

嘉南藥理科技大學
100-101 年度獎勵科技大學及技術學院教學卓越計畫
實作體驗教學課程成果報告

執行系所 _____ 餐旅管理系

房務管理與實作

執行期間： 100 學年度 第 1 學期

指導教師：龔聖雄

指導班級：餐旅二甲、餐旅三甲

中 華 民 國 1 0 1 年 0 7 月 0 4 日

目 錄

目 錄	2
簡 表	3
摘 要	6
一、 前言	6
二、 教學目的	6
三、 執行經過	6
四、 課程執行成果	7
五、 重要發現及主要建議意見	9
六、 結論	10
附錄		
附錄一 計畫執行紀錄	11
附錄二 照片	13
附錄三 房務管理與實作教學綱要	17
附錄四 影片自製學習之學生作品 (光碟片)		
附錄五 授課教師後製報告影片作品 (光碟片)		

實作體驗教學課程成果報告簡表

系所名稱	餐旅管理系		課程名稱	房務管理與實作	
課程學分數	2		課程節數	4	
開課學期	100-1		必/選修	必修	
指導教師 (職號)	龔聖雄	電話		e-mail	kanekung@mail.chna.edu.tw
授課內容說明	<p>本課程課名為房務管理與實作，為餐旅系餐旅事務服務模組之重要核心課程。房務部是影響住宿服務業每天順利營運與否的重要部門，其每日之經營活動所欲傳遞給消費者的最強烈訊息莫過於「乾淨」兩個字，故無論旅館裝潢怎麼豪華氣派，提供的服務水準多高，客務接待如何友好周到等，都比不上旅客步入一塵不染、整潔而又舒適的客房時所獲得的那種感覺。本課程在設計上為 2 學分 4 小時，除理論與實例講解之外，搭配房務專業教室與實習旅館之實作教學與模擬演練，再透過影片自製學習，以打造五星民宿的推手（民宿專業介紹），鼓勵同學發揮集體創意從實務體驗中認識住宿服務業，寓樂於學習。</p> <p>本課程之設計依據教學目的分為理論知識、實務操作與分組報告三大區塊，理論部分從房務部在住宿服務業經營中的角色開始闡述，循序介紹房務部的工作計劃與組織、房務部的人力資源、庫存品管理、費用控制、住宿安全管理、客房及公共區域清潔作業、布巾用品、制服與洗衣部門的管理等。實務操作部分則從房務練習教室與實習旅館環境介紹開始，輔以國內外房務清潔教學影片講解說明，再透過鋪設單人床、雙人床、加床、開夜床、擦拭家具、客房浴室及地板清潔、公共區域清潔等各項標準動作示範與同學演練，再演練，以強化學生之實作技能。分組報告部分，以影片自製學習方式，打造五星民宿的推手（民宿專業介紹）為議題，透過民宿體驗、業者訪談、影片拍攝之創意發想等，完成 12~15 分鐘之民宿推廣影片。</p>				

嘉藥100

實作教學課程使學校獲益之具體事實如下：

1. 在課程設計中由同學互評分數的方式，可使得班級的經營能有良性循環的正面效果，打破現存於班級小團體的問題，學校可加以推廣此評分方式。
2. 透過實作教學課程之學生心得感想，可發掘更適合系所發展之課程設計的方向，如業主訪談、生活體驗、影片拍攝學習等。
3. 從課程的角度來看，實作教學課程的設計應該是謹慎而明智的，學校宜鼓勵系所有興趣的教師投入，倘若得宜將有助於同學潛能之激發。
4. 經由影片自製學習，將能拓展實作教學課程之經典作品的數量，讓課程更加完善；如此，學生也能夠透過實務體驗，來了解理論知識與實務經營的缺口。

