

112 年旅館職能課程研習活動

【實體課程】招生簡章

交通部觀光局委託中華民國全國工業總會辦理「112年旅館職能課程研習活動」開始接受報名，歡迎旅館公協會人員、學校教師及職員、培訓單位及觀光旅館或旅館中階以上主管(領班以上人員均可)報名參加。為因應疫後觀光復甦，旅宿產業亟需聘用大量新人，故透過本案輔導旅宿業者及相關培訓單位，培育從業人員並提升服務品質。本年度自九月中旬起於北部辦理兩場次、中部辦理一場次、南部辦理兩場次及東部辦理一場次，合計六場次，每場次規劃一天，合計七小時課程。

本計畫目的在教導上課學員應用勞動部iCAP職能發展應用平台公布之觀光局建置5項旅館職能基準或各部會建置之相關職能基準(iCAP職能發展應用平台)，以及觀光局旅宿網110年6月4日公布之9項職能課程(網址:<https://taiwanstay.net.tw/news>)，自行規劃訓練課程，協助培育以從事或即將投入旅館行業人員知能。

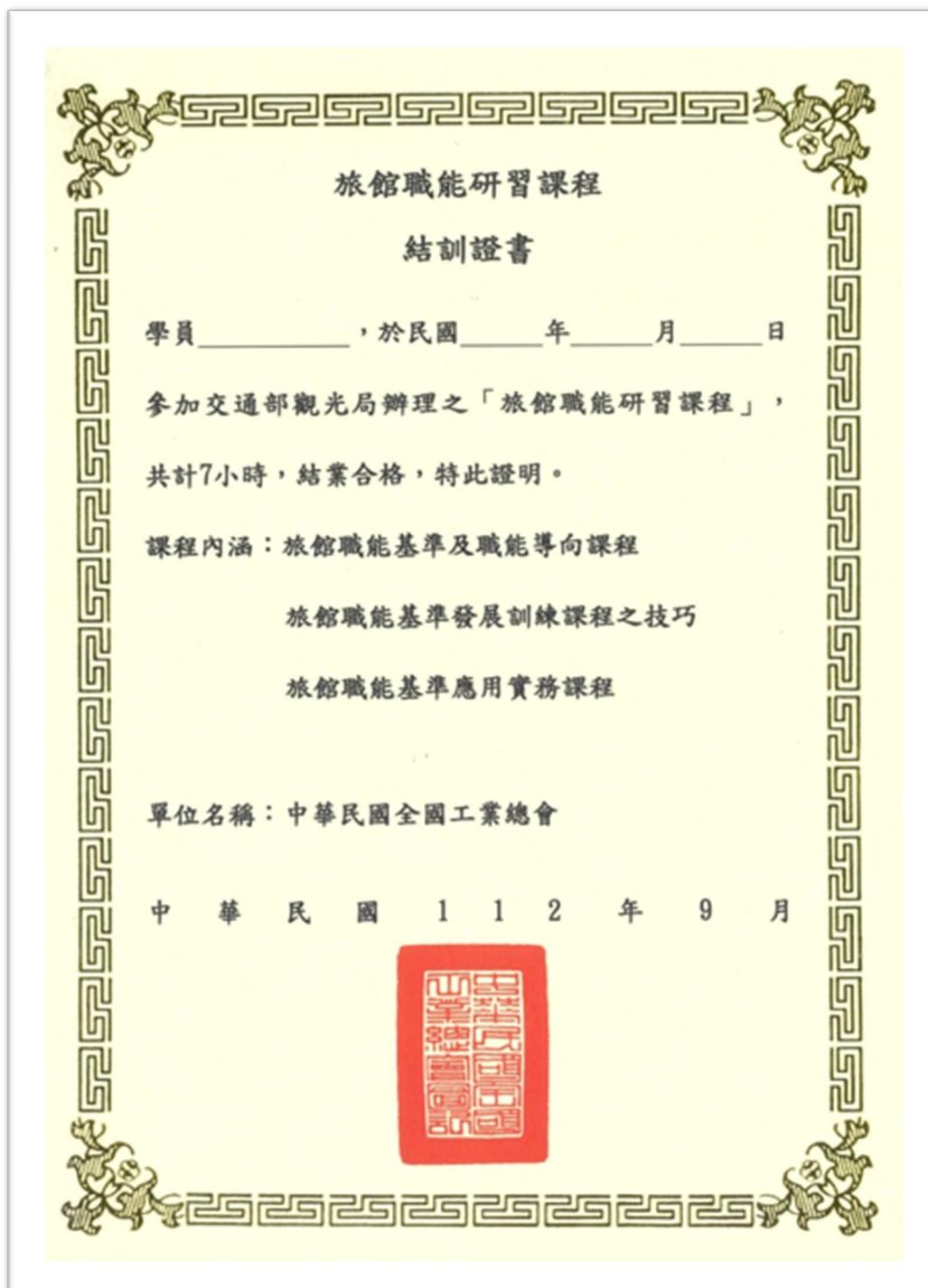
壹、培訓對象

- 一、旅館公協會人員
- 二、學校教師及職員
- 三、培訓單位(依其設立目的章程包含辦理訓練並得接受委託辦理訓練人員)包含：
 1. 政府機關設立者。
 2. 事業機構、學校或社團法人等團體附設者。
 3. 以財團法人設立者。
- 四、合法登記之觀光旅館或旅館中階以上主管(領班以上人員均可)。

貳、結業證書

實體課程之學員若符合下列結訓條件，本會將頒發結訓證書(如下圖示)：

- 一、學員須全程參與實體課程。
- 二、學員須填課程滿意度調查表。



參、訓練場次與上課地點

場次	地區	日期	時間	地點
第一場	中部	09月13日(三)	09:00-17:00	台中金典酒店 (台中市西區健行路1049號)
第二場	南部1	09月20日(三)	09:00-17:00	福華大飯店高雄館 (高雄市新興區七賢一路311號)
第三場	北部1	09月27日(三)	09:00-17:00	福華大飯店台北館 (台北市大安區仁愛路3段160號)
第四場	東部	10月04日(三)	09:00-17:00	煙波大飯店花蓮館 (花蓮市中美路142號)
第五場	北部2	10月18日(三)	09:00-17:00	翰品大酒店新莊館 (新北市新莊區中正路82號)
