

# 中華大學

製定單位：餐旅管理學系	實習旅館管理辦法	文件編號：JA1-3-012
公佈日期：100年3月21日		頁次：1

100.03.21 99 學年度第 8 次系務會議通過

## 壹、目的

為讓本系學生更加了解實習旅館營運方式與內容，使理論與實務相結合，特訂定此管理辦法。

## 貳、範圍

本系所有同學均屬本辦法之適用範圍。

## 參、權責單位

餐旅管理學系。

## 肆、名詞解釋

無。

## 伍、內容

### 第一章 作業規則

第一條 為讓實習旅館所有同學更加了解旅館營運方式與內容，特訂定此管理辦法。

第二條 上下班不遲到不早退，並準時打卡。

調班：一但班表公佈後，欲互調工讀時間需填「調班單(JA1-4-017)」，並經人事幹部核准後才成立，每月以 3 次為限，並應在當班之前 3 日完成作業；若為突發狀況也應於事後儘快通知。

第三條 不得使用電話洽詢私事或聊天，當班嚴禁因使用手機聊天而影響工作及服務品質。

第四條 不得私自攜出旅館物品或故意毀損，犯者照價賠償並罰勞動服務(房務十間)。

第五條 帶實習生教學或考核時，態度及情緒請控制。

第六條 櫃檯人員需依規定穿著制服，隨時保持清爽香氣

女性：著膚色絲襪、黑色素面包頭皮鞋【須有跟、不可有帶子】、黑色短裙【以膝上五公分為標準】、背心、名牌、領結、髮長至可紮起者須紮起【不可染髮】，須上口紅至他人看得出來，不擦指甲油以及不戴會搖晃的耳環。

男性：著制服、黑襪、黑色素面皮鞋、黑皮帶、背心、名牌、領結、刮鬍子，髮長不得超過衣領。

第七條 旅館大廳需保持安靜、舒適，嚴禁一堆人在旅館大廳聚集；若需待在大廳也請注意音量

# 中華大學

製定單位：餐旅管理學系	實習旅館管理辦法	文件編號：JA1-3-012
公佈日期：100年3月21日		頁次：2

及儀態。請勿在櫃台及大廳等公共場所食用任何食物，用餐請一致在休息室食用完畢。

第八條 夜間櫃檯服務人員進入休息室休息前，須再確認電梯是否上鎖及將6、7樓巡邏一遍，隔天早上第一件事為開啟電梯及6、7樓巡邏一遍。嚴格遵守穿著整齊服裝儀容、並盡量提早五分鐘到達交接班。

第九條 當班時請了解旅館現況，如：房間住房情況、修繕情形，月租情形…等；整理預定住房表單，了解未來房間狀況；查看實習生工作日誌是否有異狀…等。任何事情無論處理狀況如何，請養成習慣做回報之動作；所有經手之事物，請詳細留下資料，做好完善的交接動作。

第十條 請將實習旅館作為”實習”之工作場所，旅館營運狀況及相關事宜處理狀況，也請用最快速度了解情形並進行回報之動作。

第十一條 離開櫃台時，請放暫離聯絡卡及攜帶櫃台分機，以便客人或系辦方便聯絡到櫃檯人員。

第十二條 上班時數：每星期每人至少十小時上班時間  
假日排班時數規定，每個月至少上一次八小時班  
大夜班上班次數依上班人數平均次數算

第十三條 事假：事假須於兩天前填「請假單(JA1-4-016)」向人事幹部、助理或老師提出，並負責找尋符合資格的代班者；遇緊急事故，需由人事幹部裁決，但亦需事前提出，不得於事後補假。每月以2次為限。

第十四條 病假：病假需在上班前三小時，打電話向人事幹部請示準假與否，若經獲准，事後亦需提出醫生證明，附上填好之表格，才算請假完成；若非嚴重致無法動彈者，一律不得由他人代打電話請假。

第十五條 無故未到：在正常班表作業下，沒有特殊理由無故未出現者，將被要求以清掃房間取代。

第十六條 請假以假單為憑據，不符合請假程序者比照無故未到辦理。

第十七條 卡單：未打正確位置、自行填上時間者，除了有特殊理由，經發現3次，以扣當月時數一小時。

第十八條 其他如有未盡事宜，應以老師之規定或解釋為準。

## 第二章 安全防護

### 一、火警

第十九條 遇火警警報器響，先查看有無火勢及其來源

# 中華大學

製定單位：餐旅管理學系	實習旅館管理辦法	文件編號：JA1-3-012
公佈日期：100年3月21日		頁次：3

第二十條 發現確實失火看是否可用滅火器撲滅：

1. 可→拿起滅火器撲滅它，且檢查起火點及原因，並通知營繕組及警衛室。
2. 不可→打電話通知營繕組、教官室及消防局(119)或是明湖消防隊(03-5292925)求救。
3. 已撲滅→將安全門打開，方便六樓客人到七樓。告知客人不要緊張，火勢已撲滅，造成他的們害怕非常抱歉。
4. 無法控制時→將安全門打開，疏散客人。並安撫客人的情緒，告知已通知相關單位過來滅火了。
5. 通知指導老師與系助理，告知事情的發生及經過。