實作教學課程使老師獲益之具體事實如下：

1. 本校系的學生潛力是無窮的，是有能力接受挑戰，且經得起磨練，惟需要老師們付出更多的心力於課程設計與教學上。
2. 規定學生自訂作業繳交進度，發現學生們會互相督促準時繳交作業不會鬆散，會分工合作把個人負責的部分做好。
3. 透過學習讚美其他組別報告之優點，並將期中成績交由同學們相互評比排序等作法，除了鼓勵同學正面思考外，更能提高同學的參與感。
4. 將同學台上分組報告認真的表情拍攝下來，後製成影片送給班級留作紀念，對老師而言是一項新嘗試的反饋作為，當看到同學們的驚喜與感動後，證明課堂上的反饋可以多元的方式呈現。
5. 對於課堂中表現好的組別與同學，老師自備神秘小禮物頒獎鼓勵，是鼓舞同學們向上學習的好方法之一，值得一試。

實作教學課程使學生獲益之具體事實如下：(摘自學生心得感想)

1. 有時候非得要自己去完成一件事才會知道這當中的細節及難易度，但是當自己在完成之後，就會知道那種成就感是沒有辦法用其他東西來代替的，只有自己最清楚那種感覺。
2. 房務影片可真是相當有挑戰性及新鮮感，謝謝龔老師出這個主題報告讓我們大家去完成，也讓我在這次報告中體會到原來房務有很多東西可以學。

具體成果

	<p>3. 一份報告，裡面藏著許多人的付出與回憶，不管內容的好與壞，我感受到在每組報告結束時，臉上的那份喜悅、滿意的表情，是給自己最大的收穫吧！看到有些組別的感情、默契越來越好，真是替大家感到開心，再次感謝老師給我們的機會，不只是拍攝影片的樂趣，更值得的是我們增加了與我們團隊相處的機會，提升班上的團隊合作精神！</p> <p>4. 透過與業者的訪談，可以了解到每位經營者的理念與用心；經由問題討論使班上同學可以彼此交流、增進感情，更能了解到民宿背後的意義，不單只是提供環境而已，更是能從中發現與飯店不一樣的地方、經營模式，那種溫馨、自然放鬆的感覺，真的很棒!!!</p> <p>5. 我喜歡這樣子的作業報告模式，就像完成的影片之後，民宿老闆娘看完直言我以傳到 YouTube 網站來供大家收看之外，也希望將影片連結到民宿官方網站當作一個小廣告的短片，聽到這些當下的心情感到溫馨許多，也讓我們知道，肯付出努力，還是可以讓人看到的。</p>
系主任簽章	<p>院長(或) 通識中心 主任 簽章</p>

摘要

本課程課名為房務管理與實作，為餐旅系餐旅事務服務模組之重要核心課程。房務部是影響住宿服務業每天順利營運與否的重要部門，其每日之經營活動所欲傳遞給消費者的最強烈訊息莫過於「乾淨」兩個字，故無論旅館裝潢怎麼豪華氣派，提供的服務水準多高，客務接待如何友好周到等，都比不上旅客步入一塵不染、整潔而又舒適的客房時所獲得的那種感覺。本課程在設計上為2學分4小時，除理論與實例講解之外，搭配房務專業教室與實習旅館之實作教學與模擬演練，再透過影片自製學習，以「打造五星民宿的推手」(民宿專業介紹)為主題，鼓勵同學發揮集體創意從實務體驗中認識住宿服務業，寓樂於學習。

一、前言

本課程之設計依據教學目的分為理論知識、實務操作與分組報告三大區塊，理論部分從房務部在住宿服務業經營中的角色開始闡述，循序介紹房務部的工作計劃與組織、房務部的人力資源、庫存品管理、費用控制、住宿安全管理、客房及公共區域清潔作業、布巾用品、制服與洗衣部門的管理等。實務操作部分則從房務練習教室與實習旅館環境介紹開始，輔以國內外房務清潔教學影片講解說明，再透過鋪設單人床、雙人床、加床、開夜床、擦拭家具、客房浴室及地板清潔、公共區域清潔等各項標準動作示範與同學演練，再演練，以強化學生之實作技能。分組報告部分，以影片自製學習方式，以「打造五星民宿的推手」(民宿專業介紹)為議題，透過民宿體驗、業者訪談、劇本撰寫到影片拍攝之創意發想等，完成12~15分鐘之民宿推廣影片。

