

開南管理學院 九十一年度第一 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
	中文：櫃檯管理	鄭孟超	選修	二年 A 班	2	2
	英文：Front Office Management	先修課程				
教學目標與內容	1. 餐旅事業稱之為 [無煙函工業]，亦是重要的 [服務產業]，更是 [觀光事業] 中不可缺少的一環。 2. 近年來，政府大力推廣觀光旅遊業，進而在學術上與觀光產業有關之系所如雨後春筍般林立。除學術知識外，尚重實質經驗。 3. 本課程將結合課堂上之講解與各項實務介紹，已達成「理論」與「實際」相輔相成之成效。讓學生能於課程中，藉由實際演練，而更深層了解餐飲旅館之實務。					
實施方法	X講解法。 X實作法。□討論法。 □演習法。□問答法。 □其他（ ）。					
評量方式	期中測驗 30%。期末測驗 30%。平時成績 10%。實務操作成績30%。					
授課使用及參考書籍	(請按作者、書名、版別、出版商、發行地、出版年份、起訖頁數順序填寫)。 James A. Bardi, <u>Hotel Front Office Management</u> , John Wiley&Sons, Inc.					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：						
序號	授課主題					
1	旅館發展與沿革					
2	旅館組織					
3	櫃檯管理					
4	櫃檯設備/PMS					
5	訂房管理					
6	登記住房 Check In(Registration)					
7	Ongoing Responsibilities					
8	房帳管理					
9	退房 Check Out					
10	夜間櫃檯管理					
11	房帳實務					
12	櫃檯管理與定價政策					
13	利潤管理 (Yield Management)					
14	人事與教育訓練					
說明：1.授課教師於學期前填寫本表，經課程委員會審核後，影印分送給教師所屬課程委員會召集人，授課班級所屬系、所及教務處課務組；並於開始上課時，將本內容向學生說明。2.本表於91.4.23第四次校課程委員會討論通過。						

課程委員會召集人：



授課教師：