

美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

旅館房務管理與實務

中華民國 114 年 08 月制定

1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅館房務管理與實務	
	英文	Hotel housekeeping management and practice	
適用學制	四年制學院國合專班	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	2/2
適用系科別	餐旅管理系 餐飲與旅館服務國際 學生產學合作專班	學期/學年	一學期
適用年級/班級	四技餐國合一秋季	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
旅館房務管理與實務	P10、P11	P9、P12

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：

- 為培養民生學院學生具備國際就業能力與國際移動能力，特設計院核心課程規範
- 瞭解旅館產業之精隨
- 體會旅館設施與服務品質是否能滿足旅客需求
- 體認旅館客房及餐廳服務基本服務概念

5. 課程描述

5.1 課程說明

1. 旅館管理課程涵括了旅館內部各項管理業務，包括第一個部分介紹旅館概論，期讓同學了解旅館的定義與特性、起源與功能、組織與分類及國際連鎖旅館品牌等，讓同學可以了解旅館業的特質，並對旅館的部門及組織能有所認識與了解，可幫助學生於未來選擇國內外旅館產業實習時能具備基本認

知與概念。

2. 探討旅館客房部(客務部及房務部)管理，包括旅館客房部組織與職責、旅館客務部櫃檯管理與實務、旅館訂房作業、房務部組織與編制及房務作業為主，期培育未來國內外旅館客房部之年輕優秀生力軍。
3. 介紹旅館餐飲服務，包括旅館餐飲部組織與職責，以及其需具備之特質與相關準備工作。
4. 介紹旅館行銷管理，教導同學如何擬定旅館年度行銷計劃與執行、認識旅館市場供需、規劃旅館行銷推廣作業及市場調查等。
5. 旅館內部各項行政管理，舉凡旅館之人事管理、服務管理、會計管理、工務管理及安全管理等。
6. 本課程著重在旅館管理入門與基礎，輔以旅館業常用之專業常識、客房專業術語及國內外旅館星級評鑑等相關補充，期使同學可以藉由修習本課程後，具備旅館業經營管理之專業知識與基本能力。

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	課程簡介及旅館的定義與特性、客房英文影片賞析	P10、P11、P9、12	2

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
2	旅館的旅館的起源與功能	P10、P11、P9、12	2
3	旅館的組織與分類及 國際連鎖旅館品牌概述	P10、P11、P9、12	2
4	房務介紹及鋪床	P10、P11、P9、12	2
5	旅館櫃檯作業管理	P10、P11、P9、12	2
6	夜床服務、特殊佈置、如何處理客訴	P10、P11、P9、12	2
7	旅館房務部組織與職責	P10、P11、P9、12	2
8	管家服務	P10、P11、P9、12	2
9	期中考試、客房英文影片賞析	P10、P11、P9、12	2
10	旅館餐飲服務管理	P10、P11、P9、12	2
11	旅館行銷管理	P10、P11、P9、12	2
12	旅館人事管理與會計管理	P10、P11、P9、12	2
13	旅館工務管理與安全管理	P10、P11、P9、12	2
14	旅館星級評鑑與旅館管理專業人員認證 考照輔導	P10、P11、P9、12	2
15	分組研討與報告	P10、P11、P9、12	2
16	分組研討與報告	P10、P11、P9、12	2
17	分組研討與報告	P10、P11、P9、12	2
18	期末考試、客房英文影片賞析	P10、P11、P9、12	2

5.3 教學活動

採取多元評量方法(Evaluation)，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。以教學中之認知、情意、技能的理論認知、技術技能、實際操作為教學活動內容，學生瞭解整個旅館客務、房務中應有的概念，並實際房務整理上的操作。「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：20%

平時成績百分比：50%

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