

分析階段(A)	
課程類型	
類型	內容
☐ 職能基準課程	依據已公告通過審查之職能基準，發展對應之職能基準課程。
☐ 職能基準單元課程	依據已公告通過審查之職能基準之個別職能基準單元，發展對應之職能基準單元課程。
☒ 職能課程	透過自行職能分析流程進行訓練需求分析後，發展對應之職能單元課程。
課程基本資訊	
職能導向課程名稱	房務人員培訓班
課程簡介 (300-500字)	旅館清潔工(房務人員)職能導向課程單元之學習地圖，以「清潔整理」、「顧客需求服務」兩個職能單元，為課程主要授課方向，並將課程分為飯店／旅館房務清潔用品及器具認識、飯店／旅館清掃整理實務、飯店／旅館客房服務實務、房務異常處理四門專業課程。 其課程內容主要在說明成為一個旅館清潔工(房務人員)，需具備哪些的關鍵知識與技能，才有能力可以勝任這項工作。首先，飯店／旅館房務清潔用品及器具認識須先了解房務清潔工作會使用到的器具，然後再進到飯店／旅館清掃整理實務，教導房務員清潔整理的所有範疇，再來學習飯店／旅館客房服務實務，了解服務的項目與做法，最後學習房務異常處理，讓房務員能夠在遇到異常狀況時能夠依照處理作業流程，完成職務內的處理程序。
課程總時數	42 小時
課程規劃內容	
1. 需求說明	房務部屬於旅館的後場，工作內容為旅館房務整理，包含房間清潔、補充備品及公共區域的清掃作業，是旅館業的基礎，甚至許多業者會要求儲備幹部到房務實習，可見其重要性。因此房務最重要的宗旨是在提供房客最舒適的環境供停留與使用，滿足客人起居生活之需求，讓住宿者可以取得高品質的住宿環境，因此教導房務員清潔整理與服務的範疇是目前產業需要的職能，並需要透過品質化的課程讓該職類有標準化的訓練。
2. 主要對	本身已從事飯店／旅館房務人員。

象						
3. 先備條件	1.國中以上畢業或具家事清潔服務相關經驗。					
4. 職能內涵	工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵		
				知識(K)	技能(S)	態度(A)
	T1.1 整理前準備	P1.1.1 能夠依據房務員報表及前臺的入住、退住、續住資訊，查詢待整理之房號，以及房客指定的特別需求，以確認要清潔的客房房型。 P1.1.2 能夠依據待清潔的客房房型，整理備品車及補足車上清潔用品與備品，以完成整理前的準備。	3	K01 清潔流程知識 K02 清潔用品知識 K03 客房用品知識 K04 房務術語 K05 布巾用品知識	S01 備品擺放技巧 S02 備品車使用技巧	A01 細心 謹慎 A02 服務 熱忱 A03 敬業 精神 A04 誠實 誠懇 A05 自我 要求
	T1.2 整理房務	P1.2.1 進入前確認 能夠在進入客房清理前，先敲門並說出問候語，當確認房內確實有清潔需求，再開門進入客房，即可開始進行清潔。 P1.2.2 收客衣 能夠針對續租的房客，確認有無要送洗的衣物，並依客衣送洗規定填報送洗單，再進行送洗程序。 P1.2.3 垃圾清潔	3	K06 客房清潔作業流程概念 K07 清洗浴室作業流程概念 K08 擦拭各項傢俱作業流程概念 K09 地板與地毯清潔作業流程概念 K10 清潔藥劑使用知識	S03 清潔工具使用技巧 S04 清潔技巧 S05 鋪床技巧 S06 設備設施使用 S07 顧客應對技巧	

