職稱及相關知能分析表

* 「**旅館經營管理**」

本學程畢業生應具備的職場能力屬性可分為「**基本技能**」與「**專業技能**」。而本學程規劃為選擇「旅館經營管理」的同學，在求職時的工作職類名稱，如表3-1所述。各工作項目應具備的職場技能，如表4-1所示。

表4-1 旅館學程「旅館經營管理」畢業生應具備之職場能力

|  |  |
| --- | --- |
| 工作項目 | 各項目之工作職稱需具備之職場能力 |
| 能力屬性 | 能力種類 | 技能(一) | 技能(二) | 技能(三) |
| 管理能力 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 行政法規 | 人文素養 | 溝通表達 |
| 人力資源 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 行政法規 | 組織管理 | 經營管理 |
| 房務服務 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 統計分析 | 資源規劃 | 行銷企劃 |
| 客務服務 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 溝通表達 | 服務品質 | 行銷企劃 |
| 現場安全 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 溝通表達 | 進階語言 | 客訴處理 |

* 「**旅館客房實務**」

本學程畢業生應具備的職場能力可分為「**基本技能**」與「**專業技能**」。而本學程規劃為選擇「旅館客房實務」的同學，在求職時的工作職類名稱，如表3-2所述，各工作項目應具備的職場技能，如表4-2所示。

表4-2 旅館學程「旅館客房實務」畢業生應具備之職場能力

|  |  |
| --- | --- |
| 工作項目 | 各項目之工作職稱需具備之職場能力 |
| 能力屬性 | 能力種類 | 技能(一) | 技能(二) | 技能(三) |
| 櫃台服務 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場禮儀 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 溝通表達 | 進階語言 | 客訴處理 |
| 房務服務 | 基本技能 | 基礎語言 | 衛生安全 | 職場禮儀 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 行政法規 | 組織管理 | 經營管理 |
| 客務服務 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 統計分析 | 資源規劃 | 行銷企劃 |

* 「**餐廳服務實務**」

本學程畢業生應具備的職場能力可分為「**基本技能**」與「**專業技能**」。而本學程規劃為選擇「餐廳服務實務」的同學，在求職時的工作職類名稱，如表3-3所述，各工作項目應具備的職場技能，如表4-3所示。

表4-3 旅館學程「餐廳服務實務」畢業生應具備之職場能力

|  |  |
| --- | --- |
| 工作項目 | 各項目之工作職稱需具備之職場能力 |
| 能力屬性 | 能力種類 | 技能(一) | 技能(二) | 技能(三) |
| 餐飲產業 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場禮儀 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 溝通表達 | 進階語言 | 客訴處理 |
| 餐飲研發 | 基本技能 | 基礎語言 | 衛生安全 | 職場禮儀 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 行政法規 | 組織管理 | 經營管理 |
| 餐飲訓練 | 基本技能 | 基礎語言 | 電腦操作 | 職場安全 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 統計分析 | 資源規劃 | 行銷企劃 |
| 業務銷售 | 基本技能 | 基礎語言 | 資源規劃 | 職場禮儀 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 溝通表達 | 電腦操作 | 客訴處理 |
| 採購管理 | 基本技能 | 基礎語言 | 資源規劃 | 職場禮儀 | 職場體驗 |
| 專業技能 | 溝通表達 | 電腦操作 | 客訴處理 |