

朝陽科技大學  
112學年度第2學期教學大綱

|      |      |      |              |
|------|------|------|--------------|
| 當期課號 | 1390 | 中文科名 | 旅宿櫃檯服務管理     |
| 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            |
|      |      | 開課班級 | 日間部四年制3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

Make students be familiar with the various service operations provided by the guest service department and housekeeping department in the hotel industry, as well as coordination and management of the logistics support system.

**每週授課主題**

- 第01週：第一章 旅宿業概論及發展趨勢
- 第02週：第二章 星級評鑑標準及客務評鑑內容介紹
- 第03週：第三章 客務部組織與職責
- 第04週：第四章 櫃檯實務
- 第05週：第五章 訂房作業
- 第06週：第六章 訂房系統解說實務
- 第07週：第七章 房務部組織與職責
- 第08週：第八章 房務作業
- 第09週：期中考試
- 第10週：第九章 服務中心作業及接待
- 第11週：第十章 客房總機作業
- 第12週：第十一章 客房接待與登記服務
- 第13週：第十二章 客房專案設計與活動搭配
- 第14週：第十三章 客房規劃與櫃檯相關部門業務分工
- 第15週：第十四章 星級酒店參訪校外教學學習
- 第16週：第十五章 工務與安全管理
- 第17週：第十六章 財務管理
- 第18週：期末報告

**成績及評量方式**

課堂出席率及上課態度：40%

期中筆試：30%

期末報告：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.旅館客務管理實務羅弘毅華立出版社97895778418412012五版一刷(教科書)
- 2.旅館客務部營運與管理林漢明鼎茂圖書有限公司97898683261632012一版三刷(教科書)

**參考資料**

本課程無參考資料!

**建議先修課程**

- 1.課程進行前，修課學生請先研讀線上教材，以利課堂學習。

**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7~8節,地點:E-7A / R-322;

星期二,第1~2節,地點:E-7A / R-322;

分機:7296、5322

[關閉](#) [列印](#)

尊重智慧財產權，請勿不法影印。