

級 別：丙級

工作範圍：培養旅館業客房部（Rooms Division）基層從業人員，配合實務技術，提昇其服務品質。

應具知能：應具備下列各項技能及相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、旅館業的認識	(一) 旅館業專業知識 (二) 星級旅館評鑑制度	能瞭解發展觀光條例、觀光旅館業及旅館業相關規定	(1) 瞭解旅館業定義 (2) 瞭解旅館業發展歷程 (3) 瞭解旅館分類 (4) 瞭解星級旅館評鑑與等級 (5) 瞭解不同型態旅館的特性 (6) 瞭解旅館業相關專有名詞 (7) 瞭解旅館組織與部門運作
二、客務實務	(一) 接待作業 (二) 出納作業 (三) 服務中心作業 (四) 商務中心作業 (五) 訂房作業 (六) 總機房作業 (七) 部門營運資訊與旅遊諮詢服務 (八) 客務作業其他相關知識 (九) 自然災害與意外事故處理 (十) 旅客抱怨處理	1. 能正確填寫各式表格及報表 2. 具備辨識票券之能力 3. 能正確操作行李車裝載運輸	(1) 瞭解各種型態之客房 (2) 瞭解遷入及遷出登記手續 (3) 瞭解旅館各式票券 (4) 瞭解旅客消費列帳、結帳方式及帳務處理 (5) 瞭解現金管理及外幣收受相關知識 (6) 瞭解門衛作業 (7) 瞭解場站接送服務 (8) 瞭解行李與物品之轉運與寄存作業 (9) 瞭解大廳管制之作業 (10) 瞭解訂房之來源、訂房種類及訂房單製作、確認 (11) 瞭解旅館電話接聽作業及緊急事件的處理 (12) 瞭解旅館相關部門、旅遊與交通資訊 (13) 瞭解客務作業其他相關知識

			<ul style="list-style-type: none"> (14) 瞭解自然災害與意外事故處理之相關知識 (15) 瞭解旅客抱怨處理之相關知識 (16) 瞭解客房餐飲服務之相關知識 (17) 瞭解環境安全維護之相關知識 (18) 瞭解旅客信件、留言作業及喚醒服務
三、房務實務	<ul style="list-style-type: none"> (一) 客房設備的認識 (二) 客房清潔與整理作業 (三) 消防及逃生器材使用 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 能正確執行房務部各項作業及服務之基本規定 2. 能正確指出客房設備名稱及功能 3. 能正確執行基本客房清潔作業原則 4. 能確實清理、定位及保養客房設備 5. 能正確使用消防及逃生器材 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 瞭解客房設施與設備的功能 (2) 瞭解客房床鋪的分類 (3) 瞭解布巾備品的尺寸與功能 (4) 瞭解備品車上之備品名稱與功能 (5) 瞭解客房清潔作業要點 (6) 瞭解客房設備、物品保養要領 (7) 瞭解個人工作安全之相關知識 (8) 瞭解清潔劑及機具設備之使用與維護 (9) 瞭解消防及逃生器材使用之相關知識 (10) 瞭解旅客遺留物之處理
四、職業倫理與核心職能	<ul style="list-style-type: none"> (一) 敬業精神 (二) 從業態度 (三) 職場倫理 (四) 勞資相關法令與知識 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 能依服裝儀容規範，穿著制服整肅儀容 2. 具親切熱忱的態度 3. 能服從並遵循交辦之任務 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 瞭解旅館業職業倫理、道德與服務禮儀 (2) 瞭解旅館從業人員核心職能（人際能力、主動積極、同理心、抗壓性、情緒掌控、敏感度、細心謹慎、責任心、服從性及團隊精神等） (3) 瞭解勞資相關法令規章及知識