

## 旅館房務經理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V4	TTM1411-001v4	旅館房務經理	最新版本	略	2024/12/19
V3	TTM1411-001v3	旅館房務經理	歷史版本	已被《TTM1411-001v4》取代	2020/02/24
V2	TTM1411-001v2	旅館房務經理	歷史版本	已被《TTM1411-001v3》取代	2019/03/28
V1	TTM1411-001	旅館房務經理	歷史版本	已被《TTM1411-001v2》取代	2016/01/20

職能基準代碼	TTM1411-001v4			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )	職類			
	職業	旅館房務經理		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅館管理	職類別代碼	TTM
	職業別	旅館經理人員	職業別代碼	1411
	行業別	住宿及餐飲業 / 住宿業 ( 住宿服務業 )	行業別代碼	I55
工作描述	能控管房務部門在客房與公共區域環境清潔以及布巾制服等洗滌的人員調配、時程安排與制度之研擬執行。以確保公司的營運獲利以及顧客的住品質。主要職責為：1.房務清潔流程的規劃與控管；2.房務服務流程的規劃與控管；3.客房設備及用品與清潔用品器具的規劃與控管；4.房務部門財務控管；5.房務部門人力規劃與運用。			
基準級別	5			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T1房務清潔流程的規劃與控管	T1.1房務清潔流程規劃	O1.1.1清潔流程規劃表	P1.1.1能考量不同清潔區域的特性與清潔成效，規劃適合該區域的流程與方法，以提高顧客的舒適感受。  P1.1.2能考量不同的設備或設施，規劃適當的清	5	K01清潔知識  K02清潔流程知識  K03清潔劑使用知識  K05環境維護與美化知識	S02清潔流程規劃技巧  S03清潔工具使用技巧  S11簡易故障排除技巧  S26維修保養技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
		養流程規劃表	潔工具、清潔劑及使用說明，以提升清潔效率與品質。		K06安全衛生知識 K18設備保養與維修知識	
	T1.2房務清潔流程控管	O1.2.1清潔檢核表 O1.2.2工作日報表 O1.2.3工作月報表 O1.2.4年度計劃表	P1.2.1能考量住房率與顧客特性，合理安排符合成本效益的流程與任務分配，以維持住宿品質。  P1.2.2能根據標準作業流程，妥善控管清潔工作人員落實度，以維持清潔工作品質。	5	K01清潔知識 K04清潔流程的成本效益分析知識 K08客房作業管理知識 K09巡檢流程知識	S04清潔流程的成本效益分析技巧 S11簡易故障排除技巧 S12巡檢技巧
	T1.3房務清潔流程異常處理與改善	O1.3.3異常處理紀錄表	P1.3.1能針對重要的客訴事件，緊急會同相關單位妥善協調與討論，提出適當的回應或解決方式，以順利解決顧客抱怨。  P1.3.2能在房務巡檢過程中，察覺異常狀況（如：病蟲害、顧客遺留物等），擬定適當的改善方案，以提高顧客住宿品質。	5	K01清潔知識 K08客房作業管理知識 K09巡檢流程知識	S12巡檢技巧 S13客訴處理技巧 S14危機處理技巧 S15溝通協調技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T2房務服務流程的規劃與控管	T2.1房務服務流程規劃	O2.1.1房務服務流程規劃表	P2.1.1能對應產業趨勢與消費者特性的變化，規劃符合公司營運策略及成本效益的服務流程，以提高房務的營運績效。 P2.1.2能對應顧客特殊的需求，規劃差異化的服務，以提高顧客滿意度。	5	K07客房服務知識 K10服務流程的成本效益分析知識 K12部門營運策略知識 K17設備維護與美化知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S05客房服務流程規劃技巧 S07服務流程的成本效益分析技巧
