朝陽科技大學 097學年度第2學期教學大綱
Housekeeping Management and Practice 房務管理與實務

當期課號	1489	Course Number	1489
授課教師	賴文仁	Instructor	LAI,WEN JEN
中文課名	房務管理與實務	Course Name	Housekeeping Management and Practice
開課單位	休閒事業管理系(四日)二A	Department	
修習別	選修	Required/Elective	Elective
學分數	2	Credits	2
課程目標	本課程除了學習旅館營運管理專業知能外，運用實務配合理論之互動教學方式，強調著重「做中學」個案摸擬實務教學與學習。讓學生熟悉旅館業之房務部組織與職責，以及相關作業實務操作爲最終目標。	Objectives	All hospitality services need professional communication acknowledge and skills to support the various functions in which are an integral part of their operations. In addition, this course explores reception skills, business communication, housekeeping service and applies it to the customers service and the hotel industry.
教材	張麗英，2002，旅館房務理論與實務，台北市：揚智； 另外，自編輔助教材。	Teaching Materials	張麗英，2002，旅館房務理論與實務，台北市：揚智； 另外，自編輔助教材。
成績評量方式	專業學科測驗30%、口試30%、術科測驗20%、個案處理10%、出席10%。本科目教材、成績評分標準與要求、交件截止日期以及其他未盡事項，以授課老師在該學期課堂宣布爲準。	Grading	專業學科測驗30%、口試30%、術科測驗20%、個案處理10%、出席10%。本科目教材、成績評分標準與要求、交件截止日期以及其他未盡事項，以授課老師在該學期課堂宣布爲準。
教師網頁	http://www.cyut.edu.tw/~andylai		
教學內容	本課程除了學習旅館營運管理專業知能外；賴老師以在旅館業實務之工作經歷，運用實務配合理論之互動教學方式，強調著重「做中學」個案摸擬實務教學與學習。讓學生熟悉旅館業之房務部組織與職責，以及相關作業實務操作爲最終目標。並且培養學生應對及應變能力之潛能。 優異的旅館管理取決於優質的服務，服務的技巧奠定於管理理念及員工訓練的落實。是故，提供學生直接的學習，就是要「做中學」之實務操作爲本課程之重點。除提供房務管理理論基礎外，房務各單位的標準作業程序、工作規範及服務品質管控技巧等，並就業界現狀進行案例討論，以期學生在短短30小時內，學習到房務管理概念以及本科學能，至校外實習或就業，能儘快上手。 第1-3週：旅館客房類型與配備介紹、房務部營運功能、房務部組織與職責 第4-6週：房務專業術語、房務服務觀念、客房Show Room實務 第7-9週：房務前置作業與實務、客房整理作業與實務、期中考 第10-12週：客房檢查作業、房務服務作業與實務、客房保養與維護認識 第13-15週：洗衣作業與管理、布巾品作業與管理、健身中心作業與管理 第16-18週：房務人力資源管理、客房安全管理、期末考	Syllabus	All hospitality services need professional communication acknowledge and skills to support the various functions in which are an integral part of their operations. In addition, this course explores reception skills, business communication, housekeeping service and applies it to the customers service and the hotel industry.

尊重智慧財產權，請勿非法影印。