

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

房務作業實務

中華民國 114 年 9 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	房務作業實務	
	英文	Housekeeping Management	
適用學制	四技	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	3 學分
適用系科別	觀光系科	學期/學年	學期
適用年級/班級	四觀二	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。

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。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
	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。

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：

1. 引導學生認識旅宿產業之屬性、架構及基本運作。
2. 培養學生正確的服務態度及職業道德
3. 具備客房實務操作技能
4. 了解房務部的基本組織與功能
5. 了解客房的特色及各項配備
6. 理論與實務並重。

課程描述

5.1 課程說明

1. 本課程主要協助學生瞭解旅館客房部管理、房務管理等相關內容加以瞭解並均逐探討，同時並將顧客抱怨與緊急意外事件之危機處理問題加以闡述，最後透過業界實務的操作與分享, 提供學生們優秀服務品質應有之專業態度、專業技能。

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程說明及介紹國內外旅宿發展與現況	M(P1,P2,P3)	3
2	房務部管理與編制	M(P1,P2) A(P6)	3
3	房務部服務理念	M(P1,P3) A(P4)	3
4	客房備品類型與配置	A(P5)	3
5	旅館客房類型	A(P5)	3
6	房務清潔品質管理	M(P2) A(P6)	3
7	房務實務操作	M(P2) A(P6)	3

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
8	房務檢查作業	M(P2) A(P6)	3
9	期中考試		3
10	客房整理實務	M(P2) A(P6)	3
11	客房整理實務	M(P2) A(P6)	3
12	房務服務作業	M(P1,P3) A(P4)	3
13	客房保養與維護	M(P2)	3
14	公共區域清潔與管理	M(P2)	3
15	洗衣作業與布巾管理	M(P2) A(P4,P6)	3
16	客房安全與衛生管理	M(P2) A(P4,P6)	3
17	客房規劃策略	A(P4,P5)	3
18	期末考試		3

5.2 教學活動

講授、分組討論及小組報告、實作、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：30%(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：40%(上課表現、出缺勤狀況、分組討論等)

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

1. 期中成績未達及格標準者。
2. 各項平時成績表現明顯落後之學生。
3. 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：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。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間： office hour

- ◆ 輔導老師聯繫方式：

- (1). 授課教師：鄭竣丰

- (2). 手機：0926889761

- (3). 授課教師 email：jacky7231510@stust.edu.tw