

朝陽科技大學  
109學年度第2學期教學大綱

當期課號	3054	中文科名	旅館服務實務
授課教師	張榮良	開課單位	休閒事業管理系
學分數	2	修課時數	2
		開課班級	四年制2年級 A班
修習別	專業選修		
類別	一般課程		

**本課程培養學生下列知識：**

讓學生熟悉旅館業中客務部門與房務部門所提供的各項服務作業，以及協調與管理、後勤支援系統協調與管理。

- 1.學習旅館客務部門之服務專業知能
- 2.熟悉旅館房務部門之服務專業知能
- 3.瞭解與客人間之應對溝通
- 4.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

Let students be familiar with the various service operations provided by the front office and housekeeping department in the hotel industry, as well as coordination and management.

**每週授課主題**

- 第01週：旅館的定義與特性
- 第02週：旅館的起源與功能
- 第03週：旅館的組織與分類
- 第04週：客房部組織與職責
- 第05週：櫃檯實務
- 第06週：訂房作業
- 第07週：房務部組織與職責
- 第08週：個案研討及複習
- 第09週：期中考
- 第10週：房務作業
- 第11週：餐飲服務
- 第12週：行銷作業
- 第13週：人事管理
- 第14週：服務管理
- 第15週：會計管理
- 第16週：工務與安全管理
- 第17週：個案研討及複習
- 第18週：期末考

**成績及評量方式**

- 期中考：30%
- 期末考：30%
- 平時成績(含出席率)：40%

**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.旅館管理概論吳勤勉華立圖書978-957-784-8710202009二版(教科書)

**參考資料**

本課程無參考資料!

**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/~a0932508868/>  
E-Mail：a0932508868@cyut.edu.tw  
Office Hour：  
分機：

[\[關閉\]](#) [\[列印\]](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。