	能夠將客房內的垃圾清理乾淨，並集中所有待洗的器皿。 P1.2.4 收取髒布巾及清點客房物品 能注意房間內物品的狀況，若發現資產遭破壞、遺失，將品項進行記錄，並向主管報告，以完成資產遺失、破壞的處理程序。 P1.2.5 拆床與整床 能夠將原有的床單、被套、枕頭套拆下，再將乾淨的床單、被套、枕頭套等寢具用品進行更換，並摺疊擺放整齊，以完成床鋪的整床。 P1.2.6 洗浴廁 能夠先將茶杯、水壺等用品洗滌後擦拭晾乾，再進行淋浴間、浴缸、馬桶的刷洗，而後進行洗手檯的擦拭清洗，最後清潔浴廁地板，以完成浴廁的清潔工作。 P1.2.7 擦塵 能夠將房間全面的進行擦拭(傢俱用品、地板、窗框等)，達到除塵除汙，以完成房間的清潔。		K11 基本衛生概念		
--	---	--	------------	--	--

	P1.2.8 備品補充 能夠依據客房內需要的備品項目與數量，將客房內所有的備品進行補充，並將備品擺放整齊美觀，以便利客人取用。 P1.2.9 最後檢查 能夠對房間內所有需清潔的區域進行最後的 1 分鐘檢查 (housekeeping one minute)，以確認房間所有的清潔項目皆無遺漏。				
T1.3 異常處理與反應	P1.3.1 能在整理過程中，察覺異常狀況，協助立即處理或報修，以維護房客住宿品質。 P1.3.2 能針對客訴事件，緩和客人的情緒，並緊急向主管反應，以順利解決顧客抱怨。 P1.3.3 察覺現場狀況與房務報表不符，即時回報房務辦公室。	3	K12 房客突發問題處理流程 K13 異常處理作業流程 K14 客訴處理流程 K15 電器基本知識 K16 設備維護知識	S07 顧客應對技巧 S08 基礎外語溝通 S09 耗材更換技巧	
T1.4 遺留物及備品遺失處理	P1.4.1 能夠在整理房務工作時，發現客人的遺留物，依物品性質完成報備。	3	K17 遺留物處理程序	S10 遺失物紀錄方法	

T1.5 客房樓層公共區域清潔	P1.5.1 能隨時檢查客房樓層公共區域的環境，並將髒亂的地方及輔助物品、走道地毯等擦拭、吸塵及清潔乾淨，以維持客房樓層公共場所的整潔。	3	K01 清潔流程知識 K02 清潔用品知識 K08 擦拭各項傢俱作業流程概念 K09 地板與地毯清潔作業流程概念 K10 清潔藥劑使用知識	S03 清潔工具使用技巧
T2.1 備品及資產盤點	P2.1.1 能定期盤點、仔細核對備品、資產狀況，並適當整理擺放，使後續使用更方便。	3	K03 客房用品知識	S11 備品清點技巧 S12 備品存放技巧
T2.2 備品補充及保管	P2.2.1 能夠依據備品的使用量，適時的補足備品車上的備品，使在整理客房的事前準備能更迅速完成。 P2.2.2 能夠對房務相關用品維護，並進行保養及管理，以完成保管的相關作業。	3	K18 資產保管概念	S13 物品維護技巧 S14 備品補充技巧

