

職能單元代碼	THM3R3121v2
職能單元名稱	房務服務
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、房務服務作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行客房服務時，能注意顧客對房務項目或服務要求的細節，即時回應、處理、回報顧客需求，並依作業規定完成相關紀錄表件。</li> <li>2. 顧客發生緊急及特殊狀況，即時通報、尋求幫助並依作業規定提供適當協助，以減輕或解決緊急特殊狀況。</li> </ol> <p>二、顧客習性與異常紀錄</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行房務服務作業時，能正確記錄顧客需求或習性，完成相關紀錄表件，以協助房務中心建檔。</li> <li>2. 遇有異常、緊急及特殊狀況需處理時，能依作業規定正確記錄事件與處理情形，並即時回報主管且完成相關表件。</li> </ol>
工作產出	房務服務紀錄文件
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、消費者個人顧客資料保密及安全政策相關規定</p> <p>四、顧客關係與顧客服務</p> <p>五、房務服務內容與程序</p> <p>六、客房設備之操作知識</p> <p>七、常見緊急及特殊情況類型與應變策略</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、房務服務作業程序之規劃能力</p> <p>三、顧客服務能力</p> <p>四、相關系統操作能力</p> <p>五、顧客發生緊急及特殊情況處理能力</p> <p>六、防災及基礎緊急救護能力</p> <p>七、服務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</li> </ol>

	<p>人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>能執行房務服務作業。</li> <li>能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> <li>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>通用領域及特定專業資料等相關文件。</li> <li>相關軟硬體設備。</li> <li>於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</li> <li>視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。</li> <li>評量歷程需符合個人資料保護法與隱私權、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>於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行房務服務任務。</li> <li>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>評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</li> <li>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	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。