二、教學目的

知識 (Knowledge)：使學生了解旅館房務管理的範疇與內涵。

技能 (Skills)：能運用旅館房務清潔之概念與原理，培養獨立完成客房實作的技能。

態度 (Attitudes)：能具備房務服務人員之專業態度。

其他：能瞭解旅館房務管理之環境及未來發展趨勢。

三、執行經過

本課程之影片自製學習已是第四學期執行，累積前三次教學評量意見加以修正後訂定以下執行方式。首先，透過課程介紹讓同學了解房務管理與實作課程不僅注重理論知識的建構，及房務服務人員專業態度的養成，還需要運用旅館客房清潔的概念與原理，經由實務操作的示範演練，培養獨立完成客房實作的技能，此外，若能再結合實務體驗，將更有助於同學對住宿服務業的認知。因此，實務體驗設計以「打造五星民宿的推手」為議題，請同學以影片自製學習方式，選擇一家知名度但卻合法的民宿業者，從正面角度觀察業者之優點，完成之民宿推廣影片(※另須說明為何不選擇知名度高的民宿業者或旅館業業者的原因)。

其次，向學校提出期中考申請免試，影片自製學習以分組報告方式進行，時間訂在

期中考後兩周開始。將全班同學平均分配為十組，透過分組之影片自製研討如何介紹一間不具知名度的民宿。分組報告分為影片介紹 3-5 分鐘，影片自製播放 12-15 分鐘為限，討論 10 分鐘。影片自製進度追蹤共計三次，繳交截止日期各組自訂，一旦設定就不可更改，至遲須於第 10 週前全部繳交至網路大學，提早交者不加分，未按自訂時間繳交者該次以零分計。報告前三日須完成影片自製，並燒錄成光碟繳交，影片內容須明列報告議題、小組人員全名、學號及座號等相關資料，亦可加入小組創意。影片自製學習佔總成績 40%，三次進度追蹤未繳交者、影片未入鏡、未參與影片製作者、未繳影片自製光碟者等，均視同未參與影片自製學習，期中成績以零分計。最後，提醒各組請勿就影片內容討論，以免失去報告吸引力（※說明為何選擇期中考後進行報告、為何以抽籤方式進行，以及為何訂定進度追蹤等目的）。

再者，為強化同學的參與感，在分組報告進行前一週宣佈影片自製學習成績將由其他九組依據各組表現打分數，再扣除最高與最低分各一組，取七組平均值及三次進度追蹤加總後作為期中報告成績，老師也可根據同學個人在報告中之表現給予正負五分的加或減分。在評分時提供評分表及空白欄位，請各組寫下給分之評語建議。另因進度追蹤之作業批改較為嚴格，多數組別未達到作業要求而無法取得分數，在分組報告後提供撰寫影片自製學習心得感為作為補救。

最後，在分組報告進行的同時，老師備單眼數位相機將同學在台上報告時之最佳表情拍攝下來，後製成 10-15 分鐘影片，於十組同學報告後隔一週不預期播放，給同學們一個意想不到的驚喜，並將後製影片送給該班留作紀念。同時，經由各組評選出來最高分的兩組及最高分的兩位同學，老師會將神秘小禮物頒獎鼓勵，至此影片自製學習也告一段落。

四、課程執行成果

房務管理與實作課程執行成果分為二部分說明，其一為期中教學評量與建議，其二則是影片自製學習心得感想，摘要如表。

(一) 教學評量與建議

房務管理與實作餐旅二甲（日間部）/上課人數 56 人						
填答率	教學內容	教學方法	教學評量	教學態度	標準差	滿意度
98.21%	21.45	21.43	21.36	21.77	11.55	86.02