	T3.1 顧客習性建立	P3.1.1 能對應各國文化及入住客特性，提供適切之服務及房間佈置，以展現飯店國際觀及專業度。 P3.1.2 能將客人的習性偏好回報給房務辦公室，以利房務辦公室完成專屬的客人習性的建檔。	3	K19 顧客需求概念	S07 顧客應對技巧																			
5. 課程地圖	房務人員培訓班之課程地圖，其課程先後順序做為區別，使學員能透過系統性，循序漸進的學習，以提昇整體學習效能，故課程的上課順序依序為飯店／旅館房務清潔用品及器具認識、飯店／旅館清掃整理實務、飯店／旅館客房服務實務、房務異常處理等 4 門。 <table><tr><td></td><td colspan="2">授課順序</td></tr><tr><td rowspan="4">課程名稱</td><td>1</td><td>飯店／旅館房務清潔用品及器具認識</td></tr><tr><td>2</td><td>飯店／旅館清掃整理實務</td></tr><tr><td>3</td><td>飯店／旅館客房服務實務</td></tr><tr><td>4</td><td>房務異常處理</td></tr></table>							授課順序		課程名稱	1	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	2	飯店／旅館清掃整理實務	3	飯店／旅館客房服務實務	4	房務異常處理						
	授課順序																							
課程名稱	1	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識																						
	2	飯店／旅館清掃整理實務																						
	3	飯店／旅館客房服務實務																						
	4	房務異常處理																						
6. 教學訓練目標與職能內涵	設計階段(D) 說明依據職能與需求分析，以及課程地圖，以各課程所對應職能之行為指標，所設定之教學／訓練目標。若規劃數門課程，請依各門課程詳列。 <table><tr><td colspan="2">課程教學訓練目標</td><td colspan="4">引用/分析職能內涵</td></tr><tr><td>課程(單元)名稱</td><td>教學／訓練目標</td><td>對應行為指標</td><td>知識(K)</td><td>技能(S)</td><td>態度(A)</td></tr><tr><td>飯店／旅館房務清潔用品及器具認識</td><td>瞭解飯店／旅館房務清潔的用品及器具項目跟使用方法。</td><td>P1.1.1 能夠依據房務員報表及前臺的入住、退住、續住資訊，查詢待整理</td><td>K01 清潔流程知識 K02 清潔用品知識 K03 客房用品知識 K04 房務術語</td><td>S01 備品擺放技巧 S02 備品車使用技巧</td><td>A01 細心謹慎 A02 服務熱忱 A03 敬業精神</td></tr></table>						課程教學訓練目標		引用/分析職能內涵				課程(單元)名稱	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)	態度(A)	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	瞭解飯店／旅館房務清潔的用品及器具項目跟使用方法。	P1.1.1 能夠依據房務員報表及前臺的入住、退住、續住資訊，查詢待整理	K01 清潔流程知識 K02 清潔用品知識 K03 客房用品知識 K04 房務術語	S01 備品擺放技巧 S02 備品車使用技巧	A01 細心謹慎 A02 服務熱忱 A03 敬業精神
課程教學訓練目標		引用/分析職能內涵																						
課程(單元)名稱	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)	態度(A)																			
飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	瞭解飯店／旅館房務清潔的用品及器具項目跟使用方法。	P1.1.1 能夠依據房務員報表及前臺的入住、退住、續住資訊，查詢待整理	K01 清潔流程知識 K02 清潔用品知識 K03 客房用品知識 K04 房務術語	S01 備品擺放技巧 S02 備品車使用技巧	A01 細心謹慎 A02 服務熱忱 A03 敬業精神																			

			之房號，以及房客指定的特別需求，以確認要清潔的客房房型。 P1.1.2 能夠依據待清潔的客房房型，整理備品車及補足車上清潔用品與備品，以完成整理前的準備。	K05 布巾用品知識		A04 誠實誠懇 A05 自我要求
	飯店／旅館清掃整理實務	瞭解飯店／旅館清掃的流程並學習清掃工作進行的技巧。	P1.2.1 能夠在進入客房清理前，先敲門並說出問候語，當確認房內確實有清潔需求，再開門進入客房，即可開始進行清潔。 P1.2.2 能夠針對續租的房客，確認有無要送洗的衣物，並依客衣送洗規定填報送洗單，再進行送洗程序。 P1.2.3 能夠將客房內的垃圾清理乾淨，並集中所有待洗的器皿。 P1.2.4	K06 客房清潔作業流程概念 K07 清洗浴室作業流程概念 K08 擦拭各項傢俱作業流程概念 K09 地板與地毯清潔作業流程概念 K10 清潔藥劑使用知識 K11 基本衛生概念	S03 清潔工具使用技巧 S04 清潔技巧 S05 鋪床技巧 S06 設備設施使用	