第六場	南部2	10月25日(三)	09:00-17:00	嘉義耐斯王子大飯店 (嘉義市東區忠孝路600號)

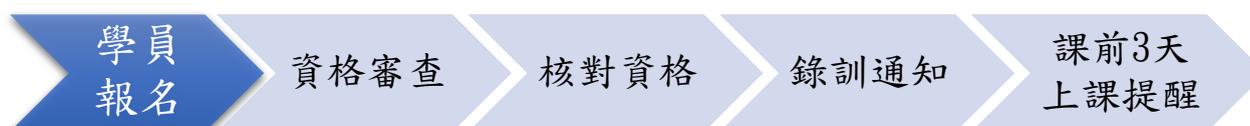
肆、課程簡表

時間	課程名稱
08:30-09:00	報到領取課程資料(相見歡)
09:00-10:00	旅宿業職能基準應用實務－職能的發展及基本概念
10:00-10:10	休息與交流
10:10-12:00	旅宿業職能基準應用實務－職能基準引用與課程應用
12:00-13:00	午餐休憩
13:00-17:00	<p>課程主題：</p> <p>1. 旅館客務實務專題～化危機為契機:五星級的客訴抱怨管理</p> <p>2. 旅館電商運營～打造成功的電商運營策略</p> <p>3. 旅館行銷實務專題～服務業在看不見的六感中做行銷</p> <p>4. 旅館活動指導規劃～請你跟我這樣做！</p> <p>5. 旅館文資場域經營～圓山的初心與創新</p> <p>6. 旅館房務實務專題～清潔課題學不完</p> <p>※以上因不同場次分派不同主題，請見附件二各實體場次課程表</p>
17:00~	歸賦

伍、報名資訊

一、報名方式：

1. 報名機制



2. 報名方式：

(1) 網路報名或傳真報名(請擇一辦理，不可重複)。

(2) 網路報名：

無須填寫紙本報名表，報名學員請以電腦、手機進入google線上報名表單，網址：

<https://forms.gle/Qfso5j8jCGkEHsBk9>，或掃描QR CODE點選各場次報名頁面，即可直接進行網路報名。



(3) 傳真報名：

學員填妥報名表後，將報名表傳真至02-27033982，並來電確認(02)2703-3500分機234葉先生，即完成報名。

(4) 受理報名期間，學員可透過電話及信件等方式接洽本會，由本會承辦人向學員說明。

二、招生人數：每一場次預計招收30位學員，每人僅可擇一場次報名。

三、報名截止日期：

1. 各場次報名截止日期：開課前7日。報名人數額滿時，則提前截止報名。
2. 每場次30人額滿，若欲報名的場次已額滿，歡迎改報名其他場次。由本會依報名情況，依候補名單之時間序遞補。

