

### 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
V3	TTM1411-001v3	旅館房務經理	最新版本	略	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		TTM1411-001v3			
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房品質。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 O1.1.2 保養流程規	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，規劃適當的清潔工具、清潔劑及使用說明，以提升清潔	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 K06 安全衛生知識	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 )
		劃表	效率與品質。		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
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

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 )
	T2.2 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 客房設備及用品與清潔用品器具的規劃與控管	T3.1 客房設備與用品規劃	O3.1.1. 設備與用品規劃表	P3.1.1 能依不同房客類型或需求進行分析，並規劃適合各類房客、符合成本效益的備品服務，以提升顧客滿意度。 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。	5	K12 部門營運策略知識 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	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

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 )
	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	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。 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。 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。	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 客房設備與用品異常處理與改善	O3.3.1 設備保養紀錄表	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	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	S08 客房設備與用品的成本效益分析技巧 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 )
			整設備保養或汰換時程，以提升住宿品質。			
	T3.4 清潔用品器具的規劃與控管	<p>O3.4.1 設備與用品規劃表</p> <p>O3.4.2 設備保養紀錄表</p> <p>O3.4.3 用品盤點表</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	5	<p>K06 安全衛生知識</p> <p>K08 客房作業管理知識</p> <p>K16 清潔用品知識</p> <p>K18 設備保養與維修知識</p> <p>K20 清潔用品器具的成本效益分析知識</p> <p>K21 庫存管理知識</p> <p>K22 備品盤點知識</p> <p>K23 採購知識</p>	<p>S01 資訊蒐集與分析技巧</p> <p>S09 清潔用品器具的成本效益分析技巧</p> <p>S10 備品盤點技巧</p> <p>S12 巡檢技巧</p> <p>S15 溝通協調技巧</p> <p>S16 問題解決技巧</p>

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 )
			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 訓練規劃與評估	O5.2.1 訓練規劃表	P5.2.1 能對甄選出的人員，進行合適的訓練課程與教學，並評估人才的適用性，以達到人力運用的成效。	5	K33 訓練規劃的知識 K34 訓練評估知識	S23 教學技巧 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。	5	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。