朝陽科技大學 099學年度第1學期教學大綱
Hotel Front Office and Housekeeping Operation 客房作業實務

當期課號	1385	Course Number	1385
授課教師	賴文仁	Instructor	LAI,WEN JEN
中文課名	客房作業實務	Course Name	Hotel Front Office and Housekeeping Operation
開課單位	休閒事業管理系(四日)二A	Department	
修習別	必修	Required/Elective	Required
學分數	2	Credits	2
課程目標	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 to learn manage ability of room division operation. 2.To foster key skills and manners of service for hotel front office and housekeeping. 3.To be familiar with the various functions in which are the integral part of hospitality operation.
教材	吳勉勤，2007，旅館管理理論與實務，台北：華立； 另外，自編輔助教材。	Teaching Materials	吳勉勤，2007，旅館管理理論與實務，台北：華立； 另外，自編輔助教材。
成績評量方式	專業學科測驗30%、口試30%、術科測驗20%、個案處理10%、出席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	專業學科測驗30%、口試30%、術科測驗20%、個案處理10%、出席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管理專業知能外；賴老師以在旅館業實務之工作經歷，運用實務配合理論之互動教學方式，強調著重「做中學」個案摸擬實務教學與學習。讓學生熟悉旅館業組織與職責，以及相關作業實務操作爲最終目標。並且培養學生應對及應變能力之潛能。 優異的旅館管理取決於優質的服務，服務的技巧奠定於管理理念及員工訓練的落實。是故，提供同學直接的學習，就是要「做中學」之實務操作爲本課程之重點。 本課程提供客務、房務管理基礎概念，客務、房務各單位的標準作業程序、工作規範及操作技巧等，以期同學在短短30小時內，學習到客務、房務作業概念以及本科學能， 至校外實習或就業，能儘快上手。 第1-3週：旅館類型與客房配備、客務專業術語、客房部組織與職責 第4-6週：訂房作業、旅客C/I與C/O作業、櫃台接待作業 第7-9週：行李服務中心作業、房務專業術語、客房前置準備作業 第10-12週：客房整理作業與實務、客房檢查作業、客房保養與維護認識	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.

	第13-15週：布巾品管理與庫存作業、服務員與顧客的關係、前後場關係與協調、 第16-18週：客房部門與餐廳及業務單位的關係、客房部門與行政（人力、工務）部門的關係、旅館安全與應變處理		

尊重智慧財產權，請勿非法影印。