第二十一條 無火勢，但警報器響了.首先，請至 1F 黃色電匣處找尋「複合式受信總機」，查詢是哪一樓層之警報器響，確認是誤觸警鈴後，才可把「主音響」關掉。最後通知營繕組過來查看原因為何。

## 二、停水停電

第二十二條 學校事前如有告知停水停電，要貼中英文的公告於電梯外的牆壁。

第二十三條 巡視 6、7 樓有關電器用品是否正常運作，ex：備品室裡的監視器、電視的選台器(一黃一橘)、飲水機、微波爐等。將備品室的空調開關以及冷氣機打開。空調開關的位置在監控器電腦旁，從上往下數第三排紅色的開關 (ON) 按下去。

## 三、颱風

第二十四條 颱風前:

1. 貼中英文公告告知房客要注意颱風的來襲，並注意是否有漏水等情形。
2. 確認 6、7 樓所有房間的門窗及陽台出口是否有緊閉。
3. 6、7 樓及備品室的陽台如有落葉或樹枝等垃圾，要掃乾淨，以防止阻塞。
4. 6、7 樓走廊盡頭交誼廳的窗戶要確認是否緊閉。
5. 確認備品室的陽台出口是否有緊閉。

第二十五條 颱風時:

1. 確認 6、7 樓所有房間的門窗、走廊盡頭交誼廳及陽台出口是否有漏水進來。如有門窗漏水，請將抹布或舊版的布巾墊在漏水處。
2. 陽台是否有阻塞，發現阻塞時請幫忙處理。

第二十六條 颱風後:

1. 查看每間房間、旅館各處是否有漏水。若是月租房間，請詢問是否可以進去查看狀況及是否需要幫忙處理。
2. 房間地毯潮濕，把冷氣機的除濕功能打開，並在電腦上註記，每 3 個小時查看地毯情形。並用乾濕兩用吸塵器吸乾。若地毯乾了，請把除濕關閉。