			能注意房間內物品的狀況，若發現資產遭破壞、遺失，將品項進行記錄，並向主管報告，以完成資產遺失、破壞的處理程序。 P1.2.5 能夠將原有的床單、被套、枕頭套拆下，再將乾淨的床單、被套、枕頭套等寢具用品進行更換，並摺疊擺放整齊，以完成床鋪的整床。 P1.2.6 能夠先將茶杯、水壺等用品洗滌後擦拭晾乾，再進行淋浴間、浴缸、馬桶的刷洗，而後進行洗手檯的擦拭清洗，最後清潔浴廁地板，以完成浴廁的清潔工作。 P1.2.7 能夠將房間全面的進行擦拭(傢俱用品、地板、窗框等)，達到除塵除			
--	--	--	---	--	--	--

		汗，以完成房間的清潔。 P1.2.8 能夠依據客房內需要的備品項目與數量，將客房內所有的備品進行補充，並將備品擺放整齊美觀，以便利客人取用。 P1.2.9 能夠對房間內所有需清潔的區域進行最後的 1 分鐘檢查 (housekeeping one minute)，以確認房間所有的清潔項目皆無遺漏。 P1.5.1 能隨時檢查客房樓層公共區域的環境，並將髒亂的地方及輔助物品、走道地毯等擦拭、吸塵及清潔乾淨，以維持客房樓層公共場所的整潔。			
飯店／旅館客房服務實務	學習飯店／旅館客房服務與顧客偏好回報的流程	P1.4.1 能夠在整理房務工作時，發現客	K17 遺留物處理程序 K19 顧客需求概念	S10 遺失物紀錄方法	

		程	人的遺留物，依物品性質完成報備。 P3.1.1 能對應各國文化及入住客特性，提供適切之服務及房間佈置，以展現飯店國際觀及專業度。 P3.1.2 能將客人的習性偏好回報給房務辦公室，以利房務辦公室完成專屬的客人習性的建檔。			
--	--	---	---	--	--	--

	房務異常處理	學習房務工作中發生異常時處理的流程	P1.3.1 能在整理過程中，察覺異常狀況，協助立即處理或報修，以維護房客住宿品質。 P1.3.2 能針對客訴事件，緩和客人的情緒，並緊急向主管反應，以順利解決顧客抱怨。 P1.3.3 察覺現場狀況與房務報表不符，即時回報房務辦公室。	K12 房客突發問題處理流程 K13 異常處理作業流程 K14 客訴處理流程 K15 電器基本知識 K16 設備維護知識	S07 顧客應對技巧 S08 基礎外語溝通 S09 耗材更換技巧	
--	--------	-------------------	--	---	---	--

7. 課程大綱	課程(單元)名稱	課程大綱內容	課程時數
	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	1.飯店／旅館房務清潔用品認識 2.飯店／旅館房務備品及器具、設備認識	6 小時
	飯店／旅館清掃整理實務	1.客房與樓層公共區域清潔程序與維護作業 2.房務整床作業	18 小時
	飯店／旅館客房服務實務	1. 飯店／旅館客房服務應對與服務禮儀 2. 遺失及滯留物(lost and found)處理流程	12 小時
	房務異常處理	1.整房過程異常處理或報修 2.顧客客訴處理	6 小時

