

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	客務作業管理	授課 教師	阮聘茹 Juan, Pin-ju
	FRONT OFFICE OPERATION MANAGEMENT		
開課系級	旅遊二 A	開課 資料	選修 單學期 3學分
	TPTXB2A		
學系(門)教育目標			
<p>一、提供學用並進的學習環境(LearningEnvironment)。</p> <p>二、培養具人文精神與專業倫理之企業人才(Entrepreneurship)。</p> <p>三、發展學生國際經驗(Internationalization)。</p> <p>四、培育旅遊旅館專業人才(Professionalism)。</p>			
學生基本能力			
<p>A. 具有分析問題與蒐集資料之能力。</p> <p>B. 具有服務精神及良好工作態度。</p> <p>C. 具有創業發展與社會責任之素養。</p> <p>D. 具有溝通領導與團隊合作之能力。</p> <p>E. 具有國際語言學習與交流之能力。</p> <p>F. 具有旅遊旅館專業能力。</p>			
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、學生基本能力相關性

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」、「學生基本能力」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該系「學生基本能力」。單項教學目標若對應「學生基本能力」有多項時，則可填列多項「學生基本能力」(例如: 「學生基本能力」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	學生基本能力
1	1.使同學了解一般旅館業之訂房作業流程、方法與服務態度，熟悉各環節之間的聯繫，以作最好的管理。 2.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。 3.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	ABCDEF

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	1.使同學了解一般旅館業之訂房作業流程、方法與服務態度，熟悉各環節之間的聯繫，以作最好的管理。 2.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。 3.訂房系統的操作。	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、期中考、期末考

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~ 100/02/20	Introduction to Front Office; The Lodging Industry	
2	100/02/21~ 100/02/27	Hotel Organization	
3	100/02/28~ 100/03/06	Front Office Operations	
4	100/03/07~ 100/03/13	Reservations	

5	100/03/14~ 100/03/20	Registration	
6	100/03/21~ 100/03/27	Registration	
7	100/03/28~ 100/04/03	Communications and Guest Services	
8	100/04/04~ 100/04/10	Security and the Lodging Industry	
9	100/04/11~ 100/04/17	Front Office Accounting	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	Check-Out and Account Settlement (April 29 Field Study for Group 1)	
12	100/05/02~ 100/05/08	The Front Office Audit	
13	100/05/09~ 100/05/15	Field Study	
14	100/05/16~ 100/05/22	Fidelio	
15	100/05/23~ 100/05/29	Fidelio (May 27 Field Study for Group 2)	
16	100/05/30~ 100/06/05	Planning and Evaluating Operations	
17	100/06/06~ 100/06/12	Planning and Evaluating Operations	
18	100/06/13~ 100/06/19	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 ed., Educational Institute American Hotel & Lodging Association.	
參考書籍			
批改作業 篇數		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		◆平時考成績：30.0 % ◆期中考成績：30.0 % ◆期末考成績：30.0 % ◆作業成績： % ◆其他〈出席率〉：10.0 %	

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。

※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。