

職能單元代碼	THM3R3118v2
職能單元名稱	旅館客務關帳作業與營運報表上傳
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、辦理日常關帳作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依作業規定進行檢查交易、對帳、分帳及現金清點作業。 2. 正確操作系統，列印信用卡機明細、帳務報表及發票報表等工作表單。 3. 正確記載帳務紀錄於作業系統，並依作業規定進行帳務歸檔、帳單與發票移交、現金收存等日常關帳流程。 <p>二、上傳營運報表</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據作業程序確認顧客資料、住房情形、房價及房帳交易等項目。 2. 依據作業規定完成日常關帳或夜間稽核作業，並上傳營運報表。
工作產出	帳務紀錄相關文件
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、消費者個人資料保護相關法規</p> <p>四、會計學概要</p> <p>五、房價計算方法</p> <p>六、帳務作業流程相關規定</p> <p>七、櫃檯服務範圍、項目及服務流程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、旅館客務關帳作業與營運報表上傳工作規劃能力</p> <p>三、顧客服務與商務用語能力</p> <p>四、相關系統操作能力</p> <p>五、專案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"> 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。

	<p>2. 能執行旅館客務關帳作業與營運報表上傳作業。</p> <p>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</p> <p>4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。 2. 相關軟硬體設備。 3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 4. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。 5. 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。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行旅館客務關帳作業與營運報表上傳任務。 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。 3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之間題處理能力。 4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。 5. 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。
說明與補充事項	無

更新紀錄	
2023 年修訂職能內容。	