8. 教學方法	發展階段(D)							
	依據教學/訓練目標、內容大綱規劃其教學方法，以講述教學、問答、示範、實務演練及實習為主要教學方式。							
	課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法					
			講述教學	問答	示範	分組討論	個案分析	實務演練 說明 (簡要說明所選取之教學方法)
8. 教學方法	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	瞭解飯店／旅館房務清潔的用品及器具項目跟使用方法	●	●				理論概論面課程主要是以講述的方式，再配合問與答的方式了解學員上課的狀況，並激勵學員吸收課堂知識。而實務操作課程方面則主要以實務演練為主，在演練前先以講授教學，再讓學員以分組模式進行實作，以供學員學習業界實作的專業技能。
	飯店／旅館清掃整理實務	瞭解飯店／旅館清掃的流程並學習清掃工作進行的技巧	●	●	●	●	●	
	飯店／旅館客房服務實務	學習飯店／旅館客房服務與顧客偏好回報的流程	●	●	●	●	●	
	房務異常處理	學習房務工作中發生異常時處理的流程	●	●	●	●	●	
9. 教學資源	課程(單元)名稱		教材與教學資源					
			教材			教具/設備		
	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識		PowerPoint 簡報、講師編制課程講義、練習表單、試卷			電腦、投影機、音響設備、白板、房務相關清潔設備		
	飯店／旅館清掃整理實務		PowerPoint 簡報、講師編制課程講義、練習表單			電腦、投影機、音響設備、白板、房務相關清潔設備		
	飯店／旅館客房服務實務		PowerPoint 簡報、講師編制課程講義、練習表單			電腦、投影機、音響設備、白板		
	房務異常處理		PowerPoint 簡報、講師編制課程講義、練習表單			電腦、投影機、音響設備、白板、房務相關清潔設備、教學影帶		

	課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
		授課教師	評量人員	課程協助人員
	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業相關經驗5年以上實務經驗，其專業技能足以擔任授課講師者 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師2年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	大學以上學歷之人員
	飯店／旅館清掃整理實務	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業相關經驗5年以上實務經驗，其專業技能足以擔任授課講師者 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師2年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	大學以上學歷之人員
	飯店／旅館客房服務實務	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業相關經驗5年以上實務經驗，其專業技能足以擔任授課講師者 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師2年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	大學以上學歷之人員
	房務異常處理	須符合以下條件之一： 1.曾任職旅宿業相關經驗5年以上實務經驗，其專業技能足以擔任授課講師者 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師2年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	大學以上學歷之人員
10. 執行人員	實施階段(I)			
	課程(單元)名稱	實際執行人員之資格與專業學經歷		
		授課教師	評量人員	課程協助人員
	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員
	飯店／旅館清掃整理實務	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員

	飯店／旅館客房服務實務	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
	房務異常處理	同發展階段授課講師	同發展階段四類評量人員	同發展階段協助人員	
11. 課程執行成果	課程(單元)名稱	辦理時間	訓練地點	上課人數	結訓人數
	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	飯店／旅館清掃整理實務	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	飯店／旅館客房服務實務	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
	房務異常處理	依實際開課時間而定	依實際開課地點而定	依實際上課人數而定	依實際結訓人數而定
12. 學習成果評量方式	評估階段(E)				
	課程(單元)名稱	學習成果評量方式		相對應的評量工具 (如試卷、觀察檢核表、紀錄日誌、操作/報告/實作指引...等)	
		演練評估	筆試		
	飯店／旅館房務清潔用品及器具認識	●	●	1.學員滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.測驗試卷	
	飯店／旅館清掃整理實務	●		1.學員滿意度調查表 2.職能前後測評估表	
	飯店／旅館客房服務實務	●		1.學員滿意度調查表 2.職能前後測評估表	
	房務異常處理	●		1.學員滿意度調查表 2.職能前後測評估表	

		課程實施中	課程執行紀錄 與相關 回饋資 料蒐集	課程執行流程、 講師教學內容、 學員學習狀況	利益關係人(講 師、學員、課程團 隊)	1. 學員滿意 度調查表 2. 筆試試卷 3. 學員出席 紀錄表
		課程實施後	課後檢 討會議	課程執行流程、 講師教學內容、 學員學習狀況、 異常改善狀況	利益關係人(講 師、課程團隊)	檢討會議紀 錄
		課程結訓後	訓後評 估會議	訓練成效、課程 執行監控機制	利益關係人(講 師、學員、產業專 家/相關從業人 員、課程團隊)	1. 訓後評估 報告 2. 訓後評估 會議紀錄