# 中華大學

製定單位：餐旅管理學系	實習旅館管理辦法	文件編號：JA1-3-012
公佈日期：100年3月21日		頁次：4

## 第三章 設備保養

### 第二十七條 房間整理:

整理程序如下：檢查電器→清除垃圾、床單與客人租借的物品→作床→擦塵→補充備品→整理浴室→吸地→整房完畢。

1. 備品車置於門口，於房務工作清單上紀錄開始工作的時間。
2. 進入房間後，房間門不可關上。先將窗簾拉開，檢查所有電器設備有無損壞〈炭燈衣櫥、立燈、電視櫃、電視、冰箱、冷氣、書桌、桌燈、電話、衛浴設備〉或遺失〈熱水壺〉，且須告知櫃檯人員並詳實紀錄。燈泡損壞需換燈泡時，燈罩旋轉的方向，並確認燈罩是否有裝好固定。
3. 將冰箱擦頭拔掉，將冰箱門打開，放塊乾淨抹布於冰箱的冰盒處，開始進行除霜。
4. 清理房間及浴室內的垃圾並更換垃圾袋，檢查垃圾時須特別注意床底下。
5. 將床上的白色床單及枕套拆下，放置於備品車旁的布巾袋中。
6. 從備品車上拿乾淨的白色床單及枕套，先放置於床附近乾淨之處。將彈簧床拉出約一個拳頭寬，鋪上第一張床單(正面朝上)，長邊對長邊，短邊對短邊，中華大學的標誌在右床尾，第二張床單鋪法如上。由床頭開始，將床單塞入床頭，拉緊並由床頭兩側由一側開始抓起床單手往內推三角形在床單內側(由外觀看直角三角形於內，並在床頭兩側行成直線開口向牆壁)，依序將旁邊的床單塞入彈簧床下；床尾部分，須先將彈簧床推回後，再略抬彈簧床將床尾的床單〈長邊〉先行塞入，而後將床尾以與床頭同樣的方式〈直線開口會在長邊這一邊分別面向房門口以及窗戶，三角形在短邊會被床尾遮住〉，再做最後的確認周圍是否布巾有塞完整。
7. 再於備品車上拿取乾淨的白色直紋被套(DT)，被套攤開後將手放入被套頭兩邊開口（分別於兩長邊寬度約一手掌寬）撐開被套內部，並由頭收邊至尾將手伸出，抓住厚被短邊兩端將剛收邊的被套套入厚被（可用甩被的方式），套入後將被套尾端幫上蝴蝶結（共五個，最兩側可不綁，中間三個要綁），最後將厚被鋪平於床上，整理床邊即可。枕頭放置於厚被上直立靠在床頭。
8. 枕套套法及擺放法：將枕頭套上枕套，須先抓住枕頭兩角，略抖一下後，將印有中華大學字樣的先塞入，再塞入另外一邊，並將枕頭四邊由外向內擠壓成飽滿狀，最後檢查布巾是否塞完整並稍做整理即可。放置時，請將開口扁摺痕向牆壁立放並向窗戶。
9. 房間備品：
  - a. 電視櫃備品—冰箱礦泉水 ×2、玻璃杯、調棒 ×2〈須墊杯墊調棒放於杯墊中間玻璃杯壓在上面〉、咖啡包 ×2、茶包 ×2。熱水壺〈熱水壺內是沒水且乾淨的，熱水壺拉把向外靠冰箱放，且電線須拔起折好放在熱水壺左邊〉。
  - b. 茶几—茶几上面紙 ×1〈少於 1/2 時須更換，面紙盒放在茶几上，中間向後靠，且第一張須摺成三角形向後突出〉。
  - c. 衣櫃—衣櫃內的衣架 ×5，凸向右靠左放。衣櫃下抽屜擺兩雙紙拖鞋靠右，正面

# 中華大學

製定單位：餐旅管理學系	實習旅館管理辦法	文件編號：JA1-3-012
公佈日期：100年3月21日		頁次：5

朝上。

10. 將已套有垃圾袋的垃圾桶，放置在電視機旁，與小茶几中間，商標須朝內且離牆及電視櫃約一個拳頭寬。
11. 除塵及整理：須特別注意角落的部分。包含：大門、衣櫃、窗戶框、落地燈〈放在插座前，電線收好拉把向右〉、電視〈遙控器以右手可直間拿起操作為原則〉、電視櫃、椅子〈離牆約一拳頭寬〉、小茶几〈玻璃面若有污漬，需用玻璃清潔劑處理〉、書桌〈含腳踏板，且不靠牆，書桌抽屜內的 IP 設定與中華大學 DM 須放整齊〉、書桌椅〈靠攏書桌〉、床頭櫃〈不靠牆〉、電話〈電話線須順時針繞一圈放好，電話與櫃子距離一個拳頭寬〉等，在擦拭以上物品及其他家具、畫框及窗抬部分時，並一併紀錄所有缺少的備品，以便補充。(續住房清掃時不可打開抽屜，只須做表面除塵及補充備品)
12. 將窗簾拉上關好。
13. 確定冰箱除霜是否完成，將冰箱插頭插上，將冰箱內的濕抹布拿出，且把冰箱擦乾淨。(若是未除霜完成，請告知櫃檯人員)
14. 使用吸塵器吸地毯，以由內向外的方法為原則，並挪開可移動的物品。
15. 吸塵結束後，再次檢查並確認所有家具和物品，是否都在正確的位置上，且備品是否都有確實補足。如有需要可使用芳香劑處理房間，最後檢查是否有將備品補齊，再將所有電源關閉，並將門鎖上離開客房。
16. 將備品車推回備品室放在規定的位置上，將髒的布巾取出，放入備品室裡的髒布巾黃色收集車內，並將車上備品補足〈布巾及備品請補滿〉，且確實將整房時所拿取的備品數量，紀錄在「物品領用登記單(JA1-4-018)」中。
17. 將自己使用過的抹布放入備品室陽台的洗衣機內。(若是洗衣機抹布已滿了 1/3 請順手將洗衣機啟動，清洗抹布)。
18. 完成後，告知櫃檯人員，並於「房務工作清單(JA1-4-019)」上簽名，以示負責。

## 第二十八條 保養工作

### 1. 木質傢俱

- a. 準備 傢俱保養劑(碧麗珠) 抹布 2 條
- b. 搖勻保養劑，倒少許至抹布上。稍微揉搓至均勻，輕輕擦拭家具表面
- c. 再用乾淨抹布擦拭一次即可
- d. 保養範圍

