

南臺科技大學 107 學年度第 1 學期課程資訊

課程代碼	M0D02101
課程中文名稱	房務作業管理
課程英文名稱	Hotel room and housekeeping management
學分數	2.0
必選修	必修
開課班級	四技餐旅二甲
任課教師	王淑玲
上課教室(時間)	週一第 7 節(W0407) 週一第 8 節(W0407)
課程時數	2
實習時數	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	
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!
先修科目或預備能力	無
課程學習目標與核心能力之對應	※編號，中文課程學習目標，英文課程學習目標，對應系指標 ----- 1.瞭解房務部的組織與職責，具備房務清潔打掃及維護保養技能，進而管理房務部門運作。 ，--，10 基礎餐旅技能 2.瞭解房務部與其他部門的關係及聯繫的重要性，以及各部門間如何協調完成任務。 ，--，2 溝通協調 3.客房整理常見問題與危機預防處理，--，10 基礎餐旅技能 4.培育符合餐旅相關職場之專業能力，並奠定學習餐旅專業知識之基本能力。 ，--，4 主動解決問題 5.鼓勵並輔導考取餐旅相關證照。 ，--，1 敬業合群 6.瞭解不同型態旅館之經營管理模式，進而培養全方位餐旅專業管理人才。 ，--，9 基礎餐旅知識
中文課程大綱	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/日文課程大綱	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
課程進度表	
教學方式與評量方法	※課程學習目標，教學方式，評量方式 ----- 瞭解房務部的組織與職責，具備房務清潔打掃及維護保養技能，進而管理房務部門運作。 ，--，-- 瞭解房務部與其他部門的關係及聯繫的重要性，以及各部門間如何協調完成任務。 ，--，-- 客房整理常見問題與危機預防處理，--，-- 培育符合餐旅相關職場之專業能力，並奠定學習餐旅專業知識之基本能力。 ，--，-- 鼓勵並輔導考取餐旅相關證照。 ，--，-- 瞭解不同型態旅館之經營管理模式，進而培養全方位餐旅專業管理人才。

	, --, --
指定用書	
參考書籍	
教學軟體	
課程規範	