

職能模式表

職能模式代碼	免填			
職能模式項目 (擇一填寫)	依職類別		職類別代碼	
	依職業別	家庭家事管理員(民宿管理員)	職業別代碼	5152
所屬行業別	觀光旅遊產業(住宿及餐飲業+運動、娛樂及休閒服務業)		行業別代碼	I 大類、93 中類
工作描述	負責協同辦理民宿旅客服務、場域整理維護、餐食準備、行銷規劃及營運管理，以維持住宿品質。			
入門水準	高職以上畢業，或有觀光相關工作經驗 1 年以上。			
職能級別	L3(民宿管理員之工作任務描述屬 L3，能力層級亦屬 L3，故該職能模式之級別為 L3。)			

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：知識)	職能內涵 (S：技能)
T1 客務服務	T1.1 訂房與諮詢服務	O1.1.1 訂房與諮詢工作表	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	3	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	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
	T1.2 接待旅客	O1.2.1 訂房紀錄 O1.2.2 顧客資料表	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	3	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

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：知識)	職能內涵 (S：技能)
	T1.3 處理客訴	O1.3.1 客訴記錄表	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	3	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	O1.4.1 行程規劃表	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	3	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

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：知識)	職能內涵 (S：技能)
T2 場地整理與維護	T2.1 清潔客房與環境整潔	O2.1.1 清潔紀錄表	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	3	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
	T2.2 維護設備	O2.2.1 設備異常紀錄表	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	3	K15 基礎水電修護概念 K16 設備維護觀念	S15 設備維護能力
T3 餐食準備	T3.1 採購食材	O3.1.1 採購清單	P3.1.1 能夠依照當日住宿人數，與廚師討論及評估食材質、量與成本，以正確執行採購作業	3	K17 採購常識 K18 食材使用量評估概念 K19 成本預算概念	S16 食材品質判定技巧 S17 食材使用量計算方法 S18 成本預算計算方法 S19 度量衡基本換算能力
	T3.2	O3.2.1	P3.2.1	3	K20 食品安全衛生觀念 K21 餐廳場地佈置概念	S20 食材安全衛生管理技巧

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：知識)	職能內涵 (S：技能)
	整備菜餚與餐具	用餐人數與場地配置表	能夠依據住宿人數，在用餐前、後，將場地與器皿進行清潔，保持環境衛生，準備足夠的餐器具，並將廚師烹煮之菜餚擺放至正確位置，確保旅客能如期用餐		K22 餐具清潔衛生概念	S21 環境清潔維護技巧 S22 餐具清潔技巧
T4 行銷規劃	T4.1 更新與維護網站	-	P4.1.1 能夠將各類活動相關資訊，合適發佈於網路平台上，藉以行銷民宿與在地特色 P4.1.2 能在網站或電腦發生異常時，適時回報民宿負責人，並知會外部資訊公司進行修復，以確保官網之運作	3	K23 網站維護與資料更新常識 K24 電腦軟硬體維護概念	S23 電腦故障基礎排除能力 S24 網頁資料整理技巧與更新能力
	T4.2 推廣行銷活動	O4.2.1 活動規劃表	P4.2.1 能配合社區發展需求，結合在地季節性的特色活動，將活動訊息發佈於網路平台上，藉以提升活動人數及民宿曝光度	3	K25 活動行銷概念	S25 行銷技巧 S26 活動規劃執行能力
T5 營運管理	T5.1 帳務紀錄	O5.1.1 帳務紀錄表	P5.1.1 能依據當日住宿人數，正確運用紙本或統計軟體記錄當日營收與支出之明	3	K26 帳務管理知識 K27 基礎會計概念	S27 統計軟體應用能力 S28 帳務計算方法

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：知識)	職能內涵 (S：技能)
			<p>細，並核對金額是否與之相符合，以確保帳務正確無誤</p> <p>P5.1.2 能夠在當日下班前，將核對完成之帳務明細及金額交給民宿負責人，確保負責人能及時掌握整體營運的收支狀況</p>			
	T5.2 訓練與管理人員	O5.2.1 工作分配表	<p>P5.2.1 能依據民宿規模與住宿人數，正確安排相關人員的工作分配，以確保民宿正常運作</p> <p>P5.2.2 能依據工作分配規劃，運用工作中學習等方式進行人員訓練，以確保工作任務正常</p>	3	<p>K28 人力配置概念</p> <p>K29 工作學習訓練概念</p> <p>K30 訓練與發展觀念</p>	S29 訓練執行能力
職能內涵 (A：態度)						
A01 主動積極	A04 同理心					
A02 抗壓性	A05 親和力					
A03 開朗樂觀						