

PREFACE

編輯 大意

- 一、本書係依據民國 107 年教育部發布之 12 年國民基本教育技術型高級中等學校「房務實務」課程綱要，進行調整編輯而成。
- 二、本書分上、下兩冊，分別提供餐旅群觀光事業科第一學年第一、二學期每週授課 2 節，每學期各 2 學分，兩學期共 4 學分。
- 三、本書內容精簡紮實，並配合精美圖片輔以說明，確實掌握學習重點。為有系統編製教材，分點整理客房布置擺設與房務相關部分，使學生更能清楚了解。
- 四、本書編校均力求完美，然謬誤之處恐屬難免，尚祈教學先進不吝賜教，是幸。

單元圖例說明

 房務 學學樂	搭配課文相關知識的補充或小提醒。
 房務 小學堂	藉由描述或提問方式，提供師生互動良機，提升學生解決問題能力。
 房務 e 資訊	提供政府機關與業界的實際案例、新創意，蒐集相關圖片、網址。
瘋房務 >>>	將餐旅相關軼聞、軼事以寓教於樂的寫法，引導學生從中學習。
實作演練	配合學校現有設備，設計實作練習方式，讓學生從做中學、紮實專業能力。
本章彙總	透過類別化或表格化，於每章末彙整重點，協助學生在短時間內記憶背誦。
自我評量	配合業界實例或生活經驗，設計活潑兼具思考性的題目，測試學習成果。



5.3 雙人床鋪設作業

雙人床 (Double Bed) 即一般通稱之大床，提供一至二人睡的床，目前呈現方式多為羽絨被直接鋪設於床鋪底床單之上，在鋪設完成的羽絨被上，依旅館作業規範鋪設床罩或在床尾端的被面上橫放床飾巾，強化外觀的平整或具裝飾效果。(雙人床床罩之鋪設步驟與單人床相同，請參考第 11 ~ 12 頁。本節僅示範床飾巾鋪設。)



5.3.1 器材

表 5-2 雙人床鋪設作業之器材

品名	數量	規格說明
雙人床	1 張	長 198 ~ 203 公分、寬 180 ~ 203 公分，附床頭板及床腰、床尾裝設床輪各 3 個
雙人床墊	1 張	須與雙人床架完全吻合
床裙	1 副	依床面車型，下垂床面四周部分打摺，離地約 3 ~ 5 公分
雙人床床單	1 條	長 298 ~ 303 公分、寬 280 ~ 303 公分
雙人床羽絨被	1 條	約 210×210 公分，每隔 30 公分車縫線成格子狀
雙人床被套	1 條	配合雙人床羽絨被大小，可以開口處向內翻一摺布，無帶、無扣
雙人床床罩	1 條	三面車成床型，配合雙人床床面大小，兩旁及腳端下垂部分離地約 10 ~ 15 公分
保潔墊	1 條	同雙人床床面尺寸，四角縫製鬆緊帶
標準枕	2 個	長 75 ~ 80 公分、寬 45 ~ 50 公分，填充羽毛重量 1,000 公克
軟枕	2 個	長 75 ~ 80 公分、寬 45 ~ 50 公分，填充羽毛重量 700 公克
枕套	4 條	長 105 ~ 110 公分、寬 45 ~ 50 公分，信封型
床飾巾	1 條	長度為依床面寬度再加床的兩側高度
房務工作車	1 臺	長 150±5 公分、寬 55±5 公分、高 125±5 公分，一端附垃圾袋 (桶)，另一端附布巾收集袋

5.3.2 準備



1 將雙人床床架固定。



2 床裙安置妥當，鋪設過程中不取下或更換，但須注意其垂墜表現，要求最後成品之整體美感。



3 上床墊預先置於床板上安置妥當。

5.3.3 步驟

一、房務工作車準備



1 將雙人床保潔墊 1 條、床單 1 條，雙人床羽絨被 1 條、雙人羽絨被套 1 條、標準枕 2 個、軟枕 2 個、枕套 4 條、雙人床床單 1 條備齊、床飾巾 1 條，分門別類置於房務工作車上。