建議事項之內容包括：老師在房務操作方面講解得很仔細，上課過程中會舉實際例子，讓我更能了解課程內容。老師，其實我有時討厭你，在看到你給大家的分數時，但很喜歡你補充的例子，讓我收穫良多。雖然報告很嚴格不過看到成果真的很高興。繼續加油吧，老師。因為老師的困難報告，使得大家更加團結！這真是一件好事。謝謝老師。老師每次說到餐旅系的學生時，都有一種恨鐵不成鋼的感覺，希望在老師了雕塑之下能夠有所長進。對於報告雖然頭痛，但是是個很不錯的課程。老師的要求標準雖然高了許多，但老師上課很認真，我們有覺得不妥的與老師溝通後，老師能包容不能的意見，還能改進出，調整到老師與同學之間都覺得滿意的程度，好像朋友一般，少了點距離感，

謝謝老師。這門課程要拍攝民宿影片，收穫頗多，也學到很多。老師很替學生著想，學生在報告上有什麼問題老師也會幫忙解決。民宿影片製作真的讓我們受益良多，辛苦您了，謝謝您。這次的報告收穫良多!! 民宿報告超棒一定要給接下來的學弟妹挑戰看看。老師所給我們的報告，讓我學習到很多東西，不僅僅是有關這門課程相關的知識，還有很多在平常所需要的禮節，很謝謝老師，教學也好認真。

房務管理與實作餐旅三甲（日間部）/上課人數 54 人						
填答率	教學內容	教學方法	教學評量	教學態度	標準差	滿意度
100.00%	20.92	20.99	21.18	21.30	12.70	84.39

建議事項之內容包括：謝謝老師辛苦的教導，上老師的課程感覺真的很好，以老師業界的經驗帶入讓課本的理論活化，更加的貼近我們，對於這個真的感到非常榮幸，老師樂意分享經驗，都能做為未來我們實習和就業良好的借鏡。

在同學反應報告標準太高太難時，老師於教學評量建議回覆為謝謝您的意見，說明如下：1.報告的確有難度，但三年級的標準相較於二年級是相對低的，二年級採抽籤方式決定組別成員及報告日期，以及繳交作業時間是老師規定的，三年級則自行挑選組員與自行決定作業繳交時間。2.現在對報告結果下論斷稍嫌早了些，若能等到分組報告完成後再回頭看，或許感受會不同。3.千萬別忘了，要團隊合作，要一起努力，要相信自己一定可以做到，加油嘍！

另有同學意見為雖然我從以前高職就不是很喜歡房務的部份，也許是因為對我來說，本來就不是擅長的領域吧！所以我還是只能努力的去學習且搞懂它。老師也給予回覆鼓勵，這樣的態度就對了，請繼續加油。

（二）影片自製學習心得感想

影片自製學習心得感想每一位修課同學均有撰寫，因版面限制僅摘錄九位同學部分內文，詳細心得全文如附錄光碟。

學生 1	老實說，有時候非得要自己去完成一件事才會知道這當中的細節及難易度，但是當自己在完成之後，就會知道那種成就感是沒有辦法用其他東西來代替的，只有自己最清楚那種感覺。那種感覺我想在四年來應該只有唯一的一次吧！謝謝老師給予我們這次可以永留畫面的機會，也替未來的我們留下更多美好且難忘回憶及記錄。
學生 2	感謝老師給我們這次製作影片的機會，讓我們對民宿更加了解，也能到外面看看現在民宿的經營模式，各組都有各組的特色，從參考電視節目的模式到利用旁白的方法敘述出民宿的經營理念和它們獨立的特色。
學生 3	開學第一週的課程大綱講解時，瞭解到我們這次的期中報告比起之前又更具挑戰性，剛開始不畏懼，心情是興奮。 我相信我們這組的每一個人，大家都很享受我們一起為了一份報告而努力，這麼齊心的再投入同一件事的這種感覺。
學生 4	我承認，這門課是我上大學以來第一次感到最困難的，雖然有許多的抱怨，但我感謝老師給予我們有這樣的參訪體驗，因為藉由這次的經驗，

