

# 南台科技大學 102 學年度第 1 學期課程資訊

課程名稱	房務作業管理(與專四技餐旅三甲合開)
課程編碼	MON03301
系所代碼	0M
開課班級	夜四技餐旅三甲
開課教師	陳晃展
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	四 13 14 教室 T0407
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"> <li>1.熟悉房務作業的 SOP;</li> <li>2.房務工作職掌說明;</li> <li>3.了解旅館各種產品知識及客房設施;</li> <li>4.建立良好的服務態度及團隊共識!</li> </ol>
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> </ol>

	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	旅館房務管理-理論與實務
參考書籍	
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	