勤支援系統、工務與安全管理，及介紹國內各大飯店其營運管理之現況，以及發展趨勢爲最終目標。並且幫助學生加強對其相關行業就業市場之工作特性、職掌及生涯規劃的認識。	Objectives	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.
教材	郭春敏，2003，旅館前檯作業管理，台北市：揚智； 另外，自編教材輔助。	Teaching Materials	吳勉勤，民93，旅館管理：理論與實務，台北市：華立；羅弘毅，2006，旅館客務管理實務，台北市：華立。另外自編教材輔助。
成績評量方式	指定作業(一)10%、指定作業(二)15%、專業測驗45%、學科測驗20%、缺席率10%。本科目教材、成績評分標準與要求、交件截止日期以及其他未盡事項，以授課老師在該學期課堂宣布爲準。 「同學缺、曠課累計達該科目全學期授課總時數1/3者，或達任課教師所明文規定且宣布之扣考標準者，除不得參加該科期末之學期考試、測驗或報告外，其學期總成績得以零分計算。」	Grading	指定作業(一)10%、指定作業(二)15%、專業測驗45%、學科測驗20%、缺席率10%。本科目教材、成績評分標準與要求、交件截止日期以及其他未盡事項，以授課老師在該學期課堂宣布爲準。
教師網頁	http://www.cyut.edu.tw/~andylai		
教學內容	本課程除了學習旅館營運管理專業知能外；賴老師以在旅館業實務之工作經歷，強調著重「做中學」個案摸擬實務教學與學習。讓學生熟悉旅館業之客務部組織與職責、訂房作業、櫃檯作業；介紹國內各大飯店其營運管理之現況，以及發展趨勢爲最終目標。並且幫助學生加強對其相關行業就業市場之工作特性、職掌及生涯規劃的認識。 第1-3週：旅館定義與特性、旅館起源與功能、旅館組織與分類 第4-6週：客務服務觀念、跨部門溝通、顧客抱怨處理 第7-9週：客務部組織與職責、櫃檯作業、期中考 第10-12週：訂房作業、服務中心作業、櫃檯接待作業 第13-15週：櫃檯出納作業、緊急事件與特殊事件處理、營收管理 第16-18週：稽核作業、電腦管理系統、期末考	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 communication, 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。