	使我可以不斷的成長，雖然遇到困難、挫折會感到很挫敗失落，但就是藉由這些失敗我才能一直進步，「成功，是由許多的失敗所累積而成的。」
學生 5	這次做到一份很另類的報告，是以影片拍攝手法呈現的！其實中間也遇到很多困難，不論是時間地點上的不配合或是與學校課程相衝突等等都是，那其實我最欣慰的是團體精神，讓我們及其他人更有一份“負責任”的心，其實最熟悉的朋友意見會是最多且最難僑合的，光這個我們這個小組鬧不愉快很多次，也許是真的過的太安逸，前幾個報告永遠都是突出的人在做，其他人也許就在等這些人完成，我真的很感謝這次報告，真的，也許是第一次有這種摩擦、不愉快，但是能讓其他人學到所謂的尊重跟責任，我覺得很有意義，畢竟報告是要大家共同完成的那才是一份報告，我相信不只我們，很多組都有這樣的進步。
學生 6	房務影片可真是相當有挑戰性及新鮮感，謝謝老師出這個主題報告讓我們大家去完成，也讓我在這次報告中體會到原來房務有很多東西可以學。
學生 7	這份報告，裡面藏著許多人的付出與回憶，不管內容的好與壞，我感受到在每組報告結束時，臉上的那份喜悅、滿意的表情，是給自己最大的收穫吧！看到有些組別的感情、默契越來越好，真是替大家感到開心，再次感謝老師給我們的機會，不只是拍攝影片的樂趣，更值得的是我們增加了與我們團隊相處的機會，提升班上的團隊合作精神！
學生 8	透過與業者的訪談，可以了解到每位經營者的理念與用心；經由問題討論使班上同學可以彼此交流，增進感情，更能了解到民宿背後的意義，不單只是提供環境而已，更是能在中發現與飯店不一樣的地方、經營模式，那種溫馨、自然放鬆的感覺，真的很棒!!!
學生 9	我喜歡這樣子的作業報告模式，就從完成的影片之後，民宿老闆娘看完直言我以傳到 YouTube 網站來供大家收看之外，也希望將影片連結到民宿官方網站當作一個小廣告的短片，聽到這些當下的心情感到溫馨許多，也讓我們知道，肯付出努力，還是可以讓人看到的。

五、重要發現及主要建議意見

房務管理與實作教學課程經由同學填寫之教學評量意見與心得感想中有以下發現：

1. 在課程設計中由同學互評分數的方式，可使得班級的經營能有良性循環的正面效果，打破現存於班級小團體的問題，建議可加以推廣此評分方式。
2. 透過實作教學課程之學生心得感想，可發掘更適合系所發展之課程設計的方向，如業主訪談、生活體驗、影片拍攝學習等。
3. 從課程的角度來看，實作教學課程的設計應該是謹慎而明智的，學校宜鼓勵系所有興趣的教師投入，倘若得宜將有助於同學潛能之激發。

4. 由影片自製學習，將能拓展實作教學課程之經典作品的數量，讓課程更加完善；如此，學生也能夠透過實務體驗，來了解理論知識與實務經營的缺口。

六、結論

透過房務管理與實作教學課程之設計發現本校系學生潛力是無窮的，是有能力接受挑戰，且經得起磨練，惟需要老師們付出更多的心力於課程設計與教學上。在課程設計上若能兼顧以下建議，將有助於提升整體教學品質：

1. 規定學生自訂作業得繳交進度，發現學生們會互相督促準時繳交作業不會鬆散，會分工合作把個人負責的部分做好。
2. 透過學習讚美其他組別報告之優點，並將期中成績交由同學們相互評比排序等作法，除可鼓勵同學正面思考外，更能提高同學的參與感。
3. 將同學台上分組報告認真的表情拍攝下來，後製成影片送給班級留作紀念，對老師而言這是一項新嘗試的反饋作為，當看到同學們的驚喜與感動後，證明課堂上的反饋可以更大的方式呈現。
4. 對於課堂中表現好的組別與同學，老師自購神秘小禮物頒獎鼓勵，是鼓舞同學們向上學習的好方法之一，值得一試。
5. 學生於教學評量中之建議事項可嘗試於課堂中與同學討論，並回覆意見，使同學感受到授課教師對建議之重視（經了解現行教學評量中老師之回覆意見，學生無法看見）。