

# 美和科技大學



餐旅管理系

課程規範

課程名稱：

旅館服務技術

中華民國 115 年 01 月制定

## 1. 課程基本資料：

科目名稱	中文	旅館服務技術	
	英文	Hotel Service Skills and Practice	
適用學制	四年制學院日間部	必選修	必修
適用部別	日間部	學分數	3
適用系科別	四技餐旅管理系	學期/學年	學期
適用年級/班級	四技餐旅一甲	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
旅館服務技術	P9 執行旅館客戶接待與服務業務 P10 執行旅館房務業務，維持旅館環境整體清潔	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 P14 確保顧客和財產受到保護，以降低損失和法律責任

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：

- 有理論性之完整的認知，具實境房務作業之實務操作經驗，及從業水準。
- 職業倫理與道德、及團隊精神和榮譽心之培養。
- 對工作的認同感，具備體力、耐力、抗壓力、毅力、實力。
- 教導學生由做中學，精熟房務及公清的工作內容，期與職場接軌。

### 5. 課程描述

#### 5.1 課程說明

- A. 介紹旅館之功能、特性、種類、職責、組織、作業程序、空間配置、設備用品。

B. 講授房務服務理念、禮節／儀態，房務人員應具條件／工作職掌。

C. 講授與示範旅館之公共區域清潔及各類房間型別的清潔保養。

D. 講授與示範各項清潔機具設備、各類清潔劑之操作使用。

## 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	課程說明、旅館的定義與組織，房務部組織編制及部門執掌，公清員、房務員、房務辦事員的工作執掌，及應注意事項。 客房英文影片賞析	M(P10) A(P12)	3
2	房務員執勤前的準備 術科－檢查服儀；實作練習。	M(P9、P10)、A(P14)	3
3	清潔器具及清潔劑的材質及特性 業師教學	M(P10)、A(P14)	3
4	公共區域維護作業天花板清潔要點、公共區域的清潔管理、清潔設備的使用及保養	M(P10)、A(P14)	3
5	公共區域維護作業&牆清潔要點、公共區域的清潔管理、清潔設備的使用及保養 業師教學	M(P10)、A(P14)	3
6	公共區域維護作業&地清潔要點、公共區域的清 潔管理、清潔設備的使用及保養 業師教學	M(P10)、A(P14)	3
7	公共區域整體的清潔及維護 業師教學	M(P10)、A(P12、P14)	3
8	客房布巾、備品的介紹	M(P10)、A(P12)	3
9	期中考、客房英文影片賞析	M(P10)	3
10	客房的類型、客房設備的介紹	M(P10)、A(P9)	3
11	客房器具及客用備品的介紹	M(P10)、A(P12)	3
12	做床基本技能	M(P10)、A(P9)	3
13	客房的檢視	M(P10)、A(P14)	3

週次	課程內容規劃	課程設計養成之職能	時數
14	客房之清潔作業程序	M(P10)、A(P14)	3
15	客房設備、器具之清潔	M(P10)、A(P14)	3
16	客房設備、器具之清潔	M(P10)、A(P14)	3
17	期末考試-實作	M(P10)、A(P14)	3
18	期中考、客房英文影片賞析	M(P10)	3

### 5.3 教學活動

- A. 課堂講授
- B. 示範教學
- C. 分組操作
- D. 強化機具使用／清潔劑之操作的安全教學

### 6. 成績評量方式

期中成績百分比：30% (英文題型/報告佔期中考總分 10~20 分)

期末成績百分比：20% (英文題型/報告佔期末考總分 10~20 分)

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：原則安排於平日週一至週五教師 Office Hour 時段，並視學生學習需求彈性調整，提供個別或小組課業輔導。
- ◆ 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 6 樓 SC603-10 室