	T2.2房務服務流程控管	O2.2.1工作日報表 O2.2.2工作月報表 O2.2.3顧客意見調查分析報告	P2.2.1能系統化的彙整與分析顧客的基本資料，妥善監督房務員正確對應顧客習性，提供客製化服務，以提高顧客滿意度。 P2.2.2能對應顧客需求，適時與相關部門或同業溝通協調，有效整合服務資源，以確保服務流程順暢。	5	K07客房服務知識 K08客房作業管理知識 K09巡檢流程知識 K11顧客關係管理知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S06客房服務技巧 S12巡檢技巧 S15溝通協調技巧
	T2.3房務服務流程異常處理與改善	O2.3.1異常處理紀錄表	P2.3.1能針對服務流程中的異常狀況（如：顧客身心理狀況異常等），緊急會同相關單位妥善協調與討論，提出適當的回應或解決方式，以維護住宿品質。 P2.3.2能在服務過程中發現效率不彰之處，妥善擬定適當的改善方案，以提高顧客滿意度。	5	K07客房服務知識 K08客房作業管理知識 K11顧客關係管理知識 K13簡易急救或醫護常識 K14基本法律常識	S13客訴處理技巧 S14危機處理技巧 S15溝通協調技巧 S16問題解決技巧 S17情緒管理技巧
T3客房設	T3.1客房	O3.1.1.	P3.1.1能依不同房客類型或需求進行分析，並規	5	K12部門營運策略知識	S01資訊蒐集與分析技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
備及用品與清潔用品器具的規劃與控管	設備與用品規劃	設備與用品規劃表	<p>劃適合各類房客、符合成本效益的備品服務，以提升顧客滿意度。</p> <p>P3.1.2能依據公司政策，有系統規劃設備的汰舊換新、保養維修的時程，以維持住宿品質。</p>		K15客房用品知識 K18設備保養與維修知識 K19客房設備與用品的成本效益分析知識	S08客房設備與用品的成本效益分析技巧
	T3.2客房設備與用品控管	O3.2.1設備病歷表 O3.2.2用品盤點表 O3.2.3工作日報表 O3.2.4工作月報表 O3.2.5物品破損報表 O3.2.6物品遺失報表	<p>P3.2.1能根據預算、住宿率與客群別，對備品數量之增減進行有系統的分析與控管，以降低成本。</p> <p>P3.2.2能在備品進貨後，妥善控管備品庫存的數量與落實盤點的工作，以避免備品的不當損耗，並作為備品進貨作業之參考。</p> <p>P3.2.3能依據設備設施的使用年限，妥善控管設備保養時程，以維持住宿品質。</p>	5	K08客房作業管理知識 K15客房用品知識 K18設備保養與維修知識 K19客房設備與用品的成本效益分析知識 K21庫存管理知識 K22備品盤點知識 K23採購知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S08客房設備與用品的成本效益分析技巧 S10備品盤點技巧 S12巡檢技巧
	T3.3客房設備與用	O3.3.1設備保養紀	P3.3.1能在設備或備品異常時，緊急會同相關單位妥善協調與討論，提出適當的回應或解	5	K08客房作業管理知識 K15客房用品知識	S08客房設備與用品的成本效益分析技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
	品異常處理與改善	錄表	決方式，以維護住宿品質。 P3.3.2能察覺造成備品浪費或遺失的現象，規劃或調整備品擺放的數量或方式，以減少備品的耗損，降低營業成本。 P3.3.3能察覺設備品質不佳之處，妥善安排或調整設備保養或汰換時程，以提升住宿品質。		K18設備保養與維修知識 K19客房設備與用品的成本效益分析知識	S15溝通協調技巧 S16問題解決技巧
