

上課日期序號：

作業袋序號：

一一二學年度

班級：

滬江高中

評閱教師：許淑媚

重補修科目：一上房務技術2必

學號：

第一學期

姓名：

請抄寫一次，請勿簡寫、簡字(抄完才有2學分)

### 第一部分：填充題

1. \_\_\_\_\_ (Account Allowance) 有兩種類型：一是指旅館所提供的商品或服務的質量、規格等不符合住客的要求，經由相關授權部門主管同意在價格上給予的減讓，是一種對品質問題的補償或折扣，可以直接從當期的應收帳款中抵減；另一種是在該日營業結束且夜間稽核作業完成後，櫃檯接待才發現登帳或過帳錯誤而進行的事後更正。

《答案》帳款折讓

2. \_\_\_\_\_ (City Call / Local Call) 是指在一個長途編號區內，電話使用者相互通話的電信業務。

《答案》本地電話或市內電話

3. 旅館客房的定價或客房零售價，又可以稱為\_\_\_\_\_ (Rack Rate) 或\_\_\_\_\_ (Published Rate)。

《答案》標準價；公告牌價

4. \_\_\_\_\_ (Due Out, D/O) 表示房客應在當天12:00以前預計會退房，但目前還未退房的客房。

《答案》即將退房

5. \_\_\_\_\_ (Transportation & Parking) 會根據旅客需求，指定駕駛與車輛履行運輸職責，幾乎所有國際等級的旅館都會設置。

《答案》調度室

6. \_\_\_\_\_ (Non-guest Account) 又稱外客帳戶或是虛擬帳戶，建立給旅館核准享有簽帳權利但卻沒有入住的旅客，也適用於記錄住宿旅客在離店時未到櫃檯辦理退房結帳者。

《答案》非住客帳戶

7. 櫃檯接待須特別留意\_\_\_\_\_ (異常憤怒、沮喪、興奮過度)、\_\_\_\_\_ (無身分證明文件或登記的住家地址在旅館附近)、\_\_\_\_\_ (住宿多日未攜帶行李) 的臨時抵達旅客，應視情況通知相關部門共同注意，包括客務部出納應注意旅客消費情況、大廳及服務中心注意訪客及活動狀況、總機留意旅客通訊狀況、房務部注意客房內異常情形，必要時應婉拒旅客住宿。

《答案》神情可疑；資料可疑；意圖可疑

8. \_\_\_\_\_ 是指在工作中所負責的範圍和所承擔的相應責任。

《答案》工作職責

9. 商務中心一般包括\_\_\_\_\_ 及\_\_\_\_\_。

《答案》休閒區；會議設施

10. 櫃檯接待多半於旅客抵達住宿日的前一晚或住宿日當天上午為有訂房的旅客安排房間，稱為\_\_\_\_\_ (Room Assignment)。

《答案》排房作業

11. 依據《觀光旅館業管理規則》第19條，觀光旅館業應登記每日住宿旅客資料，保存期間為\_\_\_\_\_。

《答案》半年

12. \_\_\_\_\_ (Bellman / Porter) 協助住宿旅客運送行李至客房，並介紹客房設備設施及使用方法，退房時協助搬運行李至大廳存放。

《答案》行李員

13. 民宿的主管機關是\_\_\_\_\_，法源依據來自\_\_\_\_\_，申請方式為\_\_\_\_\_。

《答案》直轄市及縣(市)觀光主管機關；民宿管理辦法；登記制

14. 旅館管理系統主要由客務管理系統，以及其他子系統組成(包括：\_\_\_\_\_、餐廳管理系統、\_\_\_\_\_、能源管理系統、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、採購庫存管理系統、\_\_\_\_\_等)，視旅館規模與營運需求決定管理系統的組合。

