

朝陽科技大學  
101學年度第1學期教學大綱

當期課號	3129	中文科名	旅館管理
授課教師	徐淑麗	開課單位	休閒事業管理系
學分數	3	修課時數	3
修習別	專業選修	開課班級	四年制3年級 A班
類別	一般課程		

本課程與系所培養學生核心能力關聯度	高度關聯	中高關聯	中度關聯	中低關聯	低度關聯
休閒事業管理基礎知識運用能力。		✓			
休閒理論與實務應用能力。		✓			
休閒產業經營與服務管理能力。	✓				
休閒事業調查與分析能力。					✓
休閒企劃與活動規劃能力。					✓
專業倫理與團隊合作能力。				✓	
口語表達與溝通協調能力。				✓	
國際視野與自主學習能力。			✓		

**本課程培養學生下列知識：**

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，以及發展趨勢為最終目標。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。

- 1.旅館定義與特性、旅館起源與功能、旅館組織與分類
- 2.客務服務觀念、跨部門溝通、顧客抱怨處理
- 3.客務部組織與職責、櫃檯作業
- 4.訂房作業、服務中心作業、櫃檯接待作業
- 5.櫃檯出納作業、緊急事件與特殊事件處理、營收管理
- 6.稽核作業、電腦管理系統

Students can be familiar with the organization and responsibilities of the Customer Service Department, booking operations, front-desk operation; the organization and responsibilities of the housekeeping department, housekeeping operations; logistical support systems, maintenance and safety management. This course also introduces current situation and development trend of hotels' operations and management to increase students understanding of the job market, job characteristics, working duties and career planning in hotel industry.

**每週授課主題**

- 第01週：教材與課程內容的介紹
- 第02週：旅館的定義與特性
- 第03週：旅館的起源與功能
- 第04週：旅館的組織與分類
- 第05週：客房部組織與職責
- 第06週：櫃檯實務
- 第07週：訂房作業
- 第08週：旅館專業經理人專題演講
- 第09週：期中報告30%
- 第10週：房務部組織與職責
- 第11週：房務作業
- 第12週：餐飲服務
- 第13週：行銷作業
- 第14週：會計管理
- 第15週：會計管理
- 第16週：工務與安全管理
- 第17週：期末個案分享
- 第18週：期末個案報告30%

**成績及評量方式**

**證照、國家考試及競賽關係**

- 美國飯店業協會AH&LA證照

## 主要教材

2.旅館經營管理 簡君倫 鄭淑芸(鼎茂) 吳勉勤揚智出版(教科書)

## 參考資料

書名：旅館經營管理 作者：簡君倫 鄭淑芸 出版年(西元)： 出版社：(鼎茂)

書名：旅館經營管理 作者：吳勉勤 出版年(西元)： 出版社：揚智出版

## 建議先修課程

本課程無建議先修課程

## 教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~slhsu/>

E-Mail：[slhsu@cyut.edu.tw](mailto:slhsu@cyut.edu.tw)

Office Hour：

星期一,第3~4節,地點:T2-820;

星期二,第3~4節,地點:T2-820;

分機:5204

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。