

【附件一】

缺工工作教學課程、時數及師資建議表

序號	訓練職類	課程內容與時數					總時數	師資條件	適用期間
		課程單元(一)	課程單元(二)	課程單元(三)	課程單元(四)	課程單元(五)			
1	房務人員	職安與性平教育 (4小時)	旅宿基本知識 (3小時)	房務工作介紹 (5小時)	客房服務介紹 (3小時)	實作演練 (65小時)	80	1. 具人資或管理相關工作經驗者 2. 具房務或清潔相關工作經驗者	自 112 年 5 月 1 日起至 113 年 6 月 30 日止
		課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱			
		1. 勞工工作安全訓練 2. 性別平等教育訓練 3. 消防及逃生器材操作知識"	1. 公司/集團組織介紹 2. 旅宿產業概況 3. 旅宿業各部門運作說明	1. 房務部組織架構 2. 房務工作內容與環境介紹 3. 房務作業流程說明 4. 客房設備操作相關知識 5. 清潔與保養相關知識	1. 客房服務範圍與理念介紹 2. 客人習性觀察與記錄 3. 客人遺留物通報與處理 4. 客人緊急或特殊狀況通報與處理	1. 客房及客房樓層清潔、整理與保養實作 2. 客房服務實作演練			
		課程單元(一)	課程單元(二)	課程單元(三)	課程單元(四)	課程單元(五)			
2	清潔人員	職安與性平教育 (4小時)	旅宿基本知識 (3小時)	清潔工作介紹 (5小時)	顧客服務介紹 (3小時)	實作演練 (65小時)	80	1. 具人資或管理相關工作經驗者 2. 具房務或清潔相關工作經驗者	自 112 年 5 月 1 日起至 113 年 6 月 30 日止
		課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱			
		1. 勞工工作安全訓練 2. 性別平等教育訓練 3. 消防及逃生器材操作知識	1. 公司/集團組織介紹 2. 旅宿產業概況 3. 旅宿業各部門運作說明	1. 旅宿各區域環境介紹 2. 清潔工作內容介紹 3. 清潔作業流程說明 4. 清潔用具與設備操作知識	1. 顧客服務範圍與理念介紹 2. 客人習性觀察與記錄 3. 客人遺留物通報與處理	1. 公共清潔、整理與保養實作 2. 公共清潔服務實作演練			
		課程單元(一)	課程單元(二)	課程單元(三)	課程單元(四)	課程單元(五)			

				5. 清潔與保養相關知識	4. 客人緊急或特殊狀況通報與處理			
3	勤務人員	課程單元(一)	課程單元(二)	課程單元(三)	課程單元(四)	課程單元(五)	總時數	1. 具人資或管理相關工作經驗者 2. 具地勤或客艙清潔相關工作經驗者
		新進人員訓練(8小時)	地勤通識課程(16小時)	基礎訓練課程(8小時)	職能訓練課程(48小時)	實作演練(80小時)		
		課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱		
		1. 公司組織介紹 2. 人事規章 3. 職業安全衛生訓練 4. 性別平等教育訓練 5. 勞動法規	1. 航空保安訓練 2. 危險物品訓練 3. SMS 安全管理系統 4. 緊急應變/異常事件處理程序 5. 作業風險管理 6. 消防急救常識	1. 機場及作業環境介紹 2. 機型介紹 3. 作業裝備/系統介紹 4. 地勤作業及旅客服務介紹 5. 機坪作業安全	1. 機坪裝卸作業 2. 地面勤務作業 3. 地面裝備操作作業 4. 託運行李/貨物處理流程及作業 5. 航機清洗與清艙作業	1. 機坪裝卸實作訓練 2. 地面勤務實作訓練 3. 地面裝備操作訓練 4. 託運行李實作訓練 5. 客艙清潔實作訓練	160	
4	清艙人員	課程單元(一)	課程單元(二)	課程單元(三)	課程單元(四)	課程單元(五)	總時數	
		新進人員訓練(8小時)	地勤通識課程(8小時)	基礎訓練課程(8小時)	職能訓練課程(24小時)	實作演練(80小時)		
		課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱	課程大綱		
		1. 公司組織介紹 2. 人事規章 3. 職業安全衛生訓練 4. 性別平等教育訓練 5. 勞動法規	1. 航空保安訓練 2. 危險物品訓練 3. SMS 安全管理系統 4. 緊急應變/異常事件處理程序	1. 機場及作業環境介紹 2. 機型介紹 3. 清潔設備操作介紹 4. 清潔保養相關知識 5. 機坪作業安全	1. 地面勤務作業 2. 航機清潔與清艙作業	1. 地面勤務實作訓練 2. 航機內部清潔及清艙實作訓練 3. 機體清洗實作訓練	128	

自 112 年 7 月 14 日起至 113 年 6 月 30 日止