

103-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

| | | | |
|-------------|----------------------|----------|---------------|
| 課程名稱 | 房務經營管理 | 科目序號/代號 | 2794 /JLF3055 |
| 必選修/學分數 | 選修 /2 | 上課時段/地點 | (一)78 /J323 |
| 授課語言別 | 日文 | 成績型態 | 數字 |
| 任課教師 / 專兼任別 | 林宏直 / 兼任 | 畢業班/非畢業班 | 非畢業班 |
| 學制/系所/年班 | 大學日間部 / 應用日語學系 /3年1班 | | |

課程簡介與目標

本課程主要以培訓飯店經營管理人才為目的。近年來國內觀光旅遊業日漸發達，業務量以驚人的速度快速蓬勃成長，國際級觀光旅館不斷興建與開幕營運；面對來自世界各地不同國家，操不同語言之旅客，餐旅服務業從業人員必須不斷的進修，增廣自己的世界觀，才能夠趕上觀光旅館市場瞬息萬變的特性。

房務部門（Housekeeping Department）通常是旅館飯店中編制最大、人員最多的部門，所負責的事情也是最多最複雜的，舉凡旅館的門面整體、公共區域清潔維護、客房清潔打掃、各個客用與員工用盥洗室的巡察與整潔、餐飲部門等營業單位每天打烊後細部清潔工作、後勤單位辦公室與倉儲區的清潔整理維護、甚至到住宿旅客的衣物送洗、臨時托嬰照料等等，都在房務部的工作範圍中。

課程大綱

本課程可區分為三大部分，第一部分為：房務部的職責與角色，在這部份中，除了認識認識房務部的職責及工作項目外，也針對房務部人力資源的招募與培訓進行說明。第二部份為：房務部的稽查內容，包含對於庫存品的管理、費用控制以及安全化學品的使用與管理等。第三部份為：各項清潔作業的管理，諸如洗衣房、客房清潔、天花板或走廊等公共區域清潔、布巾用品管理與清潔，以及旅館內很重要的地毯使用與清潔說明。

基本能力或先修課程

限有選修產學共構學程之學生

課程與系所基本素養及核心能力之關連

基礎日語會話能力

基礎日語閱讀能力

基礎日語撰寫能力

基礎日語聽解能力

基礎中日對譯能力

日語應用能力

 自我成長能力

 文化適應能力

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 】 |
|--------|--------------|----------------------------|-------------------------------------|--|---------------------|---------------------------|
| 自我成長能力 | 80 | 發掘問題能力 解決問題能力 思考創作能力 | 講述法 小組討論 個案討論 服務學習 校外實習 | 小考: 10% 期中考: 10% 期末考: 30% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 專業證照考取: 30% | 加總: 100 | 80 |
| 文化適應能力 | 20 | 具備對日交流能力 具備國際視野能力 | 講述法 小組討論 個案討論 服務學習 校外實習 | 小考: 10% 期中考: 10% 期末考: 30% 課堂討論: 10% 課程參與度: 10% 專業證照考取: 30% | 加總: 100 | 20 |

成績稽核

期末考: 30%

專業證照考取: 30%

期中考: 10%

課堂討論: 10%

課程參與度: 10%

小考: 10%

書籍類別 (尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

| 書籍類別 | 書名 | 作者 |
|------|----|----|
| 自編教材 | - | - |

上課進度

| 週次 | 教學內容 | 教學策略 |
|----|---|-----------------|
| 1 | 房務部在旅館經營中的角色 & 智財權宣導(含告知學生 應使用正版教科書) | 講述法 |
| 2 | 前週の復習 | 講述法、 小組討論、 服務學習 |
| 3 | 房務部的計畫與組織工作 | 講述法 |

| | | | | | | |
|----|----------------|-----------------|------|-------|-------|----------|
| 4 | 前週の復習 | ホテルに関する日本語用語 | 講述法、 | 小組討論、 | 個案討論、 | 服務學 習 |
| 5 | 房務部的人力資源問題 | | 講述法 | | | |
| 6 | 中間試験 | | 講述法、 | 小組討論、 | 個案討論、 | 服務學 習 |
| 7 | 庫存品管理 | 費用控制 | 講述法 | | | |
| 8 | 前週の復習 | 日式旅館に関する日本語 | 講述法、 | 小組討論、 | 個案討論、 | 服務學 習 |
| 9 | 安全管理 | 館内洗衣部門的管理 | 講述法 | | | |
| 10 | 前週の復習 | 温泉に関する日本語とマナー | 講述法、 | 小組討論、 | 個案討論、 | 服務學 習 |
| 11 | 客房清潔作業 | 公共區域與其他類的清潔作業 | 講述法 | | | |
| 12 | 前週の復習 | ホテル内の備品に関する日本語 | 講述法、 | 小組討論、 | 個案討論、 | 服務學 習 |
| 13 | 天花板、牆面、家具與固定設備 | 11床、布巾用品和 制服 | 講述法 | | | |
| 14 | 前週の復習 | | 講述法、 | 小組討論、 | 個案討論、 | 服務學 習 |
| 15 | 地毯和表面 | | 講述法 | | | |
| 16 | 期末試験（兼資格試験） | | 試験 | | | |
| 17 | なし | | なし | | | |
| 18 | なし | | なし | | | |