

南台科技大學 103 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	房務作業管理
課程編碼	M0D02101
系所代碼	0M
開課班級	四技餐旅二甲
開課教師	王淑玲
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	二 5 6 教室 T0309
必選修	必修
課程概述	透過業界實務的操作與分享,提供學生房務作業管理的專業知識及技能之外,亦呈現優秀服務品質應有之專業態度!
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1.熟悉房務作業的 SOP 2.房務工作職掌說明 3.了解旅館各種產品知識及客房設施 4.建立良好的服務態度及團隊共識
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.電話接聽禮儀 2.客房設施及備品之產品知識 3.如何進入客房及注意事項 4.如何整床 5.如何清理浴室 6.如何擦塵 7.如何吸塵 8.整理客房之標準作業流程 9.如何整理續住房及注意事項 10.Lost and Found 之標準處理程序 11.整理客衣之標準處理程序 12.夜床服務
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.Telephone etiquette 2.Guestroom equipment and amenities 3.Enter the Guestroom 4.Make the bed 5.Being to clean the bathroom 6.Dust the Guestroom 7.Vacuum the Guestroom 8.SOP for clean the Guestroom 9.Clean the Occupied room

	10.Lost & Found Service 11.Laundry Service 12.Turn down Service
教學方式	
評量方法	
指定用書	
參考書籍	(1) 旅館房務管理: 吳勉勤 著—華立出版 2012 (2) 旅館房務理論與實務: 李欽明/張麗英 著—揚智文化 2013
先修科目	無
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	