

淡江大學 101 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
	INTERNATIONAL HOTEL OPERATIONS		
開課系級	觀光二A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TPVXB2A		
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"> <li>1. 培育國際觀光專業人才。</li> <li>2. 培育具國際視野與多元文化溝通人才。</li> <li>3. 培養具人文精神與專業倫理之企業創新人才。</li> </ol>			
系 ( 所 ) 核心能力			
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. 具有主動學習的態度。</li> <li>B. 具有分析及解決問題之能力。</li> <li>C. 具有國際語言的溝通表達能力。</li> <li>D. 具有良好之服務精神及工作態度。</li> <li>E. 具有國際觀光管理專業知識。</li> <li>F. 具有國際觀光管理實務技能。</li> <li>G. 具有領導與團隊合作之能力。</li> <li>H. 具有創新與創業之能力。</li> <li>I. 具有社會責任之素養。</li> </ol>			
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，以及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。	1.let students know about how'st the front office management work.	C2	ABCDEFG
2	2.訂房系統的操作。	2.Front office procedures and management are placed within the context of the overall operation of a hotel.	P1	ABCDEFG

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，以及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。	講述、模擬	紙筆測驗、報告
2	2.訂房系統的操作。	講述、模擬、實作	紙筆測驗、報告

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◆ 全球視野	
◆ 洞悉未來	
◆ 資訊運用	
◆ 品德倫理	
◆ 獨立思考	
◆ 樂活健康	
◆ 團隊合作	
◆ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	102/02/18~ 102/02/24	Introduction to Front Office; The Lodging Industry	
2	102/02/25~ 102/03/03	Hotel Organization	
3	102/03/04~ 102/03/10	Front Office Operations	
4	102/03/11~ 102/03/17	Reservations	
5	102/03/18~ 102/03/24	Registration	Fidelio
6	102/03/25~ 102/03/31	Registration	Fidelio
7	102/04/01~ 102/04/07	Communications and Guest Services	Fidelio
8	102/04/08~ 102/04/14	Security and the Lodging Industry	Fidelio
9	102/04/15~ 102/04/21	Security and the Lodging Industry	
10	102/04/22~ 102/04/28	期中考試週	
11	102/04/29~ 102/05/05	Security and the Lodging Industry	
12	102/05/06~ 102/05/12	Front Office Accounting	

13	102/05/13~ 102/05/19	Front Office Accounting	Fidelio
14	102/05/20~ 102/05/26	Check-Out and Account Settlement	Fidelio
15	102/05/27~ 102/06/02	Check-Out and Account Settlement	Fidelio
16	102/06/03~ 102/06/09	The Role of Housekeeping in Hospitality Operations	Fidelio
17	102/06/10~ 102/06/16	The Role of Housekeeping in Hospitality Operations	
18	102/06/17~ 102/06/23	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： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a> 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 <b>※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。</b>	