

## 99-1 大葉大學 完整版課綱

基本資訊			
課程名稱	旅館管理	科目序號 / 代號	1778 / RMM4016
開課系所	休閒事業管理學系	學制 / 班級	大學日間部4年1班
任課教師	林志鈞	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	畢業班
上課時段 / 地點	(一)78 / B507 (四)4 / B507	授課語言別	中文

### 課程簡介

本課程的目的在於提供對旅館業有興趣的同學，進入此行業的指引，由認識旅館業的發展歷史，更進一步了解現在，再透過對飯店內各部門的介紹，如客務部、房務部、工程部、餐飲部、市場行銷部、人力資源部等的功能，使學生對旅館運作及管理，有一整體概念，並穿插台灣旅館實例之介紹。

教學內容包括（1）旅館管理緒論、（2）台灣旅館、休閒民宿市場之展望、（3）旅館分類、（4）Ritz Carlton 服務三步驟、（5）日本小鎮創意行銷、（6）觀光旅館設備標準、（7）旅館等級評鑑、（8）台灣國際觀光旅館、（9）旅館星級評鑑、（10）角色扮演與Learning Styles、（11）客務作業用語、（12）民宿管理、（13）Motel

### 課程大綱

(1)房務部的組織 (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。

### 基本能力或先修課程

結合數位教材學習網「i-Course課程平台」：學生透過此E化平台(<http://icourse.dyu.edu.tw/>)，在11月22日前將實習心得上傳，以及實習心得互動，有任何問題也可在網路上留言、發問，並接受實習考核。

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

### 成績稽核

#### 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
----	----	----	-----	-----

無參考教科書

#### 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
----	----	----	-----	-----

無參考教材及專業期刊導讀

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	房務部的組織	30	30	30	0	10
2	房務部的組織	30	30	30	0	10
3	房務員的職務	30	30	30	0	10
4	房務員的職務	30	30	30	0	10
5	樓層領班的工作內容	30	30	30	0	10
6	樓層領班的工作內容	30	30	30	0	10
7	客房臥室的清潔流程	30	30	30	0	10
8	客房臥室的清潔流程	30	30	30	0	10
9	期中考	30	30	30	0	10
10	客房浴室清潔流程	30	30	30	0	10
11	客房浴室清潔流程	30	30	30	0	10
12	開夜床流程	30	30	30	0	10
13	開夜床流程	30	30	30	0	10
14	客房備品，布巾管理	30	30	30	0	10
15	客房備品，布巾管理	30	30	30	0	10
16	房務部人員管理	30	30	30	0	10
17	房務部人員管理	30	30	30	0	10
18	期末考	30	30	30	0	10