

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務
編號	110655L3
應用範圍	該能力的應用涉及提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務的能力。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握各類酒店入住登記程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同酒店可能出現不同的入住登記程序 • 預先將特色酒店資訊及辦理入住登記方式作紀錄 <p>2. 運用導遊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</p> <ul style="list-style-type: none"> • 把住房名單交給酒店職員，名單上應註明房數及要求 (如大床或三人房 / 吸煙或非吸煙房等) • 和領隊交接行程活動內容和徵詢團長對團體之意見 • 在酒店大堂等候約半小時，確認行李運送至顧客房間 • 適當編排房間，如安排長者及行動不便者入住接近電梯之房間。同時也須按顧客組合、年齡、職級、輩份等資料適當地編排樓層及房間等級 • 協助辦理退房及酒店收費結算工作 • 告知顧客房內設施之位置及使用方法，包括：保險箱、電話 (境內 / 境外通話、房間與房間通話)、鑰匙、飲用水、電器 (如吹風機、空調) • 根據活動情況提醒顧客加帶衣服、換鞋及其他必須的用品 • 告知顧客有關房間收費之設施，包括：長途電話、冰箱及電視 • 提醒顧客遵守各項衛生要求 • 把房間鑰匙交給顧客，並複述翌日的晨喚時間、早餐安排 (用餐時間及地點)、集合時間及地點、收集行李時間及出發時間 • 告知顧客一般酒店住宿習慣，如不宜穿著睡衣在酒店公共地方活動等 • 電梯使用方法 (樓層分別，如「L」代表大堂，「G」代表地下) • 指導顧客前往房間的方法 • 把有完整正確房號之另一份名單給行李服務中心代送行李，並支付標準小費 • 與酒店確認晨喚時間、集合時間及地點、收集行李時間 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 細心講解每一項酒店服務細節 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 • 與酒店有良好溝通知及協調 • 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
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"> • 運用各類酒店入住登記程序的導遊帶團知識； • 向顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊；及 • 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地向顧客講解每一項入住酒店的要點

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

備註	
----	--