

# 國立羅東高工 110 學年度第 1 學期 客房清潔與維護實作 科 教學活動計畫書

課程名稱		客房清潔與維護實作		教學目標													
				一、具備客房清潔與房務專業知識，並能應用解決生活與職場問題。 二、熟悉客房清潔與維護作業流程，具備執行各種作業方式之能力並能注重職業安全，自我精進。 三、具備良好溝通協調、人際關係及團隊合作之能力，尊重多元文化，展現職業倫理與服務態度。 四、了解勞動法令規章與工作權益，具備自我保護與權益維護之基本知能。 五、具備旅館緊急狀況求助與處理基本知能，以因應職場危機事件。													
每週時數	3	教材	房務實務、餐旅服務、旅館客房服務丙檢學科題庫	出版社	全華、台科大、新文京、勞動力發展署	班級		綜職二甲	教師	黃溫淳、游玉如							
教 學 進 度 及 內 容																	
週次	日期	預定進度	內 容 摘 要	相關議題融入教學	預定作業及批閱次數(平時考)	重要紀事		有效教									
1	08.29	備課				8/31 校務.教務會議											
2	09.05	客房設備	擺設配置、燈具、電器標示			9/7-11 重補修選課 9/11 補課(9/20)		教學要求									
	09.11	客房清潔作業	家具擦拭、垃圾清潔、客房清潔檢查														
3	09.12   09.18	客房地板清潔作業	清潔前製作業、不同質地的地板清潔			9/13 正式課表上課，輔導課開始 110-1 學習扶助學生課程意願調查											
4	09.19	中秋節放假				9/20 補假,9/21 中秋節放假											
5	09.26   10.02	客房清潔後的檢查	清潔後檢查流程、客房檢查作業標準														
6	10.03   10.09	客房衛浴設備清潔作業	洗手台、鏡面、馬桶清潔			10/4-8 國語文競賽 10/6 彈性課程第二階段選課開始											
7	10.10	國慶日放假				10/10 國慶日放假,10/11 補假											
8	10.17   10.23	第一次期中評量				10/18-19 第一次期中評量 10/20 第一次期中評量補考 10/20 彈性課程第二階段選課結束		多元評量方法									
9	10.24   10.30	客房衛浴空間清潔與檢查作業	浴缸、淋浴衛浴空間清潔			10/27 第一次評量成績繳交截止 10/29 微課程第二階段選課結束											
10	10.31   11.06	房務相關事務處理流程	拾獲客人遺失物處理程序、損壞設備、物品請修			11/5 校慶運動會											
11	11.07   11.13	服務中心作業	服務中心工作內容、工作禮儀、應對技巧														
12	11.14   11.20	門衛工作	門衛工作內容、工作禮儀、應對技巧			11/15-18 三年級校外教育旅行 11/15-26 召開第二次教學研究會											
13	11.21   11.27	行李工作	行李員的工作內容、寄放行李的處理流程			11/22 微課程第二階段課程開始 11/24 英聽測驗 2(班會)											
14	11.28   12.04	住客服務	住客、管家、業間服務的內容與種類			12/1-3 第二次期中評量 12/6 第二次期中評量補考 11/26-29 工業類科學生技藝競賽		成績計算		1.日常考試 50% 2.二次段考 30%(固定) 3.期末考 20%(固定)							
15	12.05   12.11	其他服務	電話接聽程序、客房衣物送洗作業			12/10 第二次評量成績繳交截止											
16	12.12   12.18	顧客抱怨事件處理	客訴的基本態度及應對技巧			12/13 下學期彈性課程.多元選修.輔導課及適性分組選課開始 12/14-15 高三第二次模擬考											
17	12.19   12.25	顧客抱怨事件處理	客訴之作業流程與檢討程序			12/20-24 學習扶助學生寒假課程意願調查 12/22 作業抽查 12/24 彈性課程.多元選修.輔導課及適性分組選課結束											
18	12.26   01.01	旅館緊急事件處理	緊急事件的種類與應對態度			12/27-28 下學期彈性課程.多元選修.輔導課加退選 12/31 補假,1/1 元旦放假		親師配合		1.在家多督促預習與複習功課 2.督促如期完成作業 3.鼓勵子弟多閱讀書報雜誌，培養閱讀興趣 4.鼓勵子弟善用所學、勇於發表心得、參加各項競賽 5.親師保持密切聯繫，交換心得  【參考範例，請自行調整後，此行刪除】							
19	01.02   01.08	旅館緊急事件處理	緊急事件的處理流程			1/6 第八節輔導課結束 1/7 下學期彈性課程.多元選修.輔導課及適性分組名單公告											
20	01.09   01.15	客房樓層安全維護與管	逃生路線與檢查 消防系統檢查程序			1/12 英聽測驗 3(班會)											
21	01.16   01.22	客房安全	災害預防與處理			1/17-20 期末評量 1/20 休業式,下午期末評量補考 1/21 繳交期末評量補考成績 1/22 補上班(2/4)											
寒假	01.23   02.10					1/25 中午前學期成績繳交截止 1/28 公告補考名單 1/29-2/6 春節放假 2/10 補考 2/11 註冊.開學.正式上課(暫定)											

※1.本表每科每班各印二份，一份於開學後第 2 週內送教務處彙整，一份教師留存自用。請依照所授教材，將章節或大單元、小單元及題目填列，勿只填寫頁數。  
 2.請依課程標準或課程綱要填寫，並依進度教學。  
 3.各教學科目視課程內容及目標，選擇課程相關議題(2-3 則)，適時安排融入課程教學，相關議題如下：人權教育、性別平等教育、生命教育、法治教育、環保教育、資訊教育、永續發展、多元文化、消費者保護教育、生活教育(品德教育、教養)、安全教育(危機處理)、社團..等。(參考本校編輯之「議題教學補充教材彙編」)。

※預定進度、內容摘要、議題融入教學、預定作業(含批閱次數)及平時考，請依各科授課內容自行調整。