

觀光旅遊產業-家庭家事管理員(民宿管理員)培訓班

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，發展對應之職能課程。
課程基本資訊	
職能導向課程名稱	家庭家事管理員(民宿管理員)培訓班
課程簡介 (300-500 字)	由政府政策以及產業狀況顯示出，民宿產業在未來台灣觀光旅遊人數的推升中，已成為不可或缺的重要推力，也成為國內備受重視之課題，不論是政府或企業皆應培育具備民宿管理的專業能力人員，以提升在地化旅遊之品質及民宿能見度，並加強產業整體競爭力。 為此依據勞動部勞動力發展署所發展之「職能導向課程品質認證作業規範」，規劃本職能導向課程。其訓練課程內容，涵蓋「旅遊行程規劃設計與導覽實務」、「接待與服務禮儀」、「客訴處理與應對技巧」、「房務整理與環境清潔技巧」及「設備維護管理實務」五個職能單元課程，目標是使學習者可習得該職務之關鍵職能單元課程所應具備之職能內涵，並具備能展現所有行為指標之能力水準。 完成職能導向課程並通過驗證之學員，即具備該職務之關鍵職能，可取得結訓證書，成為「家庭家事管理員(民宿管理員)」之適任人員。
課程總時數	48 小時

課程規劃內容						
1. 需求說明	依據世界觀光組織(UNWTO)統計 2014 年全球國際旅客已達 11.35 億人次，成長率 4.4%，預估至 2020 年可達到 15.6 億人次，至 2030 年可達到 18 億人次，全球觀光市場呈現長期穩定的成長趨勢。 而民宿在國內為新興的休閒產業，民宿所在區位之自然、風土、人文、生態及景觀等深度旅遊資源之差異而獨具特性，有別於一般的住宿服務業，甚至已經成為旅遊吸引力的一部份，另，經濟部 104-107 年的觀光大國行動方案報告中也指出，未來台灣觀光的發展課題為臺灣觀光產品(景點、遊程、活動)應朝特色化發展；內政部也指出環境教育與生態旅遊的推動重點為提升環境教育功能、深化推動保育及推廣深度精緻生態旅遊。而這些皆是與民宿相關的重要特色與功能性。 由政府政策以及產業狀況顯示出，民宿產業對台灣未來觀光已成為備受重視之課題，為確定產業從業人員所需之核心能力，不論是政府或企業皆應補充具備民宿管理的專業能力人員，故有發展職能導向課程，加速培養專業人才之必要性。					
2. 主要對象	民宿產業之從業人員					
3. 先備條件	高職以上畢業，或有觀光相關工作經驗 1 年以上。					
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 訂房與諮詢服務	P1.1.1 能依據客戶需求，運用在地化知識，提供住宿及旅遊景點規劃之諮詢服務，並接聽訂房詢問電話與回答網站上旅客之留言，以確保旅客能獲得完整資訊	L3	K01 專案管理知識 K02 產品特性知識 K03 ECE 認證法規 K04 LED 原理與應用 K05 LED 驅動電路設計與應用	S01 電腦操作技巧 S02 溝通協調能力 S03 口語表達技巧 S04 基礎語言能力 S05 行程規劃能力 S06 電話禮儀	A01 主動積極 A02 抗壓性 A03 開朗樂觀 A04 同理心 A05 親和力
	T1.2 接待旅客	P1.2.1 能依據客戶服務流程，展現高度	L3	K05 顧客關係管理 K06 儀態美學	S07 接待禮儀	

