

開南管理學院 92 年度第 1 學期 觀光與餐飲旅館學系科目教學計劃表

科目代碼	科目名稱	授課教師	修別	開課年級	學分數	每週時數
	旅館管理 (I)	鄭孟超	選修	2 年級	2	2
	英文：Front Office Management	先修課程	餐飲旅館概論			
教學目標與內容	1. 介紹客務從業人員應有之基本服務概念與專業技巧, 進而教導旅客抵達旅館前的訂房, 遷入與旅客住在旅館相關的客務服務, 直至退房之連串作業內容與程序。2. 理論與實務結合, 採深入淺出教學方式, 讓學生認識豐富多采的旅館客務世界。3. 運用實際模擬學習方式於實習教室進行客務接待訓練, 期使學生達到良好學習成效。4. 邀請旅館專業經理人演講與座談。					
實施方法	X講解法。 X實作法。 X討論法。 <input type="checkbox"/> 演習法。 X問答法。 <input type="checkbox"/> 其他 ()。					
評量方式	期中測驗 30%。 期末測驗 30%。 平時成績 15%。 其他 (實習25%)。					
授課使用及參考書籍	郭春敏, 旅館前檯作業管理, 揚智文化, 台北, 2003 James A. Bardi, Hotel Front Office Management, 3rd Edition, John Wiley & Sons, Inc., New York, 2002					
科目簡介(可含大綱及教學進度):						
客務服務基本概念與專業技能培養 Customer Relation Management						
客務部組織 Front Office Organization						
櫃檯經營管理 Front Desk Management						
櫃檯設備 Property Management System						
訂房作業 Reservation Procedure						
登記作業 Check in - Registration Procedure						
客帳作業 Cashier						
退房作業 Check out Procedure						
夜間稽核 Night Audit						
定價政策 Pricing Stretiges						
營收管理 Yeild Management						
服務中心管理 Concirege						
櫃檯實務訓練 - 實習旅館 Front Office Training						

課程委員會召集人：



授課教師：