《答案》電話計費管理系統；客房電子門鎖管理系統；會員管理系統；會計管理系統；人事薪勤管理系統

15. \_\_\_\_\_ (Advance Payment) 是指旅客抵達旅館前，或是辦理住宿登記後、在退房日一天以前，先預付全部或者一部分的帳款。

《答案》預付款

16. \_\_\_\_\_ (Duty Manager/Assistant Manager) 在旅館大廳待命接待重要貴賓，專責處理顧客抱怨及各類事故。

《答案》值班經理／大廳副理

17. \_\_\_\_\_ (Guest Account) 專為事先保證預訂的旅客或是已經辦理住宿登記的旅客所創建的帳戶，用於記錄旅客和旅館之間發生的所有財務交易。

《答案》住客帳戶

18. \_\_\_\_\_ (Postpone) 指旅客因各種因素，無法於原預訂日入住旅館，而向旅館提出延後入住的要求。

《答案》延期入住

19. \_\_\_\_\_ (Global Hotels Search Engine) 先比對數百個旅館預訂網站後，再比較數十萬間旅館的報價，然後提供給全球有需要的散客訂房。

《答案》全球旅館搜尋引擎

20. \_\_\_\_\_ (Walk In) 指未事先訂房，臨時起意或正好有需要，直接前往旅館洽詢住宿的旅客。

《答案》臨時抵達或未事先訂房

21. 為了提供再訪旅客更優質的服務，再訪旅客訂房時必須根據\_\_\_\_\_ (Guest History)，例如：過去住宿的習慣、過去住宿的需求等，主動再次確認，協助完成訂房。

《答案》旅客住宿歷史紀錄

22. \_\_\_\_\_ (Account Correction) 的目的在於處理帳單上登帳或過帳的錯誤。

《答案》帳款更正

23. 旅館客務服務是一個龐大細緻的體系，一般可分為五個層面：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_以及\_\_\_\_\_。

《答案》核心服務；支持服務；延伸服務；服務的可及性；員工與賓客之間的互動關係

24. \_\_\_\_\_ (Personal Checks) 是一種以金融業者為付款人的即期票據，是匯票的特例。

《答案》支票

25. \_\_\_\_\_ (Front Desk/Reception) 綜理客房分配與安排旅客入住登記、結帳退房等一切事宜。

《答案》櫃檯接待

26. 旅館將客房與其他商品組合在一起銷售，制定出比分別購買多項產品更加優惠的價格，稱為\_\_\_\_\_ (Package Rate)。

《答案》套裝價

27. \_\_\_\_\_ (Skipper) 又稱逃帳或未結帳，指退房時間已過，旅客未至櫃檯辦理退房結帳手續便離開旅館，經多次聯繫又無法聯絡上。

《答案》跑帳

28. 客務部與旅館各部門間的共同目標—\_\_\_\_\_。

《答案》創造客房收益最大化

29. 旅館每天以一定數量的房間配額給網路訂房公司所制定的價格，以保證在客房銷售吃緊時能順利地訂房，在淡季時也能協助客房銷售的價格，稱為\_\_\_\_\_ (Allotment Rate)。

《答案》業者配額價

## 第二部分：檢定程序流程說明

### 一、房務工作區準備7'

#### (1) 雙人床暨加床/兩張單人床

推房務車→洗手→拿備品(煞車)→推回工作區整理物品(與工作檯平行)停車時踩煞車

#### ● 雙人床暨加床

#### 第一題 雙人床暨加床-房務工作車準備7分鐘

##### 1. 房務工作車備品：

大浴巾/中毛巾x3、文具用品(便條紙、信封、信紙、原子筆)、床單(雙1+單3)、棉被套、保潔墊(雙1+單1)、枕頭套6、拖鞋、客房足布、礦泉水3、茶包3、咖啡包3、糖包3、水杯3、杯蓋3、杯墊3、咖啡杯組(含匙)3

2. 大浴巾/中毛巾x3須摺疊後，放置房務工作車上

3. 清潔用具：吸塵器、抹布(藍色x1用濕的、白色x1擦乾的)

