

# 112 年旅館職能導課程研習活動

## 【線上課程】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，歡迎旅宿產業相關從業人員參加。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，不分區於網路辦理兩場次【線上課程】，每場次規劃三小時，合計六小時課程。

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

旅宿產業相關從業人員。

### 貳、訓練場次與線上課程直播地點

場次	日期	時間	直播地點
第一場	09月22日(五)	13:30-16:30	諾富特華航桃園機場飯店
第二場	10月12日(四)	13:30-16:30	諾富特華航桃園機場飯店

## 參、課程簡表

### 第一場

時間	課程內容
13：00-13：30	報到及網路測試
13：30-15：00	旅館櫃台實務專題～站在最前線，小兵立大功
15：00-15：10	休息與交流
15：10-16：30	旅館櫃台實務專題～站在最前線，小兵立大功
16：30~	歸賦

※以上詳見附件二、線上訓練課程表

### 第二場

時間	課程內容
13：00-13：30	報到及網路測試
13：30-15：00	旅館房務實務專題：迷思～如何做到像自己的家
15：00-15：10	休息與交流
15：10-16：30	旅館房務實務專題：迷思～如何做到像自己的家
16：30~	歸賦

※以上詳見附件二、線上訓練課程表

## 肆、報名資訊

- 一、網路報名或傳真報名(請擇一辦理)。
- 二、網路報名：以google線上表單方式報名。  
【線上課程】報名網址：<https://forms.gle/2arSBdNAuASoLbCw7>，  
或掃描QR CODE進入報名頁面。



三、傳真報名：學員填妥報名表後，將報名表傳真至(02)2703-3982，並來電確認(02)2703-3500分機234葉先生，即完成報名。

四、招生人數：二場次預計總招收300位學員為原則。每人均可選擇二場次報名。

五、報名截止日期：各場次報名截止日期：開課前2日。

#### 伍、注意事項

1. 每場次課程均為半天活動，敬請保留時間。
2. 線上視訊授課使用Cisco Webex線上會議軟體。(軟體操作說明將於開課前2日寄送)
3. 本活動將於各場次開課前2日以電子郵件發出上課通知，報名時請留下有效之電子郵件信箱。如未收到者敬請來電洽詢。請電洽執行單位。
4. 課程當天於13:00-13:30開放登入線上會議室，請提前測試您的連線狀況與視訊設備。上課時請保持數位禮儀，未經講師同意請先關閉麥克風。
5. 本會保留簡章內容變更權利。

#### 陸、課程聯絡人

若有活動及報名相關問題或其他未盡事宜，請洽詢聯絡窗口：

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
林斯薇	<p>【現職】</p> <p>健行科技大學助理教授</p> <p>【相關經歷】</p> <p>東森海洋溫泉飯店客務處副理</p> <p>新竹喜來登飯店經理</p> <p>日華金典酒店禮賓接待經理</p> <p>台北力霸皇冠飯店客務處副理</p> <p>醒吾科大餐旅系講師</p> <p>崇右技術學院休管系講師</p>	<p>第一場</p> <p>09月22日(五)</p>	<p>旅館櫃台實務 專題～站在最 前線，小兵立 大功</p>
黃建樺	<p>【現職】</p> <p>高雄餐旅大學旅館管理系助理教授</p> <p>【相關經歷】</p> <p>長榮文苑酒店房務部經理</p> <p>裕元花園酒店房務部經理</p> <p>台中金典酒店房務部經理</p> <p>台北君悅大飯店房務部領班</p>	<p>第二場</p> <p>10月12日(四)</p>	<p>旅館房務實務 專題：迷思～ 如何做到像自 己的家</p>

## 附件二、 線上訓練課程表

(一)第一場 09月22日(五)

時間	課程名稱	主講人
13:00-13:30	報到及網路測試	工總
13:30-15:00	旅館櫃台實務專題～站在最前線，小兵立大功 單元一、 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 訂房作業流程</li> <li>2. 訂房與銷售</li> <li>3. 訂房的種類</li> <li>4. 基礎訂房術語</li> <li>5. 基礎房價用語</li> <li>6. 常見訂房規則</li> <li>7. 訂房報表</li> <li>8. 訂房注意事項</li> </ol> 單元二、 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 排房作業流程</li> <li>2. 入住登記作業流程</li> <li>3. 換房作業流程</li> <li>4. 退房作業流程</li> <li>5. 櫃檯人員的職責</li> </ol>	林斯薇
15:00-15:10	休息與交流	
15:10-16:30	旅館櫃台實務專題～站在最前線，小兵立大功 單元三、 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常見緊急及特殊情況與相關風險</li> <li>2. 危機處理及緊急應變政策與作業規定</li> </ol> 單元四、 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 我在浴室裡滑倒了！</li> <li>2. 我朋友在我房間裡要割腕</li> <li>3. 飯店失火了</li> </ol> 單元五、回饋與討論 Q&A	林斯薇
16:30~	歸賦	

(二)第二場 10月12日(四)

時間	課程名稱	主講人
13:00-13:30	報到及網路測試	工總
13:30-15:00	旅館房務實務專題：迷思～如何做到像自己的家 單元一、客房整床、清潔與客房服務 單元二、客房浴室清潔實務 單元三、客房擺設與查房	黃建樺
15:00-15:10	休息與交流	
15:10-16:30	旅館房務實務專題：迷思～如何做到像自己的家 單元四、以裕元花園酒店為例 單元五、回饋與討論 Q&A	黃建樺
16:30~	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

【線上課程】報名表

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
服務單位全名		工作年資	
職稱		最高學歷	<input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士
服務單位電話			
手機			
E-Mail			
學員資格	<input type="checkbox"/> 旅宿產業相關從業人員		
報名場次 請勾選 (複選)	<input type="checkbox"/> 第一場 09 月 22 日(五) 13:30-16:30 旅館櫃台實務專題~站在最前線,小兵立大功 <input type="checkbox"/> 第二場 10 月 12 日(四) 13:30-16:30 旅館房務實務專題:迷思~如何做到像自己的家		

※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：<https://forms.gle/2arSBdNAuASoLbCw7>，或掃描 QR CODE 進入報名頁面。



日期： 年 月 日