

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

餐旅服務實務 III

中華民國 114 年 08 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	餐旅服務實務 III	
	英文	Hospitality Service Practice III	
適用學制	五年制專科日間部	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	4/4
適用系科別	五專餐旅管理科	學期/學年	一學期
適用年級/班級	五專餐旅三甲	先修科目或先備能力	

2. 餐旅管理系目標培育人才

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
	餐飲管理	P1 執行高品質的餐飲服務
	餐飲管理	P2 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	P3 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	P4 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	P5 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	P6 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	P7 分析餐飲服務成本、價格、市場需求，以有效管理利潤與市場行銷策略
	餐飲管理	P8 使用電腦化系統管理餐飲業務和顧客服務。
	旅館管理	P9 執行旅館客戶接待與服務業務。
	旅館管理	P10 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔。
	旅館管理	P11 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	P12 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	P13 分析資訊以規劃、執行行銷活動，推廣旅館業務。
	旅館管理	P14 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任。

3. 課程對應之 UCAN 職能

課程 \ 職能	專業職能 M	專業職能 A
餐旅服務實務 III	P9、P10、P12	P2、P6、P14

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：

- 了解客房部組織與相關部門之間的聯繫。
- 訓練學生從事客務與房務每日工作實務。
- 培養學生具有從事旅館客房部工作之能力。
- 建立房務工作安全的理念。

5. 課程描述

5.1 課程說明

使修讀學生瞭解客房管理實務之特質，透過課程教導、分組討論、專題研討等教學方式，加深同學對旅館客房管理實務之瞭解。

5.2 課程綱要

本課程規劃內容綱要及課程設計養成之職能：

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
1	課程內容介紹 「課程相關-全英文影音教學」	P9、P10、P6	4
2	從業人員的規範與職責	P9、P10、P6	4
3	從業人員的規範與職責	P9、P10、P6	4
4	客房的設施及備品	P10、P12、P14	4

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
5	客房布巾與備品	P10、P12、P14	4
6	大型清潔機具與房務清潔用具	P10、P12、P14	4
7	客房清潔的前置作業	P10、P2、P12	4
8	客房清潔作業流程	P10、P2、P12	4
9	期中考	P9、P10、P12	4
10	浴室清潔作業	P10、P2、P14	4
11	臥室清潔作業	P10、P2、P14	4
12	應對禮節及儀態訓練	P10、P2、P14	4
13	尊重職場性別平等	P9、P6	4
14	房務車的準備作業	P9、P6	4
15	夜間服務	P9、P10、P14	4
16	鋪床（做床）技能基本技巧實作	P10、P2、P12	4
17	客房的保養維護計畫、 公共區域的清潔維護	P10、P12、P14	4
18	期末考	P9、P10、P12	4

5.3 教學活動

採取多元評量方法，小組作業、個人上台報告、小組上台報告、期末報告、課堂參與與表現等方式進行「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：30%

期末成績百分比：30%

平時成績百分比：40%

7. 教學輔導

7.1 課業輔導/補救教學對象：

成績欠佳之學生：凡期中考成績落於班級成績後 30%，或期中考成績不及格之學生，提供課業輔導。

有特別學習需求之學生：因其他特殊學習需求，學生有個別需要深入了解本科目更深入的學習內容、特殊主題或進階應用有興趣者，提供深度課業輔導。

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：

互助教學：建立小組同儕學習制度，將學生予以分組，並於每組中安排成績優異的學生擔任組長，以隨時協助成績欠佳學生跟上學習進度，並可此形成互相觀摩學習的讀書風氣。

課後輔導：由授課教師於課輔時間（Office Hours），幫助成績欠佳或有特別學習需求之學生進行課後輔導。

補救教學：授課教師額外指定成績欠佳學生，進行課後作業練習，使其能在不斷的練習中獲得進步。

7.3 課業輔導/補救教學時間與聯絡方式

- ◆ 輔導時間：(二)11:40-16:30
- ◆ 輔導老師聯繫方式：

(1). 授課教師：洪金蓮 助理教授

(2). 校內分機：#6610

(3). 授課教師 email：x00011033@meiho.edu.tw

(4). 教師研究室：美和大樓 6F