	親和力接待入住旅客，營造家的感覺，並視客戶需求，適時協助代客叫車，或安排交通工具接送，以確保遊客順利抵達目的地 P1.2.2 能依據住宿流程，確認及登記入住旅客身份資料與收取住宿費用，並正確說明住退房期間相關注意事項，以維護旅客權益		K07 服務管理觀念 K08 民宿法規知識 K09 交通資訊知識		
T1.3 處理客訴	P1.3.1 能依據旅客抱怨行為，先行了解發生成因，妥適安撫客戶情緒與致歉，於當下立即進行處理，並向民宿負責人回報，以確保顧客問題之解決	L3	K10 客訴管理知識	S08 客訴處理技巧 S09 問題分析與解決	
T1.4 導覽規劃與解說	P1.4.1 能依據客戶旅遊行程需求，說明導覽流程及時間，並運用在地景觀與地方特色的連結方式，妥適規劃行程與帶領導覽服務，以符合顧客需求	L3	K01 美食知識 K02 地方文化概論 K03 在地景點知識 K11 導覽解說概論	S10 導覽解說技巧	
T2.1 清潔客房與環境整潔	P2.1.1 能依據房務清潔流程，準確於客戶入住時限內完成客房整理與備品補充，以確認相關硬體設備能正常使用，以確	L3	K12 基礎清潔知識 K13 清潔用品知識 K14 垃圾分類觀念	S11 時間管理技巧 S12 清潔技巧 S13 基礎水電維護 S14 床鋪整理技巧	

		保客房符合入住標準 P2.1.2 能不定期檢查環境內外及週遭狀況，並主動清潔及打掃，以帶給客戶良好的居住品質				
	T2.2 維護設備	P2.2.1 能依據民宿使用狀況，定期維護相關硬體設備及設施，在發生異常時，可立即回報民宿負責人，以確保設備正常使用	L3	K15 基礎水電維護概念 K16 設備維護觀念	S15 設備維護能力	
5. 課程地圖	家庭家事管理員(民宿管理員)培訓班之課程地圖，其課程先後順序依其工作流程與課程大綱進行設計，使學員能由淺入深，循序漸進的學習，以提昇整體學習效能。					
		授課順序		課程大綱		
	課程名稱	1	接待與服務禮儀		1.訂房與諮詢服務 2.接待禮儀與技巧運用 3.顧客關係管理	
		2	旅遊行程規劃設計與導覽實務		1.在地景點與特色認識 2.行程規劃設計 3.導覽解說技巧	
		3	客訴處理與應對技巧		1.顧客心理與情緒管理 2.問題分析與解決 3.客訴處理辦法	
		4	房務整理與環境清潔技巧		1.客房清掃前置作業(含用品採購) 2.客房與公共區域清潔維護實務 3.客房清掃後續作業	
		5	設備維護管理實務		1.水電修護基本技巧 2.設備維護管理辦法	

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、課程大綱。若規劃數門課程，請依各門課程詳列。					
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)
6. 教學訓練目標與職能內涵	1. 接待與服務禮儀	P1.2.1 能依據客戶服務流程，展現高度親和力接待入住旅客，營造家的感覺，並視客戶需求，適時協助代客叫車，或安排交通工具接送，以確保遊客順利抵達目的地 P1.2.2 能依據住宿流程，確認及登記入住旅客身份資料與收取住宿費用，並正確說明住退房期間相關注意事項，以維護旅客權益	K05 顧客關係管理 K06 儀態美學 K07 服務管理觀念 K08 民宿法規知識 K09 交通資訊知識	S07 接待禮儀	A01 主動積極 A02 抗壓性 A03 開朗樂觀 A04 同理心 A05 親和力
	2. 旅遊行程規劃設計與導覽實務	P1.1.1 能依據客戶需求，運用在地化知識，提供住宿及旅遊景點規劃之諮詢服務，並接聽訂房詢問電話與回答網站上旅客之留言，以確保旅客能獲得完整資訊 P1.4.1 能依據客戶旅遊行程需求，說明導覽流程	K01 美食知識 K02 地方文化概論 K03 在地景點知識 K04 消費者行為概念 K11 導覽解說概論	S01 電腦操作技巧 S02 溝通協調能力 S03 口語表達技巧 S04 基礎語言能力 S05 行程規劃能力 S06 電話禮儀 S10 導覽解說技巧	