備註：房務工作車準備時，請勿移動床具及做拉床動作

## 第二題 雙人床暨加床-床鋪整理18分鐘

### 1. 撤床

- 放入房務車布巾袋:保潔墊、床單、被套、枕套、足布、大浴巾/中毛巾
- 放入垃圾桶:拖鞋、拖鞋包裝袋
- 摺疊整齊放檯上:枕頭、床單、毛毯、羽絨被

### 2. 檢視床裙、床墊是否安置妥當(要求最後成果之整體美觀)

### 3. 雙人床鋪設(羽絨被)

鋪保潔墊→床單(收四角)→羽絨被(套被套)(包羽絨被 面朝上)開口朝床尾→床頭折一枕頭寬→枕頭(套枕頭套)開口朝內(包枕頭面朝上)→將床推回原位→床飾巾鋪設(放置床尾端適當位置)

### 4. 加床鋪設(毛毯)

推加床到指定地點→洗手→鋪保潔墊→床單(正)收四角→床單(反)留一個枕頭寬→毛毯切齊床頭→床單(正)切齊床頭→收三邊布面摺直角→床頭折一枕頭寬→枕頭(套枕頭套)開口朝牆壁→床推回

## ● 雙人床暨加床

### 第一題 兩張單人床-房務工作車準備7分鐘

#### 1. 房務工作車備品:

大浴巾/中毛巾x2、文具用品(便條紙、信封、信紙、原子筆)、床單4、棉被套1、保潔墊2、枕頭套4  
拖鞋、客房足布、礦泉水2、茶包2、咖啡包2、糖包2、水杯2、杯蓋2、杯墊2、咖啡杯組(含匙)2

#### 2. 大浴巾/中毛巾x2須著疊後, 放置房務工作車上

#### 3. 清潔用具:吸塵器、抹布(藍色x1用濕的、白色x1擦乾的)

- 備註:房務工作車準備時, 請勿移動床具及做拉床動作

▪

## 第二題 雙人床暨加床-床鋪整理18分鐘

### 1. 撤床

- 放入房務車布巾袋:保潔墊、床單、被套、枕套、足布、大浴巾/中毛巾
- 放入垃圾桶:拖鞋、拖鞋包裝袋
- 摺疊整齊放檯上:枕頭、床單、毛毯、羽絨被

### 2. 檢視床裙、床墊是否安置妥當(要求最後成果之整體美觀)

### 3. 單人床鋪設(羽絨被)

鋪保潔墊→床單(收四角)→羽絨被(套被套)(包羽絨被面朝上)開口朝床尾折一枕頭寬→枕頭(套枕頭套)開口朝內(包枕頭面朝上)→將床推回原位

### 4. 單人床鋪設(毛毯)

鋪保潔墊→床單(正)收四角→床單(反)留一個枕頭寬→毛毯切齊床頭→床單(正)切齊床頭→收三邊布面摺直角→枕頭(套枕頭套)開口朝牆壁→床單(床尾留至床底5cm, 枕頭床勿夾住, 床尾摺直角)→推回床

## 第三題 客房清潔、備品擺設及指定床鋪開夜床15'

注意事項:若需開夜床之床未鋪完, 應先完成鋪設及定位, 才能開始客房清潔作業

### 1. 家具設備清潔:由上往下環形(順或逆時針)擦拭床頭板、床頭櫃、檯燈(含燈罩)、備品擺設區

### 2. 地板清潔:由內而外將地板上的紙屑、毛髮、拖鞋等清除乾淨

### 3. 備品擺設:

1)更換便條紙、信封、信紙, 原子筆及文件夾放置抽屜內

2)浴巾/毛巾放置備品擺設區右側、床頭櫃抽屜放拖鞋。

足布放置工作檯上備用

3)更換所有備品/器皿, 檢視熱水壺有無殘留水

### 4. 備品復歸

1)將房務車布巾回收分類, 公共布巾車(乾的保潔墊、床單、被套、枕頭套、足布;濕的大浴巾/中毛巾)

2)將清潔用品(吸塵器、清潔物品收納桶及抹布)放回定位點

3)房務工作車推回定點

5.洗手、擦手

6.先收床飾巾摺好放於物品檯→走道加床開夜床 45度角(掀開摺面不得塞入床墊下) →抽屜拿出足布拖鞋  
放置床邊(拖鞋袋子丟入垃圾桶內)