

職能單元代碼	THM3R3117v2
職能單元名稱	旅館櫃檯服務
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、辦理入住</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織政策及作業規定，檢視每日入住及退房顧客報表，完成客房分配、房卡製作、確認客房準備及處理特殊需求，如接送、停車、加床等。</li> <li>2. 依組織政策及作業規定，在顧客辦理入住手續時確認預約細節，並完成入住登記。</li> <li>3. 依組織政策，主動提供房客升等、旅遊或商務、餐飲及其他優惠資訊與購買價格，並介紹館內設施訊息。</li> <li>4. 對顧客提出非預約項目之需求給予即時回應，並依作業程序進行現場預約修改、替代方案建議、其他服務或商務服務登記，並轉達相關部門。</li> <li>5. 當客房無法立即提供時，依作業規定處理，將顧客之不便降至最低。</li> <li>6. 依組織作業規定，詢問顧客<u>其他客務服務需求</u>【註1】，完成系統登記、設定並通知相關部門。</li> <li>7. 提供適當的行李協助服務。</li> <li>8. 完成預收房帳作業。</li> </ol> <p>二、辦理換房</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認顧客換房需求，並詢問換房原因。</li> <li>2. 依顧客需求尋找適合的房型。</li> <li>3. 完成系統登記作業、確認帳目轉移，並通知相關部門提供必要協助。</li> <li>4. 收回舊房卡並重新製作新房卡。</li> <li>5. 修正顧客登記卡資料並歸檔。</li> </ol> <p>三、辦理退房</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客離開時比對各部門資訊並確認房帳。</li> <li>2. 提供適當的行李協助服務。</li> <li>3. 依組織政策及作業規定，在顧客辦理退房手續時，</li> </ol>

	<p>完成收費、押金退還、取消信用卡預先授權及開立發票等作業。</p> <p>四、辦理寄物服務</p> <p>1. 依作業規定辦理顧客寄物收取、存放與歸還作業。</p> <p>五、辦理外幣或旅行支票兌換服務</p> <p>1. 依作業規定核對顧客身分，告知當日兌換匯率。</p> <p>2. 依作業規定收取外幣或旅行支票，進行驗鈔或旅行支票授權碼查詢，完成系統登記並列印水單。</p> <p>3. 依作業規定，點算兌換現鈔交予顧客，並完成水單簽名、簽章及外幣或旅行支票收存。</p> <p>六、處理顧客緊急及特殊情況</p> <p>1. 顧客發生緊急及特殊狀況時，即時通報、尋求幫助及依作業規定提供適當協助，以減輕或解決緊急特殊狀況。</p>
工作產出	顧客登記卡資料修正文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關法規</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、產品銷售與服務</p> <p>五、顧客關係與顧客服務</p> <p>六、房價計算方法</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、旅館櫃檯服務之規劃能力</p> <p>三、顧客服務與銷售能力</p> <p>四、相關系統操作能力</p> <p>五、顧客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、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> <p>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> <p>2. 能執行旅館櫃檯服務作業。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <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>1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行旅館櫃檯服務任務。</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，評估受評者之問題處理能力。</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	<p>【註1】其他客務服務需求：如晨喚、每日報紙、準備早餐盒等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。