VIP Room：餐桌、書桌、櫃子、衣櫃、梳妝台、床頭櫃、椅子、跨腳架〈置於床鋪前的腳架〉。

普通房間：書桌、衣櫃、椅子、電視櫃、床頭櫃、小茶几。

大廳：櫃檯、櫃子、書桌、大小茶几、圓桌、椅子、雜誌架。

### 2. 電話消毒

- a. 準備 噴霧消毒劑 乾淨的抹布 1 條
- b. 先用抹布擦拭話筒以清潔表面

# 中華大學

製定單位：餐旅管理學系	實習旅館管理辦法	文件編號：JA1-3-012
公佈日期：100年3月21日		頁次：6

- c. 以距離話筒表面 15-20 厘米噴灑消毒劑 2-3 秒
  - d. 10 分鐘後再以乾布擦拭即可
  - e. 常用電話 如櫃檯之 3 支 請至少一個禮拜執行一次消毒動作
  - f. 消毒劑用量請勿過多，以防潮濕，使功能降低
3. 玻璃清潔
- a. 準備 乾抹布或舊報紙或玻璃刮刀 穩潔噴液
  - b. 噴灑適量穩潔於玻璃表面
  - c. 由上而下清潔
  - d. 清潔完畢後請確定玻璃上沒有污澤或指紋殘留
  - e. 如用乾布擦拭 請確認玻璃上沒有留下毛屑
  - f. 清潔範圍
    - 6F & 7F 左右兩側的玻璃門以及玻璃窗
    - 房間內之鏡子以及窗戶玻璃
    - 淋浴間之玻璃門
    - 電梯內的鏡子
    - 大廳窗戶玻璃

第二十九條 房間消毒.為維護旅館房間之清潔與衛生,旅館於寒假期間予以休館並進行全館消毒。

## 第四章 設備維修

第三十條 實習旅館各項設備之維修將委由營繕組負責。

第三十一條 當發現實習旅館設備有故障損害時,由當班同學通知系助理,再由系助理轉知營繕組進行維修。

第三十二條 當營繕組進行維修時,當班人員須陪同維修人員進行協助並了解損害之原因。

第三十三條 本辦法經系務會議通過後施行，修正時亦同。

## 陸、相關文件

無。

## 柒、使用表單

1. 實習旅館請假單(JA1-4-016)。
2. 實習旅館調班單(JA1-4-017)。
3. 實習旅館備品領用登記單(JA1-4-018)。
4. 實習旅館房務工作清單(JA1-4-019)。

# 中華大學實習旅館請假單

填表日期：\_\_\_\_\_

## ◆ 櫃檯服務員

姓名：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

電話：(Home) \_\_\_\_\_ (Mobile) \_\_\_\_\_

假別： 病假  事假  其他

請假日期：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

請假時間：上/下午 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 ~ 上/下午 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

請假證明： 有  無 (附註：\_\_\_\_\_ )

請細說請假原因：

代班者姓名：\_\_\_\_\_ 聯絡電話：\_\_\_\_\_

人事幹部簽章：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

實習負責老師簽章：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

# 中華大學實習旅館調班單

填表日期：\_\_\_\_\_

## ◆ 櫃檯服務員

調班者姓名 (1)：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

電話：(Home) \_\_\_\_\_ (Mobile) \_\_\_\_\_

原值班時間：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

調至：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

請說明調班原因：

調班者姓名 (2)：\_\_\_\_\_ 學號：\_\_\_\_\_

電話：(Home) \_\_\_\_\_ (Mobile) \_\_\_\_\_

原值班時間：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

調至：\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

調班者姓名(1)簽章：

調班者姓名(2)簽章：

實習幹部簽章：

日期：

實習負責老師簽章：

日期：



## 中華大學實習旅館備品領用登記單

日期	領用者	領用數量	購入數量	累計剩餘總數

# 實習旅館房務工作清單

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

房號登記人：\_\_\_\_\_

日期	姓名	房號	房間狀況 (C/O,S/T)	打掃時間		工作範圍		布巾補充		床單			棉被套	枕套	腳踏墊	備品						紙類			其他				玻璃杯	備品車編號	髒布巾	倒垃圾	補備品															
				進	出	房間	浴室	浴巾	毛巾	S	Q	K				肥皂	沐浴乳	洗髮精	牙刷組	刮鬍刀	浴帽	塑膠衛生杯	衛生紙	面紙	拖鞋	礦泉水	香片	咖啡						調棒														

## 公共區域或其他保養工作

姓名	工作內容	確認完成進度	未完成進度