

朝陽科技大學
103學年度第2學期教學大綱

當期課號	1371	中文科名	客務管理與實務
授課教師	陶冠全	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
修習別	專業選修	開課班級	日間部四年制2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。				✓	
休閒企劃與活動創新規劃能力。				✓	
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：

培養其對旅館客務管理各項專業知識及訂房管理實務操作能力，對未來觀光產業發展趨勢及需具備能力能有興趣，幫助其自信心培植及主動求知精神，為未來進入職場準備。

- 1.台灣旅館及民宿發展現況及未來趨勢
- 2.飯店組織客務部職掌及工作內容了解
- 3.訂房作業及操作演練
- 4.服務中心作業
- 5.客房接待及與服務
- 6.客房規劃及相關專業知識學習
- 7.客房安全維護
- 8.線上訂房及總機作業學習

Customer Service training its hotel management expertise and the ability to operate booking management practices for the future development trend of the tourism industry and the need to have the ability to have the interest to help their self-confidence and initiative to cultivate spiritual knowledge, prepare for the future into the workplace.

每週授課主題

- 第01週：旅館產業介紹
- 第02週：旅館的組織類型
- 第03週：客房分類及計價
- 第04週：旅館的連鎖經營
- 第05週：客務部組織與功能
- 第06週：客房預定作業
- 第07週：服務中心組織職掌及作業
- 第08週：住宿登記作業
- 第09週：期中考筆試
- 第10週：櫃台帳務作業
- 第11週：退房遷出作業
- 第12週：前台業務作業
- 第13週：飯店行銷客房部作業及分析
- 第14週：櫃檯問詢與總機話務服務
- 第15週：館內服務及消防規劃
- 第16週：客房安全及隱私規劃
- 第17週：旅展促銷及票卷使用
- 第18週：期末考試

成績及評量方式

- 期中筆試：30%
 課堂出席率及上課態度：40%
 期末考試：30%

證照、國家考試及競賽關係

本課程無證照、國家考試及競賽資料。

主要教材

1. 書名：旅館客務部營運與管理 作者：編譯者:林漢明、龐麗琴、郭欣易 出版社：鼎茂圖書出版股份有限公司 ISBN：978-986-832-616-3 出版年：2012年2月 版次：一版三刷(教科書)
2. 書名：旅館客房管理實務 作者：李欽明 出版社：揚智出版社 ISBN：978-957-818-946-1 出版年：2010出版 版次：第二版(教科書)

參考資料

書名：旅館客務管理實務 作者：羅弘毅 出版年(西元)：2012 出版社：華立圖書股份有限公司

建議先修課程

- 1.無

教師資料

教師網頁：<http://www.cyut.edu.tw/~willytao0218/>

E-Mail：willytao0218@cyut.edu.tw

Office Hour：

星期一,第3~4節,地點:R-322;

星期四,第3~4節,地點:R-322;

分機:5322

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。