

美和科技大學



觀光管理系

課程規範

課程名稱：

客房實務

中華民國 115 年 02 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	客房實務	
	英文	Rooms Division Operation	
適用學制	五年制專科日間部	必選修	必修
適用部別	日五專	學分數	2
適用系科別	五專觀光科	學期/學年	2/114
適用年級/班級	五專觀三甲	先修科目或先備能力	無

2. 觀光系系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

專業職能	就業途徑	職能
	旅館管理	P1 執行旅館客戶接待與服務業務。
		P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
		P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
		P4 整合旅館內部不同部門與事業單位的執行功能，以提供客戶高品質服務。
		P5 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。
		P6 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。
	餐飲管理	P7 執行高品質的餐飲服務。
		P8 執行餐飲服務時遵循安全衛生程序、以維持安全的工作環境。
		P9 融合對食材特性及採購的知識，在食品生產與餐飲供應上兼顧品質與成本考量。
		P10 掌握各地文化、宗教、民情、特產之特點，做為服務及餐點設計之依據。
		P11 執行與食品生產之相關的標準作業程序，以提供高品質服務。
		P12 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。
		P13 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理利潤與市場行銷策略。
		P14 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
	旅遊管理	P15 彙整、考量各相關資訊以規劃旅行活動。
P16 檢視環境中的潛在危險，執行適當的安全保障措施，		

		並建立防護替代措施，以保障客戶安全。
		P17 組合多樣的交通、住宿、航線與餐飲選擇，以提供客製化的產品。
		P18 評估其他相關產業的服務與產品，設計多樣的旅遊行程。
		P19 設計兼顧客戶需求及成本考量的旅遊行程。
		P20 設計促銷方案以增加旅遊業務。
		P21 利用各溝通管道與媒體，將旅遊資訊傳達給目標顧客。
	休閒遊憩管理	P22 分析各休閒場所經營管理策略，決定管理方式、產品需求與潛在客層。
		P23 分析各休閒場所之特點與客戶需求，執行休閒活動企劃。
		P24 執行導覽解說，提供客戶良好的旅遊經驗。
		P25 檢視及執行已確認的個別及團體遊客入場流程。
		P26 發覺各個休閒場地的安全問題並確認維護方式，以執行適當的安全維護措施。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 M
客房實務	P2：執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔 (M) P1：執行旅館客戶接待與服務業務 (M) P4：整合旅館內部部門功能，提供高品質服務 (M)	P6：確保顧客與財產安全 (A) P8：餐飲與服務衛生安全概念 (A) P12：建立良好溝通與服務流程 (A)

註：M 表示課程內容須教授之「主要」相關職能 A 表示課程內容須教授之「次要」相關職能

4. 教學目標

本課程可以達到以下目標：

本課程以「旅館客房技術」能力培養為導向，學生完成課程後，應具備：

- ✓ 熟悉客房部門職掌與工作流程

- 瞭解房務人員之角色、任務與責任
- ✓ 具備客房整理與清潔實務能力
能完成鋪床、清潔、備品擺設等標準操作
- ✓ 掌握客房服務專業技能
包含房務車準備、客房清潔與開夜床服務
- ✓ 建立正確服務態度與職業倫理
具備禮儀、紀律與專業形象
- ✓ 強化安全與衛生意識
落實工作安全與環境整潔
- ✓ 具備檢定應試能力
能完成旅館客房丙級術科操作流程

5. 課程描述

5.1 課程說明

本課程以旅館房務部（Housekeeping）為核心，培養學生具備客房服務與實務操作能力。課程內容包含：

- A. 客房空間構成（天、牆、地）與設備操作認知
- B. 客房清潔與整理之標準流程與操作技術
- C. 房務人員職掌、任職條件與服務規範
- D. 房型分類與整理技巧（單人房、雙人房）
- E. 客房服務技巧與顧客應對方式