			及時間，並運用在地景觀與地方特色的連結方式，妥適規劃行程與帶領導覽服務，以符合顧客需求			
3. 客訴處理與應對技巧	學習能在發生顧客抱怨時，妥適運用客訴技巧解決問題	P1.3.1 能依據旅客抱怨行為，先行了解發生成因，妥適安撫客戶情緒與致歉，於當下立即進行處理，並向民宿負責人回報，以確保顧客問題之解決	K10 客訴管理知識	S08 客訴處理技巧 S09 問題分析與解決		
4. 房務整理與環境清潔技巧	學習在客戶入住的前後期間，有效進行房間與周遭環境的清潔事務	P2.1.1 能依據房務清潔流程，準確於客戶入住時限內完成客房整理與備品補充，以確認相關硬體設備能正常使用，以確保客房符合入住標準 P2.1.2 能不定期檢查環境內外及週遭狀況，並主動清潔及打掃，以帶給客戶良好的居住品質	K12 基礎清潔知識 K13 清潔用品知識 K14 垃圾分類觀念	S11 時間管理技巧 S12 清潔技巧 S13 基礎水電修護 S14 床鋪整理技巧		

	5. 設備維護管理實務	學習能依民宿相關設備的使用狀況，定期進行維護與保養，確保設備使用正常	P2.2.1 能依據民宿使用狀況，定期維護相關硬體設備及設施，在發生異常時，可立即回報民宿負責人，以確保設備正常使用	K15 基礎水電修護概念 K16 設備維護觀念	S15 設備維護能力		
7. 課程大綱／時數	課程(單元)名稱		課程大綱內容			課程時數	
	1.接待與服務禮儀		1. 訂房與諮詢服務 2. 接待禮儀與技巧運用 3. 顧客關係管理			6 小時	
	2.旅遊行程規劃設計與導覽實務		1. 在地景點與特色認識 2. 行程規劃設計 3. 導覽解說技巧			12 小時	
	3.客訴處理與應對技巧		1. 顧客心理與情緒管理 2. 問題分析與解決 3. 客訴處理辦法			6 小時	
	4.房務整理與環境清潔技巧		1. 客房清掃前置作業(含用品採購) 2. 客房與公共區域清潔維護實務 3. 客房清掃後續作業			18 小時	
	5.設備維護管理實務		1. 水電修護基本技巧 2. 設備維護管理辦法			6 小時	
8. 教學方法	發展階段(D)						
	課程(單元)名稱	教學/訓練目標	講述教學	問答	示範	實務演練	說明 (簡要說明所選取之教學方法)
	1.接待與服務禮儀	學習能在顧客入住期間的所有接待及服務相關事宜	●	●	●	●	五門課程單元之能力等級皆屬於三級，意即學員能夠在部分變動及非

	2.旅遊行程規劃設計與導覽實務	瞭解如何配合在地景點與顧客需求，妥適設計、規劃與回應旅客的旅遊行程相關事宜，並能正確進行導覽服務	●	●	●	●	常規性的情況中獨立完成工作，且訓練對象為民宿業的從業人員，在先備條件上已具備一定程度的專業知識與技能，因此較適合以示範教學、實務演練等方式學習，另外也考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務演練來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述法、問答、示範教學及實務演練的教學方式來進行授課。
	3.客訴處理與應對技巧	學習能在發生顧客抱怨時，妥適運用客訴技巧解決問題	●	●	●	●	
	4.房務整理與環境清潔技巧	學習在客戶入住的前後期間，有效進行房間與周遭環境的清潔事務	●	●	●	●	
	5.設備維護管理實務	學習能正確進行民宿相關設備的維護與保養	●	●	●	●	
9.教學資源	課程(單元)名稱	教材與教學資源					
		教材		教具/設備			
	1.接待與服務禮儀	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				
	2.旅遊行程規劃設計與導覽實務	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				

