

國立澎湖科技大學

旅館客房服務技術士(丙級)職能專業課程科目明細表

課程類別	科目名稱	學分數	時數	對應之職能內涵
基礎課程	餐旅服務業導論	3	3	熟悉餐旅服務業之範疇、了解餐旅產業趨勢、具備餐旅服務之基本技能與專業之知識等。
	服務管理	3	3	服務的本質、服務策略、開發新服務、服務中的科技、服務接觸、支援設施與服務流程、服務設施位置、服務供應關係、服務的成長與全球化。
	旅館經營與管理	3	3	飯店經營管理的基本知識、飯店各部門的運作與管理、各職務、執掌的內容需求、旅館業發展的趨勢。
	客務管理	3	3	了解廣義的「服務」與餐旅業的「服務」不同之處、了解如何把握「關鍵時刻」、了解與顧客溝通之原則、了解肢體語言與溝通之關係、了解顧客需求並提供服務使其滿意。
專業訓練課程	旅館實習	4	4	具備旅館各部門之實務操作能力，如客房部營運實務應用、客務部管理實務應用、房務部管理實務應用、洗衣房管理實務應用、旅館資訊系統之應用、人力資源管理與服務品質管理之應用、抱怨、安全管理與危機處理之應用等。
	旅館前臺管理	3	3	熟悉飯店住房流程、了解前臺職務內容、熟悉飯店各項服務內容並能提供正確服務、熟悉前臺客房相關報表

				與其內容、了解夜間稽核職務要點。
	房務管理	3	3	熟悉房務部功能與組織、了解客房的特色及各項配備、熟悉鋪床作業與客房清潔作業、能具備房務檢查作業、客房保養與維護、公共區域清潔與管理、緊急事件與特殊事件處理等能力。
證照輔導課程	旅館客房服務技術士(丙級)/	0	48	