第十七章 房務鋪設作業

※本章以勞動部「旅館客房服務」丙級規範介紹

一、客房服務丙級題目

（一）測驗試題總共＿＿題，每一題都有＿＿個操作順序（題組）

1. 試題編號104301是：＿＿＿＿＿＿

2. 試題編號104302是：＿＿＿＿＿＿

（二）操作順序

1. ＿＿＿＿（Housekeeping Cart）工作準備：拿取整理房間所需要之備品。

洗手

推房務車

拿取備品

車推到定位

靜待評分

2. ＿＿＿＿＿＿：做床的過程。

撤床

鋪固定床

移走加床

鋪移動床

靜待評分

3. ＿＿＿＿＿＿、＿＿＿＿及＿＿＿＿

擦家具

吸地板

收垃圾

補備品

髒備品復歸

靜待評分

開夜床

二、檢定流程

（一）第一題

洗手

推房務車

拿取備品

車推到定位

靜待評分

1. 推房務車時，是要＿＿、非＿＿。

2. 拿取備品

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 備品 | 布品類 | 其他備品 |
| 兩張單人床 | 單人保潔墊＿條、單人床單＿條單人被套＿條、枕套＿條足布＿條、拖鞋＿雙藍色及白色抹布各＿條大毛、中毛各＿條 | 礦泉水＿瓶、咖啡杯組＿組杯墊、杯蓋、古典酒杯各＿個咖啡包、茶包、糖包各＿包文件紙與信封各＿張、便條紙＿本、原子筆＿支吸塵器＿台 |
| 雙人床及加床 | 單人及雙人保潔墊各＿條單人床單＿條、雙人床單＿條雙人被套＿條、枕套＿條足布＿條、拖鞋＿雙藍色及白色抹布各條大毛、中毛各＿條 | 礦泉水＿瓶、咖啡杯組＿組杯墊、杯蓋、古典酒杯各＿個咖啡包、茶包、糖包各＿包文件紙與信封各＿張、便條紙＿本、原子筆＿支吸塵器＿台 |

3. 把工作車推到檢定IBM桌的旁邊，吸塵器放置到工作車旁。

（二）第二題

撤床

鋪固定床

移走加床

鋪移動床

靜待評分

1. 撤床（把髒的布巾類及垃圾清出房間）

|  |  |
| --- | --- |
| 布巾蒐集袋 | 大毛巾、中毛巾、保潔墊、床單、被單、枕套（不可重疊） |
| 垃圾桶 | 脫鞋、脫鞋包裝袋 |
| IBM桌 | 羽絨被、毛毯、枕頭、床飾巾 |

2. 遇到雙人床+加床的題目，要把加床推回去。

3. 鋪固定床

|  |  |
| --- | --- |
| 單人床(棉被) | 順序：保潔墊-床單（＿）-棉被和被套-硬枕-軟枕 |
| 單人床(毛毯) | 順序：保潔墊-第一層床單（＿）-第二層床單（＿）-毛毯-第三層床單（＿）-(塞床)-硬枕-軟枕-床罩 |
| 雙人床 | 順序：保潔墊-床單（＿）-棉被和被套-硬枕-軟枕-床飾巾 |

4. 鋪移動床（把加床推至定位，並且把固定釦塞到床下）

|  |  |
| --- | --- |
| 加床(毛毯) | 順序：保潔墊-第一層床單（＿）-第二層床單（＿）-毛毯-第三層床單（＿）-(塞床)-硬枕-軟枕 |

（三）第三題

擦家具

吸地板

收垃圾

補備品

髒備品復歸

靜待評分

開夜床

1. 擦家具的技巧

|  |  |
| --- | --- |
| 重點 | 由＿而＿，環形擦拭。 |
| 白色抹布 | 代表＿抹布，僅能擦＿＿＿＿＿＿＿＿＿，其他不能使用。 |
| 藍色抹布 | 代表＿抹布，擦拭其他家具，eg:床頭板、＿＿＿＿＿、備品擺設區。 |

2. 吸地板為由＿而＿吸地，吸塵器的電線要處理好。

3. 收垃圾

|  |  |
| --- | --- |
| 廢水回收 | 把＿＿＿＿內剩下的水倒到廢水回收桶內（一般飯店操作是倒到浴室洗手台） |
| 垃圾桶 | 將使用過的消耗性備品丟到垃圾桶，拿出房間。臥室區：文件紙、信封、便條紙、原子筆、紙脫鞋。起居區：礦泉水、咖啡包、糖包、茶包、杯墊及杯蓋 |

