

開南管理學院九十三年度第二學期 觀光與餐飲旅館學系教學計劃表

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：旅館管理(一) -- 客務管理	趙世琦		2年班	2	2
	英文：Front Office Operations and Management	先修課程	無			
教學目標與內容	由於客務部的工作是非常廣泛的，使其很容易轉任於旅館內其他的單位如房務、業務、公關、人事及總務等。對於有志深造旅館管理的同學們更是一種良好的訓練。本課程幫助學生理解客務部的各項功能，不論未來從事客務部經理，或是員工都將有助於飯店的成功經營。					
實施方法	課堂講授					
評量方式	期中考:35% 出席:15% 上課參與:15% 期末考:35%					
授課使用及參考書籍	主要書目：旅館前檯作業管理－郭春敏著。揚智出版社 參考書目：Front Office Procedures, Social Skills, Yield and Management－Peter Abbott & Sue Lewry. Butterworth Heinemann					
科目簡介(可含大綱及教學進度)：	<p>一、介紹住宿業以及飯店組織</p> <p>二、簡述前檯各個單位的工作內容與職掌</p> <p>三、介紹客務部服務的基本觀念及與顧客之關係</p> <p>四、介紹訂房作業程序</p> <p>五、介紹與演練住宿及櫃檯接待作業程序</p> <p>六、服務中心、商務中心及總機服務的認識</p> <p>七、介紹與演練退房及結帳作業程序</p> <p>八、會計與帳務的處理程序</p> <p>九、營收管理對旅館的計畫和評估</p>					
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。 Designer jimmy					

課程委員會召集人：

觀光系楊勝評主任

授課教師：趙世琦

94.3.04