四、資格審核：

本會將依報名時間順序進行資格審核，審查後會由本會寄送「錄訓通知」告知錄取結果。

五、取消與候補作業：

1. 學員如因故不克參加，應於開課前一週來電告知。本會確認後隨即由候補名單予以遞補名額。
2. 報名候補之學員，若有遞補上會隨即寄出「錄訓通知」信。

陸、天然災害因應措施

本課程如遇颱風地震等天然災害，均依「訓練場地」所屬之直轄(縣市)市政府發佈之停班公告，並另行通知課程延期計畫。若學員無法配合延期上課時間，將保留資格並協助安排至其他場次參訓。

柒、注意事項

1. 每場次課程均為整天活動，敬請保留時間。
2. 本次訓練課程場地均於配合之飯店內進行，為避免影響場地正常營運，請學員穿著適當服裝，不宜穿著拖鞋、短褲，亦不宜於場地內大聲喧嘩。
3. 本計畫於各場次開課前3天以電子郵件寄發上課通知，未收到者敬請來電洽詢。
4. 本計畫訓練課程僅提供午餐、茶水，其餘交通、住宿、特殊餐食等需自理。
5. 本會保留簡章內容變更權利。
6. 實體課程學員若符合下列結訓條件，本會將頒發結訓證書：
 - (1) 學員須全程參與實體課程。
 - (2) 學員須填課程滿意度調查表。

捌、課程聯絡人

中華民國全國工業總會

課程窗口：(02) 2703-3500 #234 葉先生 0901-314-515

(02) 2703-3500 #202 杜先生 0937-942-985

E-mail：fhyeh@cnfi.org.tw

附件一、講師簡介

講師姓名	現職/經歷	授課場次	課程名稱
唐玉書	<p>【現職】 亞果遊艇總經理</p> <p>【相關經歷】 花蓮翰品酒店總經理 國立暨南大學休閒觀光與餐旅管理系 講師 花蓮縣觀光旅館商業同業公會理事長</p>	3【北部-台北】	旅館行銷實務 專題～服務業 如何在看不見 的六感中做行 銷？
范智明	<p>【現職】 台北海洋科技大學海洋休閒觀光系、 海洋運動休閒系 副教授</p> <p>【相關經歷】 外語領隊 外語導遊 國民旅遊領團 旅行業經理人 體育署企業聘用運動指導員 好客民宿實地訪查委員 五星級國際觀光旅館秘密客</p>	4【東部-花蓮】	旅館活動指導 規劃～請你跟 我這樣做！
賴昱良	<p>【現職】 緯創軟體股份有限公司/金融二部/系 統分析師</p> <p>【相關經歷】 艾聯科技：系統開發部/系統分析師/電 商系統開發 萬能科技大學光觀與休閒事業管理系 講師</p>	2【南部-高雄】	旅宿電商運營 ～ 打造成功的電 商運營策略
徐名宣	<p>【現職】 將捷金鬱金香酒店房務部經理</p> <p>【相關經歷】 晶泉丰旅溫泉飯店、深坑假日飯店房務 部經理 美麗信酒店、寒舍艾麗酒店房務部副理 新竹凱薩大飯店、六福皇宮飯店領班 南亞科技大學講師</p>	6【南部-嘉義】	旅館房務實務 專題～ 清潔課題學不 完
俞克元	<p>【現職】 智登國際有限公司營運長</p> <p>【相關經歷】 鹿港澄悅酒店/澄悅商旅總經理 東海大學餐旅管理研究所兼任助理教 授 寶麗金餐飲集團副董事長 台中林酒店營運長、籌備總經理 台中永豐棧麗緻酒店資深副總經理</p>	1【中部-台中】	旅館客務實務 專題～ 化危機為契 機：五星級的 客訴抱怨管理

