

## 南臺科技大學 105 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	房務作業管理(夜四技餐旅三丙合開)W409
課程編碼	MOP00J01
系所代碼	0M
開課班級	專四技餐旅三甲
開課教師	王淑玲
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	
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	
課程大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.電話接聽禮儀</li> <li>2.客房設施及備品之產品知識</li> <li>3.如何進入客房及注意事項</li> <li>4.如何整床</li> <li>5.如何清理浴室</li> <li>6.如何擦塵</li> <li>7.如何吸塵</li> <li>8.整理客房之標準作業流程</li> <li>9.如何整理續住房及注意事項</li> <li>10.Lost and Found 之標準處理程序</li> <li>11.整理客衣之標準處理程序</li> <li>12.夜床服務</li> </ol>
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Telephone etiquette</li> <li>2.Guestroom equipment and amenities</li> <li>3.Enter the Guestroom</li> <li>4.Make the bed</li> <li>5.Being to clean the bathroom</li> <li>6.Dust the Guestroom</li> <li>7.Vacuum the Guestroom</li> <li>8.SOP for clean the Guestroom</li> <li>9.Clean the Occupied room</li> <li>10.Lost &amp; Found Service</li> <li>11.Laundry Service</li> <li>12.Turn down Service</li> </ol>

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—華立圖書 2012 (2) 旅館房務理論與實務: 李欽明/張麗英 著—揚智文化 2013 (3) 旅館管理概論: 吳勉勤 著—華立圖書 2016
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	