4. 補備品：將上述備品補齊。

5. 髒備品復歸

|  |  |
| --- | --- |
| 布品類 | 乾：＿＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿、＿＿＿。請回答下列問題：（D）1.單人床鋪在放置枕頭的作法中，下列敘述何者為誤？　(A)枕套摺邊向下、包邊向上　(B)軟枕在上、標準枕在下　(C)枕套開口處向牆壁方向　(D)兩床單人床枕套開口相對設置（D）2.房務管理做夜床服務應於何時執行較適當？　(A)14-15PM 　(B)22-23PM 　(C)12PM 以後均可　(D)18-19PM（B）3.丙級檢定撤床時，下列何者不用折疊整齊復歸原位？　(A)毛毯　(B)枕頭套　(C)床罩　(D)枕頭（A）4.下列何者為操作單人床之正確順序？　(A)清潔衛生墊→床單→床單→毛毯　(B)清潔衛生墊→床單→毛毯→床單　(C)床單→清潔衛生墊→床單→毛毯　(D)床單→清潔衛生墊→毛毯→床單（C）5.開夜床收拾床罩後，放置位置通常為　(A)床尾端　(B)床尾椅　(C)衣櫥內　(D)梳妝檯上（C）6.加床鋪設作業中，可能需要的器材數量最多的是　(A)毛毯　(B)枕套　(C)床單　(D)清潔衛生墊（C）7.有關做床內容，下列敘述何者有誤？　(A)注意床鋪是否有其他衣物，整齊歸回原位　(B)將床拉出離床頭板約50公分　(C)撤床可一次將所有床單拉起，集中放入布巾車　(D)檢查毛毯、枕頭是否有汙損，如無，可暫擺椅子上濕：＿＿＿＿、＿＿＿＿。放到標示不同的布巾車。 |
| 清潔用具 | 吸塵器、乾抹布、濕抹布放回指定位置。 |
| 工作車 | 推回定位處。 |

6.開夜床（＿＿＿＿＿＿ Service）（檢定時，要跟監評人員示意開夜床）

收＿＿＿.＿＿

摺＿＿＿＿

放＿＿、＿＿

靜候評分

※收好的床飾巾或床罩放在物品置放台（IBM桌）

※旅館實務操作，將床飾巾或床罩收到衣櫃內。

※將棉被向床頭櫃的走道開＿＿度的摺角。

※旅館實務操作，會放晚安糖或晚安卡。

※在開夜床的方向，將拖鞋跟足布鋪設在床腰處。

※拖鞋的包裝紙要丟到垃圾桶內。

請回答下列問題（統測部分）：

（D）1.下列關於客房Turn-down Service工作的描述，何者錯誤？　(A)擺放拖鞋及客房足布　(B)清理垃圾筒　(C)調整房內燈光　(D)拉開窗簾

（D）2. 某國際觀光旅館房務員今日被分配整理遷出房，包括：8間雙人床房（Double）與2間兩張單床房（Twin），其中一間雙人床房還需放置一張加床，則此房務員需準備幾條枕頭套？　(A)36條　(B)38條　(C)40條　(D)42條

（C）3.關於鋪設毛毯型床舖之作業順序，下列何者正確？甲、bed cover；乙、bed sheet，正面朝上；丙、bed sheet，正面朝下；丁、blanket；戊、mattress pad；己、pillow case　(A)甲、乙、丙、乙、丁、戊、己　(B)乙、丁、乙、戊、丙、甲、己　(C)戊、乙、丙、丁、乙、己、甲　(D)戊、丙、乙、丁、丙、己、甲

（A）4.房務員由房務車拿取枕套4條，床單與羽絨被套各1條，其最有可能打掃的房型為何？　(A)Double Room　(B)Quad Room　(C)Triple Room　(D)Twin Room

（B）5.國際觀光旅館房務員為新住房客鋪設毛毯型Rollaway Bed時所需的備品明細，下列「\_\_\_」中數字為1者有幾項？Bed Pad \_\_\_ 條、Bed Sheet \_\_\_ 條、Blanket \_\_\_ 條、Down Comforter \_\_\_ 條、Firm Pillow \_\_\_ 個、Soft Pillow \_\_\_ 個　(A)3　(B)4　(C)5　(D)6