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	3205	Course Number	3205
授課教師	蔡靜婷	Instructor	,
中文課名	旅館管理	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	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	自編講義	Teaching Materials	Self-edition
成績評量方式	平時成績：10% 期中成績：20% 期末成績：30% 讀書報告：10% 其他(小組研究報告)：30%	Grading	Attendance 10% Mid-Exam. 20% Final-Exam. 30% Present 10% Case Study proposal 30%
教師網頁			
教學內容	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。 一旅館業沿革 二餐旅業經營目的 旅館及餐飲的功能及對人類與文明之影響 三旅館分級制度及住宿設施分類 國內外旅館分級及住宿設施之分類方法 四客務部門介紹 (一) 客務部門介紹及其職掌 五客務部門介紹 (二) 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 六客務部門介紹 (三) 退房作業、帳務處理、會計業務 七房務部門介紹 (一) 房務部門介紹及其職掌 八房務部門介紹 (二) 房務作業流程、布巾管理、洗衣房作業 九 期中考試 十餐飲部門介紹(一) 餐飲部門介紹及其職掌 十一餐飲部門介紹(二) 餐飲用餐作業流程及會議規劃宴會管理 十二餐飲部門介紹(三) 現場服務管理及餐飲成本分析控制 十三業務部門介紹(一) 業務部門介紹及其職掌 十四業務部門介紹(二) 客房餐飲會議銷售與資料分析、團體	Syllabus	Week 1. Development of hotel business Week 2. Hotel Operation Week 3. Category of hotel industry Week 4. Front Office introduction Week 5.6 Front Office introduction of partice. Week 7.8 Housekeeping introduction Week 9 mid term test Week 10.11.12 Introduction of F & B Week 13.14 Introduction of Sales & Marketing Week 15.16 Other Departments Week 17 Totally sale in hotel Week 18 End test

	個別行銷 十五其他部門介紹(一) 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。