

| | |
|--------------------------|---|
| 職能單元代碼 | THM3R3122v2 |
| 職能單元名稱 | 盤點及整理客房備品與清潔用品 |
| 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、客房備品盤點及整備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行客房備品盤點工作時，依作業規定領用、擺放備品及記錄消耗品。 2. 正確記錄備品使用、遺失、破損情形。 3. 完成例行性及定期盤點相關紀錄文件。 <p>二、定期進行清潔用品、設備盤點及維護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行清潔用品、設備盤點及維護時，依作業規定領用、擺放清潔用品。 2. 正確記錄使用情形，完成盤點相關紀錄文件，以利後續依流程進行設備保養、及汰舊換新請購。 |
| 工作產出 | <p>一、客房備品盤點紀錄文件</p> <p>二、清潔用品及設備盤點紀錄文件</p> |
| 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、清潔知識</p> <p>五、清潔流程知識</p> <p>六、清潔劑使用知識</p> <p>七、客房備品與清潔用品器具的採購方法</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、溝通協調能力</p> <p>二、客房備品與清潔用品盤點及整理之規劃能力</p> <p>三、顧客服務與客房服務能力</p> <p>四、清潔設備或工具障礙排除與維護能力</p> <p>五、備品盤點及領用能力</p> <p>六、緊急及特殊狀況處理能力</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"> 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。 |

| | |
|---------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 能執行客房備品與清潔用品器具盤點及整理之作業。 能了解本單元所應具備之職能內涵。 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 通用領域及特定專業資料等相關文件。 相關軟硬體設備。 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。 評量歷程需符合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"> 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行客房備品與清潔用品器具盤點及整理之任務。 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。 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。 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。 |