透過理論與實務操作並行，使學生熟悉客房服務流程，並具備實際操作能力。

5.2 課程綱要

本課程採「理論 × 實務 × 檢定」整合教學模式，透過情境模擬與實務操作，使學生能在真實作業流程中學習。課程強調：

- A. 標準作業流程（SOP）訓練。
 - B. 技術熟練度與操作精準度。
 - C. 專業服務態度與職業倫理。
 - D. 檢定導向技能培養。
- 最終培養學生具備「立即上線工作的房務實務能力」。

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程介紹與房務概論	P1 客戶服務認知、P2 房務基礎概念	2
2	客房作業流程理論	P2 房務流程理解、P4 服務系統認知	2
3	備品與設備認識	P2 客房設備管理能力、P6 安全意識	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
4	房務車準備	P2 房務作業能力、P4 作業流程整合	2
5	床鋪整理（基礎）	P2 房務操作能力、P1 基本服務能力	2
6	床鋪整理（進階）	P2 技術熟練度、P4 作業流程整合	2
7	客房清潔與備品擺設	P2 客房清潔能力、P6 安全與衛生	2
8	客房整理整合操作	P2 作業整合能力、P4 服務流程整合	2
9	期中考	P2 房務實務能力檢核	2
10	客房清潔與備品流程深化	P2 作業精準能力、P1 服務品質提升	2
11	開夜床服務操作	P2 房務進階技能、P1 顧客服務能力	2
12	客房服務流程整合	P4 部門整合能力、P2 作業流程能力	2
13	模擬操作訓練	P2 綜合實務能力、P6 問題應變能力	2
14	綜合客房服務操作	P2 高階實務能力、P4 系統整合能力	2
15	檢定流程演練	P2 檢定應試能力、P6 作業安全控管	2
16	術科模擬測驗	P2 專業操作能力、P1 服務呈現能力	2
17	操作修正與精進	P2 技能優化能力、P4 流程改善能力	2
18	期末術科考	P2 房務專業能力驗證、P1 服務能力驗證	2

5.3 教學活動

A. 課堂講授。B. 示範教學(AI)。C. 作業報告。D. 房務實作(個人)。「課程相關-全英文影音教學」

6. 成績評量方式

期中成績百分比：25%（英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分）

期末成績百分比：35% 個人術科操作

平時成績百分比：40% [服裝儀容 10%、出席率 10%、學習態度 15%、課堂筆記 10%]

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

本課程之課業輔導與補救教學對象，主要為學習進度落後、課堂理解不足、評量成績未達標準，或有學習適應困難之學生；另針對出席狀況不穩定及學習動機較低之學生，亦列為優先輔導對象，以協助其順利完成課程學習目標。

7.2 課業輔導/補救教學之實施

課業輔導與補救教學的實施方式：

1. 課後個別輔導：安排固定或彈性時間進行一對一或小組輔導，針對學生學習困難進行說明與指導。
2. 重點內容複習與加強：針對課程重點單元提供補充教材與重點整理，協助學生強化基礎概念。
3. 多元學習資源運用：提供講義、簡報、線上學習資源或影片，協助學生反覆學習與自主複習。
4. 作業與回饋機制：透過作業練習與即時回饋，了解學生學習狀況，並進行適時調整教學策略。
5. 同儕學習與分組輔導：鼓勵學習表現較佳學生協助同儕，提升整體學習成效。
6. 持續追蹤與關懷：定期檢視學生學習進度與出席狀況，必要時進行個別關懷與輔導，提升學習動機與自信心。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：原則安排於平日週一至週五教師 Office Hour 時段，並視學生學習需求彈性調整，提供個別或小組課業輔導。
- ◆ 輔導老師聯繫方式：
 - (1). 授課教師：喻天福
 - (2). 校內分機：6604
 - (3). 授課教師 email：
x00010051@meiho.edu.tw
 - (4). 教師研究室：SC603-4