

職能單元代碼	THM3R3120v2
職能單元名稱	住宿空間清潔與準備
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、客房清潔與準備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依相關整備規範，進行客房清潔保養之需用品及工具整備，並連同<u>異常狀況</u>【註1】簡易處理與回報，完成相關紀錄表件。</li> <li>2. 在不打擾顧客前提下，能確實依顧客需求與客房整備規範，進行住宿空間清潔與準備相關工作，並完成各項清潔與保養紀錄。</li> </ol> <p>二、公共區域設備清潔與保養</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依相關整備規範，進行公共區域設備清潔保養之需用品及工具整備，並連同異常狀況簡易處理與回報，完成相關紀錄表件。</li> <li>2. 在不打擾顧客前提下，能確實依相關作業規定，進行公共區域設備清潔保養，並完成各項相關紀錄。</li> </ol> <p>三、遺留物處理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客退房離開後，檢查客房是否有遺留物，並依作業規定進行回報與處理。</li> <li>2. 進行公共區域清潔與保養時，檢查是否有顧客遺留物品，並依作業規定進行回報與處理。</li> </ol>
工作產出	清潔與保養紀錄文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業衛生安全相關法規</p> <p>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、清潔知識</p> <p>四、清潔流程知識</p> <p>五、清潔劑使用知識</p> <p>六、客房或公共區域設備保養與維修基礎知識</p> <p>七、公共安全與個人衛生知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、住宿空間清潔與準備作業程序規劃能力</p> <p>三、清潔工具使用能力</p> <p>四、簡易客房設備故障排除能力</p>

	<p>五、客房或公共區域設備維修保養能力</p> <p>六、廢棄物處理能力</p> <p>七、清潔設備或工具障礙排除與維護能力</p> <p>八、顧客服務能力</p> <p>九、作業紀錄撰寫與呈報能力</p>
評量設計參考	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。</li> <li>2. 能執行住宿空間清潔與準備作業。</li> <li>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> <li>4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。</li> </ol> <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。</li> <li>2. 相關軟硬體設備。</li> <li>3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</li> <li>4. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。</li> <li>5. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。</li> </ol> <p>三、 評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行住宿空間清潔與準備任務。</li> <li>2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。</li> <li>3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之間題處理能力。</li> <li>4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</li> <li>5. 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。</li> </ol>
說明與補充事項	【註1】異常狀況：如病蟲害、設備或設施異常等。

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。