

淡江大學 99 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	旅館房務實作	授課 教師	阮聘茹 Juan, Pin-ju
	HOUSEKEEPING MANAGEMENT AND OPERATION		
開課系級	旅遊二 A	開課 資料	選修 單學期 3 學分
	TPTXB2A		
學系(門)教育目標			
<p>一、提供學用並進的學習環境(LearningEnvironment)。</p> <p>二、培養具人文精神與專業倫理之企業人才(Entrepreneurship)。</p> <p>三、發展學生國際經驗(Internationalization)。</p> <p>四、培育旅遊旅館專業人才(Professionalism)。</p>			
學生基本能力			
<p>A. 具有分析問題與蒐集資料之能力。</p> <p>B. 具有服務精神及良好工作態度。</p> <p>C. 具有創業發展與社會責任之素養。</p> <p>D. 具有溝通領導與團隊合作之能力。</p> <p>E. 具有國際語言學習與交流之能力。</p> <p>F. 具有旅遊旅館專業能力。</p>			
課程簡介	<p>本課程為實作課程目的在培養學生管理旅館房務的能力，並可以實際操作旅館客房房務工作，表現服務業精神。課程內容包括說明並介紹房務部門在一個旅館所占的角色及其在旅館的功能。並介紹客房型態與房務部專業用語。認識與熟悉房務員在整理房間前的準備作業與進入客房整理房間之各項作業與服務之內容與程序。以旅館房務管理為主，其他相關部門之管理業務為輔。</p>		
	<p>Application of various systems, procedures, and controls associated with a modern hotel housekeeping department. Emphasis on management delegation, scheduling systems, routines, and equipment Laundry operations and linen room also reviewed. Housekeeping is critical to the success of today's hospitality operations. This course shows what it takes to direct day-to-day operations of this department, from big-picture management issues to technical details for cleaning each area.</p>		

本課程教學目標與目標層級、學生基本能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「學生基本能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應該系「學生基本能力」。單項教學目標若對應「學生基本能力」有多項時，則可填列多項「學生基本能力」(例如：「學生基本能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列)。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	學生基本能力
1	1.了解房務部組織與相關部門之間的聯繫 2.訓練學生從事房務每日工作實務 3.培養學生具有教導並訓練基層房務員每日工作之能力 4.建立成本及庫存管理之概念 5.建立房務工作安全的理念	Application of various systems, procedures, and controls associated with a modern hotel housekeeping department.	C3	ABCDEF

教學目標之教學策略與評量方法

序號	教學目標	教學策略	評量方法
1	1.了解房務部組織與相關部門之間的聯繫 2.訓練學生從事房務每日工作實務 3.培養學生具有教導並訓練基層房務員每日工作之能力 4.建立成本及庫存管理之概念 5.建立房務工作安全的理念	課堂講授、分組討論、參觀實習	出席率、報告、討論、期中考、期末考

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	100/02/14~ 100/02/20	Introduction to Housekeeping Management and Operation	
2	100/02/21~ 100/02/27	The Role of Housekeeping in Hospitality Operations	
3	100/02/28~ 100/03/06	Environmental and Energy Management	
4	100/03/07~ 100/03/13	Planning and Organizing the Housekeeping Department	
5	100/03/14~ 100/03/20	Housekeeping Human Resource Issues	

6	100/03/21~ 100/03/27	Managing Inventories	
7	100/03/28~ 100/04/03	Controlling Expenses	
8	100/04/04~ 100/04/10	Safety and Security	
9	100/04/11~ 100/04/17	Safety and Security	
10	100/04/18~ 100/04/24	期中考試週	
11	100/04/25~ 100/05/01	Managing an On-Premises Laundry	
12	100/05/02~ 100/05/08	Guestroom Cleaning	
13	100/05/09~ 100/05/15	Field Study	
14	100/05/16~ 100/05/22	Public Area and Other Types of Cleaning	
15	100/05/23~ 100/05/29	Ceilings, Walls, Furniture, and Fixtures	
16	100/05/30~ 100/06/05	Beds, Linens, and Uniforms	
17	100/06/06~ 100/06/12	Carpets and Floors	
18	100/06/13~ 100/06/19	期末考試週	
修課應 注意事項			
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert (1997) Managing Housekeeping Operations. Third Edition, Educational Institute, AHLA.		
參考書籍			
批改作業 篇數	篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)		
學期成績 計算方式	◆平時考成績：30.0 %    ◆期中考成績：30.0 %    ◆期末考成績：30.0 % ◆作業成績：            % ◆其他〈出席率〉：10.0 %		
備 考	「教學計畫表管理系統」網址： <a href="http://info.ais.tku.edu.tw/csp">http://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁〈網址： <a href="http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/">http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/</a> 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 <b>※非法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿非法影印他人著作，以免觸法。</b>		