

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務
編號	110649L3
應用範圍	該能力的應用涉及向顧客提供外遊旅行團酒店資訊及為顧客妥善辦理入住登記服務的能力。能夠就不同酒店的入住登記要求而作出配合。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握各類酒店入住登記程序的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解不同酒店可能出現不同的入住登記程序</li> <li>• 預先將特色酒店資訊及辦理入住登記方式作紀錄</li> </ul> </li> <li>2. 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 恰當地分配目的地酒店房間</li> <li>• 提供酒店資訊，例如：早餐地點、用餐時間及設施等</li> <li>• 講解酒店提供的活動、服務的收費以及酒店四周環境和社區設施等</li> <li>• 講解酒店房間內收費項目，包括：收費電視、飲品、非一次性用品（如浴巾）、睡袍等</li> <li>• 協助辦理退房及酒店收費結算工作</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象</li> <li>• 細心講解每一項酒店服務細節</li> <li>• 與酒店員工有良好的溝通及協調</li> <li>• 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊；</li> <li>• 瞭解顧客的要求並與酒店協調，從而提供顧客所需的服務；及</li> <li>• 在執行職務時，遵守職業道德原則及員工守則</li> </ul>
備註	