

## 103-2 大葉大學 選課版課綱

基本資料			
課程名稱	旅館管理	科目序號/代號	2078 / HOG2004
必選修/學分數	必修 /2	上課時段/地點	(四)12 / M105
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	柯杰亨 / 專任	畢業班/非畢業班	
學制/系所/年班	大學日間部 / 餐旅管理學系 / 1年1班		

### 課程簡介與目標

本課程旨在使學生認識國內外旅館事業之組織、編制、營運管理與發展前景等，並藉由實際個案的探討與研究，提昇學生的學習興趣與動機。讓學生熟悉旅館業前台與後勤的作業，包括客務部組織與職責(訂房作業、櫃檯作業)、房務部組織與職責(房務作業)、後勤支援系統(財務、行銷、工務與安全管理)等。期望啟發學生在旅館事業之思維與內涵，並養成具有經營管理能力的旅館優良從業人員。






### 課程大綱

- 1.課程說明、報告規定說明、實習旅館參觀
- 2.旅館定義、發展與特性
- 3.旅館的組織與分類
- 4.旅館客務部組織與職責、櫃檯實務
- 5.旅館訂房作業
- 6.旅館房務部組織與職責、房務作業
- 7.旅館餐飲管理、早餐的種類
- 8.旅館服務品質與服務滿意
- 9.期中考
- 10.旅館業行銷(一)住房篇
- 11.旅館業行銷(二)餐飲篇
- 12.旅館業人事管理
- 13.旅館緊急事件與特殊事件處理
- 14.旅館業會計管理與稽核作業
- 15.旅館業安全管理與工務管理
- 16.台灣旅館現況與未來
- 17.星級評鑑介紹與說明
- 18.期末專題報告

### 基本能力或先修課程

無

## 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  餐旅與管理基礎知識
  -  專業知識與技能
    - 創新思考與解決問題能力
  -  規劃與分析能力
    - 基礎外語能力
  -  經營管理知識與人文素養
  -  持續學習新知能力
    - 人際溝通與團隊合作能力
    - 服務學習與社會關懷能力
-