

淡江大學 100 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	國際旅館作業實務	授課 教師	阮聘茹 JUAN, PIN-JU
開課系級	觀光二A TPVXB2A	開課 資料	選修 單學期 3學分
系（所）教育目標			
<p>培養具國際競爭力之觀光產業管理人才。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 培育國際觀光專業人才。 2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。 3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。 			
系（所）核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> A. 具有主動學習的態度。 B. 具有分析及解決問題之能力。 C. 具有國際語言的溝通表達能力。 D. 具有良好之服務精神及工作態度。 E. 具有國際觀光管理專業知識。 F. 具有國際觀光管理實務技能。 G. 具有領導與團隊合作之能力。 H. 具有創新與創業之能力。 I. 具有社會責任之素養。 			
課程簡介	<p>介紹旅館前檯管理，有效運用客房、帳務作業處理、銷售運作及顧客問題處理，達到最高服務品質。並用實例解說讓同學能夠更深入的了解一個客房服務人員該有的工作態度與本身該具備的專業能力。同時資訊系統維持旅館正常運作及管理決策不可或缺的一環，介紹旅館資訊系統之架構(前檯，後檯系統) 並藉由模擬軟體使學者體驗系統使用及狀況處理。並探討電腦化與未來管理趨勢如網路行銷等課題。</p>		
	<p>This course presents a systematic approach to front office procedures by detailing the flow of business through a hotel, from the reservations process to check out and settlement. The course also examines the various elements of effective front office management, paying particular attention to the planning and evaluation of front operations and to human resources management. Front office procedures and management are placed within the context of the overall operation of a hotel.</p>		

本課程教學目標與目標層級、系(所)核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系(所)核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應其「系(所)核心能力」。單項教學目標若對應「系(所)核心能力」有多項時，則可填列多項「系(所)核心能力」。(例如：「系(所)核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列。)

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系(所)核心能力
1	1.本課程目的在介紹客務部的專業能力及專業知識, 介紹客務部門之總機作業、訂房作業、櫃台作業及服務中心作業之流程。 2.訂房系統的操作。	1.let students know about how'st the front office management work. 2.Front office procedures and management are placed within the context of the overall operation of a hotel.	C3	ABCDEFGHI

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	1.本課程目的在介紹客務部的專業能力及專業知識, 介紹客務部門之總機作業、訂房作業、櫃台作業及服務中心作業之流程。 2.訂房系統的操作。	講述、討論、賞析、模擬、實作	紙筆測驗、實作、報告、上課表現

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養與核心能力

淡江大學校級基本素養與核心能力	內涵說明
◆ 表達能力與人際溝通	有效運用中、外文進行表達，能發揮合作精神，與他人共同和諧生活、工作及相處。
◆ 科技應用與資訊處理	正確、安全、有效運用資訊科技，並能蒐集、分析、統整與運用資訊。
◆ 洞察未來與永續發展	能前瞻社會、科技、經濟、環境、政治等發展的未來，發展與實踐永續經營環境的規劃或行動。
◆ 學習文化與理解國際	具備因應多元化生活的文化素養，面對國際問題和機會，能有效適應和回應的全球意識與素養。
◆ 自我了解與主動學習	充分了解自我，管理自我的學習，積極發展自我多元的興趣和能力，培養終身學習的價值觀。
◆ 主動探索與問題解決	主動觀察和發掘、分析問題、蒐集資料，能運用所學不畏挫折，以有效解決問題。
◆ 團隊合作與公民實踐	具備同情心、正義感，積極關懷社會，參與民主運作，能規劃與組織活動，履行公民責任。
◆ 專業發展與職涯規劃	掌握職場變遷所需之專業基礎知能，管理個人職涯的職業倫理、心智、體能和性向。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	101/02/13~ 101/02/19	Introduction to Front Office; The Lodging Industry	
2	101/02/20~ 101/02/26	Hotel Organization	
3	101/02/27~ 101/03/04	Front Office Operations	
4	101/03/05~ 101/03/11	Reservations	
5	101/03/12~ 101/03/18	Registration	
6	101/03/19~ 101/03/25	Registration	
7	101/03/26~ 101/04/01	Communications and Guest Services	
8	101/04/02~ 101/04/08	Security and the Lodging Industry	
9	101/04/09~ 101/04/15	Front Office Accounting	
10	101/04/16~ 101/04/22	期中考試週	
11	101/04/23~ 101/04/29	Check-Out and Account Settlement	
12	101/04/30~ 101/05/06	The Front Office Audit	

13	101/05/07~ 101/05/13	Field Study (台北W飯店)	
14	101/05/14~ 101/05/20	Planning and Evaluating Operations	
15	101/05/21~ 101/05/27	Fidelio	
16	101/05/28~ 101/06/03	Fidelio	
17	101/06/04~ 101/06/10	Fidelio	
18	101/06/11~ 101/06/17	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備		電腦、投影機	
教材課本		Kasavana, M. L., and Brookds, R. M. (2005), Managing Front Office Operations. 7th edition. Educational Institute American Hotel & Lodging Association.	
參考書籍			
批改作業 篇數		5 篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)	
學期成績 計算方式		◆出席率： 10.0 % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：30.0 % ◆其他〈 〉： %	
備 考		「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 ※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。	