講師姓名	現職/經歷	授課場次	課程名稱
陳愷璜	<p>【現職】 圓山大飯店 執行副總經理</p> <p>【相關經歷】 圓山大飯店執行副總經理</p>	5【北部-新北】	旅館文資場域經營～ 圓山的初心與創新
張情怡	<p>【現職】 睿華國際管顧公司資深顧問</p> <p>【相關經歷】 中華汽車人才培訓中心資深總監 睿華國際管理顧問公司協理 佳世達股份有限公司經理</p> <p>【證書/證照】 澳洲職能(TAE40110)訓練規劃與評估四級認證 訓練規劃與評估四級認證密集師資培訓認證</p>	<p>2【南部-高雄】</p> <p>3【北部-台北】</p> <p>6【南部-嘉義】</p>	旅館職能基準及職能導向課程
黃淑惠	<p>【現職】 台灣職能訓練產業工會理事長</p> <p>【相關經歷】 中華民國洗染業職業工會全國聯合會秘書長 勞動部勞動力發展署 TTQS 評核委員 iCAP 輔導顧問</p> <p>【證書/證照】 勞動部勞動力發展署 TTQS 評核委員 iCAP 訓練規劃與評估職能國際合作培訓四級證書 職訓局泰山職訓中心職業訓練師證書 職能導向課程稽核員證書 職能分析五級證書</p>	<p>1【中部-台中】</p> <p>4【東部-花蓮】</p> <p>5【北部-新北】</p>	旅館職能基準及職能導向課程

附件二、各場次訓練課程表

場次：第一場【中部場次1 - 台中】

時間：112年09月13日(三)

地點：台中金典酒店(台中市西區健行路1049號)

時間	課程名稱	主講人
08:30-09:00	報到領取課程資料(相見歡)	工總
09:00-10:30	旅宿業職能基準應用實務 單元一、職能的發展及基本概念 1. 何謂職能 2. 我國職能的發展現況 3. 職能基準的內涵	黃淑惠
10:30-10:40	休息與交流	
10:40-12:00	旅宿業職能基準應用實務 單元二、職能基準引用與課程應用 1. 找到職能教學參考職能基準 2. 如何引用職能基準發展課程 3. 職能基準發展課程案例分享	黃淑惠
12:00-13:00	午餐休憩	
13:00-14:30	旅館客務實務專題~化危機為契機:五星級的客訴與抱怨管理 單元一、理論篇 客訴抱怨管理之相關理論及其應用 單元二、實戰篇 客務部最重要/最常見之客訴之預防與處理(線上及線下)	俞克元
14:30-15:00	休息與交流	
15:00-17:00	旅館客務實務專題~化危機為契機:五星級的客訴與抱怨管理 單元三、個案篇 國內外商務與休閒旅館客訴與抱怨案例分享 單元四、回饋與討論 Q&A	俞克元
17:00~	歸賦	

場次：第二場【南部場次1- 高雄】

時間：112 年 9 月 20 日(三)

地點：福華大飯店高雄館(高雄市新興區七賢一路311號)

時間	課程名稱	主講人
08:30-09:00	報到領取課程資料(相見歡)	工總
09:00-10:30	旅宿業職能基準應用實務 單元一、職能的發展及基本概念 1. 何謂職能 2. 我國職能的發展現況 3. 職能基準的內涵	張情怡
10:30-10:40	休息與交流	
10:40-12:00	旅宿業職能基準應用實務 單元二、職能基準引用與課程應用 1. 找到職能教學參考職能基準 2. 如何引用職能基準發展課程 3. 職能基準發展課程案例分享	張情怡
12:00-13:00	午餐休憩	
13:00-14:30	旅宿電商運營~打造成功的電商運營策略 單元一、網站運營前置知識 1. 了解網站運營的基本概念 2. 瞭解網站設計和開發的基礎知識 3. 熟悉旅宿行業的市場和網站運營趨勢 單元二、網站環境與內容建置 1. 準備網站所需要的網路環境 2. 創建旅宿網站的基礎架構 3. 確定旅宿網站所需要的內容和資訊	賴昱良
14:30-15:00	休息與交流	
15:00-17:00	旅宿電商運營~打造成功的電商運營策略 單元三、網站資訊與導引 1. 確保政策與服務訊息明確的顯示 2. 確保網站的使用者體驗 3. 提供消費者服務支援 單元四、回饋與討論 Q&A	賴昱良
17:00~	歸賦	

場次：第三場【北部場次1 - 台北】

時間：112 年 9 月 27 日(三)

地點：福華大飯店台北館(台北市大安區仁愛路3段160號)