	T3.4清潔用品器具的規劃與控管	O3.4.1設備與用品規劃表 O3.4.2設備保養紀錄表 O3.4.3用品盤點表	P3.4.1能依據公司政策，有系統規劃設備的汰舊換新、保養維修的時程，以提高清潔品質。 P3.4.2能在備品進貨檢核後，對備品用量之增減進行分析與控管，以妥善控制備品的成本效益。 P3.4.3能在備品進貨後，妥善控管備品庫存的數量與落實盤點的工作，以減少備品不足或遺失，並作為備品進貨作業之參考。 P3.4.4能依據設備的使用年限，妥善控管設備保養時程，以維持清潔品質。 P3.4.5能在設備或備品異常時，緊急會同相關單位妥善協調與討論，提出適當的回應或解決方式，以維護清潔品質。	5	K06安全衛生知識 K08客房作業管理知識 K16清潔用品知識 K18設備保養與維修知識 K20清潔用品器具的成本效益分析知識 K21庫存管理知識 K22備品盤點知識 K23採購知識	S01資訊蒐集與分析技巧 S09清潔用品器具的成本效益分析技巧 S10備品盤點技巧 S12巡檢技巧 S15溝通協調技巧 S16問題解決技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
			P3.4.6能察覺造成備品浪費或遺失的現象，規劃或調整備品擺放的數量或方式，以減少備品的耗損，降低營業成本。  P3.4.7能察覺設備品質不佳之處，妥善安排或調整設備保養或汰換時程，以提升清潔品質。			
T4房務部門財務控管	T4.1預算編列與控管	O4.1.1年度預算表	P4.1.1能對應營運狀況，合理編列部門預算，以作為年度收入與支出的依據。  P4.1.2能依據核備的預算及收入目標，有系統的控管部門的支出，以達成部門的預算目標。	5	K24旅館產業趨勢知識 K25預算編列知識 K26部門營運管理知識	S01資料蒐集與分析技巧 S15溝通協調技巧 S18預算編列技巧
	T4.2財務控管	O4.2.1月營運分析報表	P4.2.1能依據部門需求，妥善控管部門財務資源分配，並清楚掌握財務流向，以確保經費有效運用。	5	K27會計概念 K28財務概念	S15溝通協調技巧 S19時間管理技巧
	T4.3.成本控管	O4.3.1月營運分析報表	P4.3.1能依據目前營運狀況，妥善控管各項費用支出，以發揮成本最高效益。	5	K27會計概念 K29成本效益分析知識 K23採購知識	S20成本效益分析技巧
T5房務部門人力規劃與運用	T5.1人力規劃	O5.1.1人力規劃表	P5.1.1能對應人力供需狀況，合理規劃符合公司需求的人力編制，以妥善控制人力成本。	5	K30人力甄選知識 K31工作組織知識 K32工作職掌知識	S21人力規劃的分析技巧 S22面談技巧
	T5.2訓練	O5.2.1訓	P5.2.1能對甄選出的人員，進行合適的訓練課程	5	K33訓練規劃的知識	S23教學技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
	規劃與評估	練規劃表	與教學，並評估人才的適用性，以達到人力運用的成效。	5	K34訓練評估知識	S24課程設計技巧
	T5.3人力運用與控管	O5.3.1績效評估報告	P5.3.1能對應部門的營運狀況與顧客需求，妥善安排工作內容以及人力排程，並進行合理的績效評估，以提高營運成效。		K35績效評估知識 K36工作分配知識	S19時間管理技巧 S25人力安排技巧

職能內涵 ( A=attitude 態度 )																
	T1.1	T1.2	T1.3	T2.1	T2.2	T2.3	T3.1	T3.2	T3.3	T3.4	T4.1	T4.2	T4.3	T5.1	T5.2	T5.3
A01顧客導向	V		V	V	V	V	V			V						V
A02整合思考	V			V	V		V			V	V	V	V	V	V	V
A03創新思維	V			V			V		V	V						
A04主動積極			V	V		V			V	V						
A05細心謹慎		V	V		V	V		V	V	V	V	V	V			
A06敏感度			V			V			V	V	V	V	V			
A07觀察力		V	V		V	V		V	V	V					V	
A08判斷力											V	V	V	V		V

## 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：

- 大專院校畢業。
- 觀光產業相關經驗6年以上，且具旅館房務主管經驗3年以上。