

## 102-2 大葉大學 完整版課綱

### 基本資訊

課程名稱	房務客務管理	科目序號 / 代號	1960 / HOB3004
開課系所	餐旅管理學士學位學程	學制 / 班級	進修學士班2年1班
任課教師	羅銘	專兼任別	兼任
必選修 / 學分數	必修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(五)ABC / B401	授課語言別	中文

### 課程簡介

房務客務管理










### 課程大綱

- (1)房務部的人力組織架構
- (2)房務員的職務
- (3)樓層領班的工作內容
- (4)客房臥室的清潔流程
- (5)客房浴室清潔流程
- (6)開夜床流程
- (7)客房備品，布巾管理
- (8)房務部人員管理
- (9)安全管理
- (10)房務部的各項設備及用品管理採購

### 基本能力或先修課程

本課程的目的在介紹房務部門各項工作執掌，並讓學生具備房務清潔打掃的基本技能，且說明管理階層所應具備的專業知識及管理方法等。

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  餐旅與管理基礎知識
-  專業知識與技能
-  創新思考與解決問題能力
-  規劃與分析能力
-  基礎外語能力
-  經營管理知識與人文素養
-  持續學習新知能力
-  人際溝通與團隊合作能力
-  服務學習與社會關懷能力

## 教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指 標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
餐旅與管理基礎 知識	50%		實務操作(實 驗、上機或 實習等)	期中考: 50% 期末考: 50%	加總: 100	50
專業知識與技能	20%		實務操作(實 驗、上機或 實習等)	專業服務過程: 100%	加總: 100	20
創新思考與解決 問題能力	10%		講述法	實驗操作: 100%	加總: 100	10
基礎外語能力	5%		個案討論	課堂討論: 100%	加總: 100	5
經營管理知識與 人文素養	5%		講述法	課堂討論: 100%	加總: 100	5
持續學習新知能 力	5%		實務操作(實 驗、上機或 實習等)	專業服務過程: 100%	加總: 100	5
人際溝通與團隊 合作能力	5%		小組討論	課程參與度: 100%	加總: 100	5

## 成績稽核

期中考: 25%

期末考: 25%

專業服務過程: 25%

實驗操作: 10%

課堂討論: 10%

課程參與度: 5%

## 教科書(尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
旅館客務管理實務	羅弘毅著/韋桂珍編 審		華立圖書	0

## 參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權, 請用正版教科書, 勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
旅館房務管理 - 理論 與實務	吳免勤		華立圖書	0

上課進度		分配時數(%)				
週次	教學內容	講授	示範	習作	實驗	其他
1	課程說明、客房作業標準流程介紹、檢核表說明 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	50	50	0	0	0
2	旅館概論、客務部組織介紹/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
3	訂房組作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
4	服務中心組作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
5	總機組作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
6	接待組與登記作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
7	客房規劃與相關知識介紹/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
8	客房稽核作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
9	期中考	0	0	0	0	100
10	房務部管理與組織/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
11	客房備品類型及配置/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
12	房務實務操作/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
13	房務檢查作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
14	房務服務作業/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
15	客房維護保養與財產管理/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
16	洗衣作業與布巾品管理/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
17	客房安全與衛生管理/客務與房務實做練習	50	0	50	0	0
18	期末考	0	0	0	0	100