時間	課程名稱	主講人
08：30-09：00	報到領取課程資料(相見歡)	工總
09：00-10：30	旅宿業職能基準應用實務 單元一、職能的發展及基本概念 1. 何謂職能 2. 我國職能的發展現況 3. 職能基準的內涵	張情怡
10:30-10:40	休息與交流	
10：40-12：00	旅宿業職能基準應用實務 單元二、職能基準引用與課程應用 1. 找到職能教學參考職能基準 2. 如何引用職能基準發展課程 3. 職能基準發展課程案例分享	張情怡
12：00-13：00	午餐休憩	
13：00-14：30	旅館行銷實務專題～服務業如何在看不見的六感中做行銷？ 單元一、價值與方式 何謂行銷?行銷的價值? 單元二、溝通與策略 服務業的行銷溝通策略 單元三、經驗學習 旅館實務案例分享	唐玉書
14：30-15：00	休息與交流	
15：00-17：00	旅館行銷實務專題～服務業如何在看不見的六感中做行銷？ 單元四、精準行銷 從中信飯店集團更名雲朗觀光集團，初期如何快速行銷 品牌吸引媒體 單元五、回饋與討論 Q&A	唐玉書
17：00~	歸賦	

場次：第四場【東部場次 - 花蓮】

時間：112 年 10 月 04 日(三)

地點：煙波大飯店花蓮館(花蓮市中美路142號)

時間	課程名稱	主講人
08：30-09：00	報到領取課程資料(相見歡)	工總
09：00-10：30	旅宿業職能基準應用實務 單元一、職能的發展及基本概念 1. 何謂職能 2. 我國職能的發展現況 3. 職能基準的內涵	黃淑惠
10:30-10:40	休息與交流	
10：40-12：00	旅宿業職能基準應用實務 單元二、職能基準引用與課程應用 1. 找到職能教學參考職能基準 2. 如何引用職能基準發展課程 3. 職能基準發展課程案例分享	黃淑惠
12：00-13：00	午餐休憩	
13：00-14：30	旅館活動指導規劃～請你跟我這樣做！ 單元一、供需與目標 1. 客人要什麼？ 2. 我們有什麼？ 3. 我們要什麼？ 單元二、PDCA 1. 活動企劃 2. 活動執行與修正 3. 活動宣傳 4. 各階段的 SOP 與表單 5. 撰寫活動企劃書 單元三、當計畫趕不上變化～安全比好玩更重要 1. 風險管理 2. 狀況處理 3. 緊急與危難處理紀錄 單元四、Servant Leadership 1. 顧客永遠是對的？ 2. 顧客導向 3. 服務品質 4. 服務五缺口	范智明
14：30-15：00	休息與交流	
15：00-17：00	單元五、作業與個案分享～ 1. 幫公司想個好玩的活動 2. 撰寫活動企劃書 單元六、森林邦夜遊森林/ SUP 日出東方牛奶海/深山飯店布農之夜/ Club Med GO party all the time/ Long Stay 晚上做什麼？/公益活動好無聊？/海洋公園遊街秀/馥森里山休閒農場的藝術生態/花蓮的旅館玩什麼？ 單元七、回饋與討論 Q&A	范智明
17：00~	歸賦	

場次：第五場【北部場次 2 - 新北】

時間：112 年 10 月 18 日(三)

地點：翰品大酒店新莊館(新北市新莊區中正路82號)

時間	課程名稱	主講人
08：30-09：00	報到領取課程資料(相見歡)	工總
09：00-10：30	旅宿業職能基準應用實務 單元一、職能的發展及基本概念 1. 何謂職能 2. 我國職能的發展現況 3. 職能基準的內涵	黃淑惠
10:30-10:40	休息與交流	
10：40-12：00	旅宿業職能基準應用實務 單元二、職能基準引用與課程應用 1. 找到職能教學參考職能基準 2. 如何引用職能基準發展課程 3. 職能基準發展課程案例分享	黃淑惠
12：00-13：00	午餐休憩	
13：00-14：30	旅館文資場域經營～圓山的初心與創新 單元一：價值 文化場域與歷史資產的價值 單元二：策略管理 營運管理與經營策略	陳愷璜
14：30-15：00	休息與交流	
15：00-17：00	旅館文資場域經營～圓山的初心與創新 單元三：品牌創新 融入文化創新的品牌操作 單元四：實戰經驗 以圓山大飯店為例 單元五：回饋與討論 Q&A	陳愷璜
17：00~	歸賦	

