

106-2 大葉大學 完整版課綱

基本資料

課程名稱	客務與房務營運管理與實務	科目序號/代號	3107 /HOB3028
必選修/學分數	選修 /3	上課時段/地點	(一)CDE /B503
授課語言別	中文	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	羅銘 / 兼任	畢業班/非畢業班	畢業班
學制/系所/年班	進修學士班 / 餐旅管理學系 /4年1班		

課程簡介與目標

使修讀學生瞭解客房管理實務之特質，透過課程教導、分組討論、專題研討等教學方式，加深同學對旅館客房管理實務之瞭解。

課程大綱

本課程針對客房管理的專業技能，逐一詳細介紹並提供實務案例說明，有助於讀者融會貫通，熟稔運用於職場。

- 1.了解客房部組織與相關部門之間的聯繫。
- 2.訓練學生從事客務與房務每日工作實務。
- 3.培養學生具有從事旅館客房部工作之能力。
- 4.建立房務工作安全的理念。

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

- 培養餐旅專業知識
- 培養餐旅專業技能
- 餐旅規劃與分析之能力
- 持續學習新知與創新能力
- 基礎餐旅外語能力
- 人際溝通與團隊合作能力
- 專業服務態度與職場倫理
- 健康關懷能力

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 】
培養餐旅專業知識	10	修習餐旅管理相關課程 修習專業與技能課程	講述法 個案討論 影片欣賞	期中考: 30% 期末考: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%	加總: 100	10
培養餐旅專業技能	30	修習專業與技能課程 管理相關知識能力	講述法 個案討論 專題報告	期中考: 30% 期末考: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%	加總: 100	30
餐旅規劃與分析 之能力	30	創新力與思考力 規劃與分析能力	講述法 個案討論 影片欣賞	期中考: 30% 期末考: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%	加總: 100	30
持續學習新知與 創新能力	10	創新力與思考力 規劃與分析能力(管理相關知識能力	講述法 個案討論 影片欣賞	期中考: 30% 期末考: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%	加總: 100	10
人際溝通與團隊 合作能力	10	課程執行力 服務學習參與度	講述法 個案討論 影片欣賞	期中考: 30% 期末考: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%	加總: 100	10

專業服務態度與 職場倫理	10	管理相關知識能力 服務學習參與度 課程執行力	講述法 個案討論 影片欣賞	期中考: 30% 期末考: 30% 小組合作狀況: 10% 口頭報告: 10% 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%	加總: 100	10
-----------------	----	------------------------------	---------------------	---	---------	----

成績稽核

期中考: 30%
 期末考: 30%
 上網次數 / 留言 / 參與發言: 20%
 口頭報告: 10%
 小組合作狀況: 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
教科書	旅館客房管理實務：客房管理達人	吳勉勤

上課進度

週次	教學內容	教學策略
1	課程內容介紹 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書) & 交通安全宣導	講述法、影片欣賞
2	客務部組織與功能	講述法、影片欣賞
3	旅館商品介紹	講述法、影片欣賞
4	訂房作業	講述法、影片欣賞
5	旅客遷入作業	講述法、影片欣賞
6	旅客遷入作業	講述法、影片欣賞
7	客帳作業	講述法、影片欣賞
8	旅客遷出作業	講述法、影片欣賞
9	期中考	講述法
10	房務部組織與功能	講述法、影片欣賞
11	客房設備及備品	講述法、影片欣賞
12	客房清潔及檢查作業	講述法、影片欣賞
13	客房清潔及檢查作業	講述法、影片欣賞

14	房務基本技能	講述法、 影片欣賞
15	鋪床作業	講述法、 影片欣賞
16	住客服務	講述法、 影片欣賞
17	客房清潔及維護	講述法、 影片欣賞
18	期末考	講述法、 影片欣賞