

課程單元 1：房務服務介紹

學習評量

測驗

- **評量內容：**檢視學員您學習成效是否符合本單元的訓練目標「客房服務與溝通技巧。」
- **作法：**由講師、評量員與或助教發放測驗卷，考試內容分為兩部份 1. 的英翻中填空題 5 題 2. 選擇題 15 題，每一題為 5 分，總分為 100 分，通過(及格)分數為 60 分。考試時間為 20 分鐘。
- **資源：**給受評者的說明—筆試測驗(第一部分: 5 題的英翻中填空題；第二部分: 15 題的選擇題)、給評量員的說明—筆試、紙本試卷、給評量員的說明—筆試與答案卷。

給受評者的說明—筆試

評量目的：檢視學員您學習成效是否符合本單元的訓練目標「能指出房務服務範疇、服務流程標準與注意事項。」

- 1. 評量範圍：**1. 房務服務範籌、項目及流程。2. 客房設備認識與操作。
3. 基本安全與衛生 4. 個資保護規範。

評量說明：測驗卷，分為兩部份，第一部份為 5 題的英翻中填空題；第二部份為 15 題的選擇題，每一題為 5 分，總分為 100 分，通過(及格)分數為 60 分。考試時間為 20 分鐘。

給評量者的說明—筆試

評量方式：紙本試卷，分為兩部份，第一部份為 5 題的英翻中填充題；第二部份為 15 題的選擇題，每一題為 5 分，總分為 100 分，通過(及格)分數為 60 分。考試時間為 20 分鐘。

評分原則：第一部份，英翻中，錯字扣一分，答錯不倒扣。第二部份，選擇題依正確答案給分，答錯不倒扣。

課程單元 1：房務服務介紹

學習評量-筆試 Test

日期_____ 學號_____ 受評者姓名_____

評量地點_____ 授課講師_____ 評量員姓名_____

第一部份 填充題—請翻譯下列旅館房務專業用語：

1. turn down service	
2. do not disturb	
3. lost & found	
4. service key	
5. emergency key	

第二部份 選擇題

1. ()下列何者非隸屬於房務部門的服務工作？ (A) 擦鞋服務 (B) 客房餐飲服務 (C) 洗衣服務 (D) 保姆/托嬰服務
2. () 夜床服務主要目的是？(A) 喚醒客人 (B) 提升飯店形象 (C) 觀察客人喜好 (D) 方便客人就寢
3. () Master Key 的主要功用為？(A)樓層房務員工作使用 (B) 客人持有使用(C) 飯店緊急事件使用 (D) 客房餐飲服務人員使用
4. ()Lost & Found 的處理方式何者較不恰當？(A)旅館的規定應與地

方法律一致 (B)遺留物品應保留至少 60 天 (C) 客人遺留物應在日誌上登記

5. () Please make up room 是指(A)請勿打擾 (B)故障房(C) 請打掃房
6. () 請問洗衣服務為?(A)免費提供服務 (B) 需清點客人衣服的種類 (C)衣物不分種類皆可水洗
7. () 關於館內安全何者為非? (A) 房務人員打掃客房可讓客人任意進出 (B)房務人員打掃時客房門需打開 (C) 房務人員若發現可疑人物須立即通報主管
8. () 下列何者為非? (A)房務員可隨意揭露客人的動向 (B) 為降低物品對客人的誘惑，盡可能少使用印有旅館名稱標記的物品 (C) 房務員須將儲藏室緊閉並上鎖
9. () 請問客人掛請勿打擾的涵義為(A)可以完全不理會客人 (B)優先為客人服務(C)房客暫不希望被打擾
10. () Mini Bar Service 為 (A)免費的服務 (B) 櫃台人員須於客人退房時詢問是否使用(C) 貴賓享有的特殊服務
11. () 預防賓客偷竊需採取何者較恰當(A)少使用印有旅館名稱標記的物品，可降低此物品對客人的誘惑 (B)額外要求的毛巾加以記錄 (C) 以上皆是
12. () 請問房務員佩帶的鑰匙為(A) Service Key (B) Emergency Key

(C) Guest Key

13. () 客人借用物品服務為(A) 物品品項皆符合所有客人需求 (B) 出借物品的庫存量取決於旅館的規模(C)出借物品會視物品價值而收費
14. () 房務人員工作時須留意 (A) 使用化學物品時須配戴裝備 (B) 應對客人財物表現出尊重的態度 (C) 以上皆是
15. () 旅館安全為 (A)旅館安全人員負責 (B) 旅館高階主管負責 (C) 旅館全體員工負責

課程單元 2：客房服務與顧客習性建立

學習評量

口頭提問

- **評量內容：**檢視學員您學習成效是否符合本單元的訓練目標「客房服務與溝通技巧。」
- **作法：**由評量員或助教協助發放題目表，口試回答的內容依評量員的題目為主，口試時間為 5 分鐘。
- **資源：**給受評者的說明—口試題目，給評量員的說明—口試題目表、參考答案。

給受評者的說明—口試

評量目的：檢視學員您學習成效是否符合本單元的訓練目標「客房服務與溝通技巧。」

1. 評量範圍：1. 客房服務應對與服務禮儀。2. 人際關係與溝通技巧。

2. 評量說明：口試回答依評量員提問的題目回答。考試時間為5分鐘。

給評量者的說明—口頭提問

評量方式：

提問題目表

1. 請說明服務人員應具備之服務禮儀(有四點)
2. 進入客房前的禮儀應對
3. 請回答三句房務員的服務用語

考試時間為 5 分鐘，60 分為通過。

評分原則：

口頭提問						
評估構面	比重%	級距說明				
		90 分以上	80-89 分	70-79 分	60-69 分	60 分以下
1. 學習成效	70%	能根據課堂所學，正確應用到客房服務與溝通技巧的規劃與評量	能根據課堂所學，適當應用到客房服務與溝通技巧的規劃與評量	能根據課堂所學，完整應用到客房服務與溝通技巧的規劃與評量	能根據課堂所學，部分應用到客房服務與溝通技巧的規劃與評量	能根據課堂所學，應用到客房服務與溝通技巧的規劃與評量
2. 時間掌控	30%	能有效掌握在三分鐘內完成口頭提問	不到兩分鐘完成口頭提問，但時間能掌握在三分鐘內完成	能控制在四分鐘內完成口頭提問	能控制在五分鐘內完成口頭提問	無法控制在五分鐘內完成口頭提問

課程單元 2：客房服務與顧客習性建立

學習評量-口頭提問

題目表

1. 請說明服務人員應具備之服務禮儀(有四點)
2. 進入客房前的禮儀應對
3. 請回答三句房務員的服務用語

學習評量一參考答案

題目 1：請說明服務人員應具備之服務禮儀(有四點)

- 答案：1. 儀表要端莊，舉止態度須文雅
2. 態度要親切，服務須主動熱誠
 3. 禮貌微笑，自然大方
 4. 察言觀色，反應機敏

題目 2：進入客房前的禮儀應對

答案：進入客房前一定要注意禮節，先以食指與中指的關節輕敲房門三下，並喊「HOUSEKEEPING」等得到客人允許後方可入內。連續敲門兩次並等待沒有回應後，才可以使用服務鑰匙入內整理。如客人在房內，需事先徵求客人的意願才進房，若是干擾到客人休息必須致歉後立即離開房間。

題目 3：請回答三句房務員的服務用語

- 答案：1.客房房務服務，我可以進來嗎？
2. 我現在可以為您打掃房間嗎？
3. 您希望我什麼時候來整理房間？