

美和科技大學



觀光系

課程規範

課程名稱：

餐旅服務實務

中華民國 115 年 02 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	餐旅服務實務 3/3	
	英文	Hospitality and Tourism Services Practice	
適用學制	五年制學院專班	必選修	必
適用部別	日五專	學分數	3
適用系科別	觀光系五年制專班	學期/學年	2/114
適用年級/班級	日五專二年級	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。
	旅館管理	P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
	旅館管理	P3 執行旅館餐飲業務，確保提供客戶高品質餐飲服務。
	旅館管理	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。
	旅館管理	P5 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。
	旅館管理	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。
	餐飲管理	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。
	餐飲管理	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。
	餐飲管理	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。
	餐飲管理	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。
	餐飲管理	P12 建立良好溝通能力與機制流程，增進員工與顧客滿意度。

	餐飲管理	P13 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理控制成本以及利潤與市場行銷策略。
	餐飲管理	P14 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。

3. 對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
	P1 執行旅館客戶接專業職能 P2 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。位的執行功能，以提供客戶高品質服務。 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待與服務業務。 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。

5. 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
8	房務檢查作業	M(P2) A(P6)	
9	期中考試		
10	客房整理實務	M(P2) A(P6)	
11	客房整理實務	M(P2) A(P6)	
12	房務服務作業	M(P1,P3) A(P4)	
13	客房保養與維護	M(P2)	
14	公共區域清潔與管理	M(P2)	
15	洗衣作業與布巾管理	M(P2) A(P4,P6)	
16	客房安全與衛生管理	M(P2) A(P4,P6)	

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
17	客房規劃策略	A(P4,P5)	
18	期末考試		

5.3 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： 25%(中文題型)

期末成績百分比： 25%(實務操作)

平時成績百分比： 50%(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：曾朝暘

(2). 手 機：0910-161328

(3). 授課教師 email：chaoyung168999@gmail.com