場次：第六場【南部場次 2 - 嘉義】

時間：112 年 10 月 25 日(三)

地點：嘉義耐斯王子大飯店(嘉義市東區忠孝路600號)

時間	課程名稱	主講人
08:30-09:00	報到領取課程資料(相見歡)	工總
09:00-10:30	旅宿業職能基準應用實務 單元一、職能的發展及基本概念 1. 何謂職能 2. 我國職能的發展現況 3. 職能基準的內涵	張情怡
10:30-10:40	休息與交流	
10:40-12:00	旅宿業職能基準應用實務 單元二、職能基準引用與課程應用 1. 找到職能教學參考職能基準 2. 如何引用職能基準發展課程 3. 職能基準發展課程案例分享	張情怡
12:00-13:00	午餐休憩	
13:00-14:30	旅館房務實務專題～學不完的課題 單元一、清潔劑知識 1. 汙垢的認識 2. 清潔劑的分類與使用 單元二、客房作業管理知識 1. 如何鋪床 2. 備品室的規劃系統	徐名宣
14:30-15:00	休息與交流	
15:00-17:00	旅館房務實務專題～學不完的課題 單元三、部門營運策略知識 1. 客訴資訊蒐集與分析技巧 2. 定期保養規劃與安排 單元四：人力規劃與安排及庫存管理 單元五：回饋與討論 Q&A	徐名宣
17:00~	歸賦	

附件三、報名表

交通部觀光局 112 年旅館職能課程研習活動

【實體課程】報名表

姓名				性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
身分證字號	(保險專用)	出生年月日	年 月 日	職稱	
服務單位全名				年資	
公司電話		手機		職稱	
E-Mail				餐點	<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
學員資格	<input type="checkbox"/> 各旅館公協會人員 <input type="checkbox"/> 學校教師及職員 <input type="checkbox"/> 培訓單位(政府機關設立者、事業機構、學校或社團法人等團體附設人員、以財團法人設立人員) <input type="checkbox"/> 合法登記之觀光旅館或旅館中階以上主管(領班以上人員均可)			最高學歷	<input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科學士 <input type="checkbox"/> 大學士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
報名場次 請勾選 (單選)	<input type="checkbox"/> 09月13日(三) 09:00-17:00 <u>旅館客務實務專題</u> ~化危機為契機:五星級的客訴抱怨管理 台中金典酒店(台中市西區健行路 1049 號) <input type="checkbox"/> 09月20日(三) 09:00-17:00 <u>旅館電商運營</u> ~打造成功的電商運營策略 高雄福華大飯店(高雄市新興區七賢一路 311 號) <input type="checkbox"/> 09月27日(三) 09:00-17:00 <u>旅館行銷實務專題</u> ~服務業在看不見的六感中做行銷 福華大飯店台北館(台北市大安區仁愛路 3 段 160 號) <input type="checkbox"/> 10月04日(三) 09:00-17:00 <u>旅館活動指導規劃</u> ~請你跟我這樣做! 煙波大飯店花蓮館(花蓮市中美路 142 號) <input type="checkbox"/> 10月18日(三) 09:00-17:00 <u>旅館文資場域經營</u> ~圓山的初心與創新 翰品大酒店新莊館(新北市新莊區中正路 82 號) <input type="checkbox"/> 10月25日(三) 09:00-17:00 <u>旅館房務實務專題</u> ~清潔課題學不完 耐斯王子大飯店(嘉義市東區忠孝路 600 號)				
研習 注意事項	一、若本次訓練課程遇颱風地震等天然災害，其當天上課與否，均依「訓練場地」所屬直轄(縣市)市政府發佈停班規定，並將另行通知延期資訊。若學員無法配合延期上課時間，將保留資格並協助安排其他場次參訓。 二、本計畫研習課程僅提供午餐、茶水、其餘交通、住宿、特殊餐食等需自理。				

※您基於本訓練所填註必須之相關作業資料，本會將依「個人資料保護」妥善保護與規範。

※網路報名或傳真報名(擇一辦理)。

※傳真報名：請填妥後傳真至(02)2703-3982，並來電確認(02)2703-3500 #234 葉先生，即完成報名。

※網路報名：以 google 線上表單方式報名。報名網址：<https://forms.gle/Qfso5j8jCGkEHsBk9>，或

掃描 QR CODE 進入報名頁面。



日期： 年 月 日