

一、教學目標：

1. 了解旅館客房服務與餐廳餐飲的一般知識及規範。
2. 知悉餐旅服務的基本技能。
3. 培養正確的服務態度與職業道德。

二、教材大綱：

單元主題	內容綱要	分配節數	備註
(一)緒論	1.基本服務禮儀 2.儀態訓練 3.餐旅服務人員人格特質	4	第 1 學期
(二)旅館的組織	1.旅館的組織 2.客務部的工作職責 3.房務部的工作職責 4.餐飲部的工作職責 5.餐務部的工作職責 6.餐飲從業人員之職責與功能	8	第 1 學期
(三)房務部的設備、器具與備品	1.房務部的設備 2.房務部的器具 3.房務部的備品	4	第 1 學期
(四)房務作業	1.客房的分類 2.房務作業 3.機具設備之清潔與維護 4.布巾管理實務 5.公共區域之清潔與維護	12	第 1 學期

三、教學要點：**(一)教學編選**

1. 教學內容及次序安排，參照教材大綱之內涵，並符合教學目標。
2. 教材內容之難易，應適合學生程度，淺顯易懂，引發學習動機，提升學習意願。
3. 教材應參照客房實務、旅館管理及其他相關課程，傳授最新餐旅服務知識
4. 教材之範例及習題與實務配合，使學生學以致用。

(二)教學方法

1. 兼顧認知、技能、情意三方面之教學。
2. 注重旅館實務，藉由旅館相關產業參觀，由操作中學習，理論與實務並重
3. 灌輸學生職業道德觀，培養創新進取之能力。

(三)教學評量

1. 配合授課進度，進行單元評量、綜合評量，及實作，以便即時了解教學成效，督促學生達成學習目標。
2. 藉由房務操作測驗，了解學習成效。
3. 評量內容兼顧實務、理解、應用及綜合分析。
4. 根據評量結果修正教材教法，實施補救教學。

(四)教學資源

1. 運用各項教學設備及媒體，以提升學習興趣。
2. 利用實作課程操作演練，達到理論與實務相互配合，提高學習成效。

(五)教學相關配合事項

1. 實務與理論相配合，提高學習效果。
2. 加強學生餐旅實務之操作，藉以讓學生能與產業界需求相配合。
3. 教師視實際需要帶領學生參觀觀光飯店，驗證所學。
4. 教師蒐集簡報或錄影帶、DVD 等教學媒體，以增加學生學習興趣。
5. 課程宜活潑生動，以提高學習興趣。
7. 教師應參閱最新相關資料刊物(觀光局網站)，配合教材內容來教學。