3.客訴處理與應對技巧	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	
4.房務整理與環境清潔技巧	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、床鋪、清潔用品及備品	
5.設備維護管理實務	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、水電工具	
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
1.接待與服務禮儀	須符合以下條件之一： 1.曾任旅宿業相關實務工作 經驗 5 年以上，其專業技能 足以擔任講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程 專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講 師資格要求。	具有大學以 上學歷之人 員。
2.旅遊行程規劃設計與導覽 實務	須符合以下條件之一： 1.曾任旅宿業相關實務工作 經驗 5 年以上，其專業技能 足以擔任講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程 專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講 師資格要求。	具有大學以 上學歷之人 員。
3.客訴處理與應對技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任旅宿業相關實務工作 經驗 5 年以上，其專業技能 足以擔任講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程 專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講 師資格要求。	具有大學以 上學歷之人 員。

	4.房務整理與環境清潔技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任旅宿業相關實務工作經驗 5 年以上，其專業技能足以擔任講師者。 2.曾任旅宿業相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有大學以上學歷之人員。	
	5.設備維護管理實務	須符合以下條件之一： 1.曾任水電相關實務工作經驗 3 年以上，其專業技能足以擔任講師者。 2.曾任水電相關訓練課程專任或兼任教師 3 年以上者。	講師：同授課講師資格要求。	具有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	
	1.接待與服務禮儀	同發展階段授課講師	同發展階段評量人員	同發展階段協助人員	
	2.旅遊行程規劃設計與導覽實務	同發展階段授課講師	同發展階段評量人員	同發展階段協助人員	
	3.客訴處理與應對技巧	同發展階段授課講師	同發展階段評量人員	同發展階段協助人員	
	4.房務整理與環境清潔技巧	同發展階段授課講師	同發展階段評量人員	同發展階段協助人員	
	5.設備維護管理實務	同發展階段授課講師	同發展階段評量人員	同發展階段協助人員	
11. 課程執行	課程(單元)名稱	辦理時間	訓練地點	上課人數	結訓人數
	1.接待與服務禮儀	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

成果	2.旅遊行程規劃設計與導覽實務	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
	3.客訴處理與應對技巧	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
	4.房務整理與環境清潔技巧	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
	5.設備維護管理實務	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
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)	
		成果驗證	筆試		
	1.接待與服務禮儀	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.成果驗證檢核表	
	2.旅遊行程規劃設計與導覽實務	●	●	1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.筆試試券 4.成果驗證檢核表	
	3.客訴處理與應對技巧	●	●	1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.筆試試券 4.成果驗證檢核表	
	4.房務整理與環境清潔技巧	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.成果驗證檢核表	
	5.設備維護管理實務	●		1.滿意度調查表 2.職能前後測評估表 3.成果驗證檢核表	

結訓標準：

課程結訓標準以學員 5 門單元課程請假時數累計不得超過課程總時數的三分之一小時，方可參加成果發表與驗證，並規劃透過筆試與成果驗證(含演練)確認其學習成效，而筆試成績達 70 分(含)以上且成果驗證(含演練)通過才可取得結訓證明，以確保學員能力符合職能要求。

項目	筆試	成果驗證(含演練)	
標準	70 分(含)以上通過	通過	不通過
內容	1.筆試由講師批改並予以評分，70 分(含)以上則可通過。 2.成果驗證(含演練)由講師進行評估通過或不通過。		
筆試及成果驗證皆通過則合格			

13. 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
1.接待與服務禮儀	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.成果驗證報告	依實際上課人數而定
2.旅遊行程規劃設計與導覽實務	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.筆試試卷	依實際上課人數而定
	4.成果驗證報告	依實際上課人數而定
3.客訴處理與應對技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.筆試試卷	依實際上課人數而定
	4.成果驗證報告	依實際上課人數而定
4.房務整理與環境清潔技巧	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.成果驗證報告	依實際上課人數而定
5.設備維護管理實務	1.滿意度調查表	依實際上課人數而定
	2.職能前後測評估表	依實際上課人數而定
	3.成果驗證報告	依實際上課人數而定

14. 監控評估

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.課程發展報告 2.利害關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	課前預備會議紀錄
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