

# 美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

房務服務實務

中華民國 115 年 02 月制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	房務服務實務 3/3	
	英文	Housekeeping Service Practice	
適用學制	四年制學院國合專班	必選修	必修
適用部別	日四技	學分數	3
適用系科別	觀光系國際學生產學合作專班	學期/學年	2/114
適用年級/班級	日四技一年級/四技觀國合一甲	先修科目或先備能力	無

## 2. 觀光系目標培育人才

依據 UCAN 系統，本系以培育「專業職能」為目標。

	就業途徑	職能
	專業職能	旅館管理
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 A
房務服務實務	<p>P2：執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。</p> <p>P6：建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。</p> <p>P12：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。</p>	<p>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。</p> <p>P14：確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。</p> <p>P9：執行旅館客戶接待與服務業務。</p>

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

旅館房務的管理，取決於優質的服務，服務的技巧奠定於經營管理理念及員工訓賃的落實，關係與互敬乃是房務部主管及房務人員由中服務顧客的重要元素，實務與理論須透過做中學的方式，將房務的組織與職責、房務實務基本操作技巧，及房務營運管理等專業知能，實務融入教學之中。

本課程可以達到以下目標：

1. 提升房務操作能力：熟悉客房清潔流程、設施維護及標準作業程序，確保提供高品質的房務服務。
2. 培養專業服務態度：建立良好溝通能力與流程協作，增進顧客滿意度與團隊合作能力。

3. 強化房務管理能力：理解房務部組織架構與跨部門協作，能整合資源以提供優質客戶體驗。
4. 建立職業道德與敬業精神：培養責任感、尊重他人與服務倫理，為未來職涯奠定專業基礎。
5. 提升問題解決與應變能力：面對房務作業中突發狀況，能快速做出判斷並維持服務品質。

## 5. 課程描述

### 5.1 課程說明

本課程旨在讓學生透過實務操作與管理訓練，全面掌握旅館房務服務的專業技能與工作流程。課程內容涵蓋房務部門的組織運作、客房清潔流程、設施維護標準、跨部門協作、顧客服務與安全管理等核心議題。學生將透過模擬實務演練、案例分析以及實作操作，學習如何將理論知識應用於實際職場，提升服務品質與工作效率。

課程強調「做中學」，培養學生良好的溝通能力、團隊合作能力、問題解決與應變能力，同時建立職業道德與敬業精神。完成本課程後，學生將能獨立或協作完成房務作業，熟悉房務管理流程，為未來進入旅館業務職場奠定穩固的專業基礎。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程說明、旅館的定義與組織，房務部組織編制及部門執掌，公清員、房務員、房務辦事員的工作執掌，及應注意事項。	M(P6) A(P12)	3
2	房務員執勤前的準備 術科—檢查服儀&實作練習。	M(P2) A(P6)	3
3	清潔器具及清潔劑的材質及特性	M(P2) A(P10)	3
4	公共區域維護作業與天花板清潔要點、公共區域的清潔管理、清潔設備的使用及保養	M(P2) A(P6)	3
5	公共區域維護作業&牆清潔要點、公共區域的清潔管理、清潔設備的使用及保養	M(P2) A(P6)	3
6	公共區域維護作業與地清潔要點、公共區域的清潔管理、清潔設備的使用及保養	M(P2) A(P6)	3
7	公共區域整體的清潔及維護	M(P2) A(P6)	3
8	客房布巾、備品的介紹	M(P2) A(P10)	3
9	期中考-學科測驗/筆試	-	3
10	客房的類型、客房設備的介紹	M(P2) A(P12)	3
11	客房器具及客用備品的介紹	M(P2) A(P10)	3
12	做床基本技能	M(P2) A(P6)	3
13	客房的檢視	M(P2) A(P6)	3
14	客房之清潔作業程序	M(P2) A(P6)	3
15	客房設備、器具之清潔	M(P2) A(P6)	3
16	器具之保養	M(P2) A(P6)	3
17	設備之保養	M(P2) A(P6)	3
18	期末考-學科測驗/筆試	-	3

## 5.2 教學活動

分組、旅館介紹、問題討論、研究分析、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：20%（英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分）

期末成績百分比：30%（英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分）

平時成績百分比：50%

## 7. 教學輔導

### 7.1 課業輔導/補救教學對象：

#### 1. 學習成就未達基本要求之學生

- 期中或期末成績未達及格標準者。
- 各項平時成績表現明顯落後之學生。

#### 2. 基礎能力不足之學生

- 無法順利銜接課程進度之學生。

#### 3. 因特殊原因影響學習表現之學生

- 包含弱勢家庭學生、中文程度較弱的學生等，需要額外支持者。
- 因病假、事故或其他原因缺課，導致學習落差者。

#### 4. 經教師觀察或輔導認定需要協助之學生

- 出現學習動機不足或學習態度消極之情況。
- 在課堂上對知識或技能掌握度偏低者。

## 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. 互助教學：組成課程問題討論小組，分組討論，提升教學品質。
2. 課後輔導：授課教師主動針對需要教學輔導之個案進行諮詢與研討，於課後提供問題諮詢時間，方便同學至教師研究室直接請教老師。
3. 補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

## 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：王思普
  - (2). 校內分機：6309
  - (3). 授課教師 email：x00010158@meiho.edu.tw
  - (4). 教師研究室：SC301-9