2 將房務工作車推至客房門口靠牆處，踩下固定輪止煞安全裝置 (ON)，使不致滑動。

二、拉床



1 蹲下以雙手將下床墊抬起，拉出床鋪，距離床頭板約 50cm 放下，完成拉床動作後，檢查床裙、床墊的置放。



三、保潔墊鋪設



1 拋鋪保潔墊。



2 將保潔墊四角的鬆緊帶緊密扣入床墊之下。

四、第一層床單鋪設



1 確認床單長寬的方向後，將第一層床單（底床單）拋至床頭。



2 床單正面向上，中線摺痕對準床面中央。



3 攤開平鋪床頭端床單，四周平均下垂。



4 將短邊之床單摺入床墊底部。



- 5 ①以手刀切入做出垂直摺線，長側下垂之床單以手刀切入床墊底部，四邊亦同。
②巡查床墊是否包覆整齊，沒有鬆弛感。

五、羽絨被鋪設



- 1 在床尾將羽絨被展開平整鋪於床面。



- 2 站床頭，取被套拋出，開口向床尾，抖開鋪於羽絨被上（亦可站立於床尾）。



3 雙手伸入被套前端之角落缺口。



5 雙手抓住被角，同時抖動、拉平後，將被套完全包覆羽絨被。



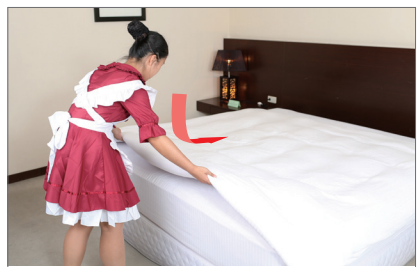
4 雙手將羽絨被前端之被角抓住。



6 把羽絨被往床尾方向拉動，預留床頭置放枕頭 25cm 的空間。



7 羽絨被尾端順勢拉平，蓋住床尾（注意被套開口反摺處向下，確定床尾不拖地）。



8 羽絨被套裝妥後，將床尾被套綁好（或扣好），並將下垂的羽絨被摺入羽絨被下層並整平。

六、枕套鋪設（標準枕→軟枕）



1 取枕套抖入空氣。取枕頭，以手臂與手刀壓縮枕頭。



2 另一手持枕套前端開口，將枕頭套入。



3 兩手抓住枕套前端用力抖動使枕頭平順滑入。一端開口拉成尖角狀，另一端摺入枕頭內緣，再將多餘枕套摺入。



4 鋪設標準枕在下、軟枕在上，枕套的開口端在下，摺邊在上，開口相對，避免住客一眼就看到開口，靠床頭板放置。



5 頂床時應由膝、手腳並用，避免傷到腰背，將床推向床頭板就定位。



6 將床飾巾橫置於床尾適當處。



7 鋪床完成，檢視是否平整、美觀。

註 枕頭亦可直立，2個+2個（標準枕+軟枕）前後重疊立放於床頭。



6.2 臥室設備的檢查

樓層領班、房務組主任、副理級以上房務主管，每天須檢查並調整修飾每一間退房（遷出房、走客房）及將遷入的客房，並將檢查後待改進事項填寫於當日「客房檢查表」內，以便要求房務人員落實改進。

檢查的內容大致如下列八點，依序進行：

一、房務檢查的內容

1. 設備、用品及備品定量且定位

設備、用品及備品依規定數量及位置擺放整齊且完整，有故障、失靈或破損者必須追蹤、請修，務必至恢復正常運轉為止。

2. 追蹤缺失做抽查

房務主管檢查每個抽屜、夾層、床鋪底下以及角落，是否清潔或仍有住客遺留物品，有則督促房務員做好做滿，房務主管再針對此做檢查，並在客房檢查表上填寫“OK”。

3. 無殘留、無異味

客房設備、浴室及床單上均無殘留毛髮、雜物，勿留下異味。

4. 核對住客專屬用品

核對文具夾內客人信紙及名片，是否已打印住客姓名及職銜等。

5. VIP 房檢查

於 VIP 抵達前一小時，檢查 VIP 房內應擺設物品，如鮮花、水果、蛋糕、巧克力、氣泡酒、感謝卡及房門磁卡等，是否擺設完整。

6. 續住房檢查

檢查續住房各項清潔程度、備品是否補齊，水果、鮮花、蛋糕等是否新鮮。

7. 旅客歷史檔案資料查詢

了解旅客歷史檔案資料，檢查是否按照其習性、好惡、特殊需求等安排妥當。

8. 複查房間檢查表

- (1) 所有請修項目是否完成之追蹤。
- (2) 所有缺失是否改進之追蹤。

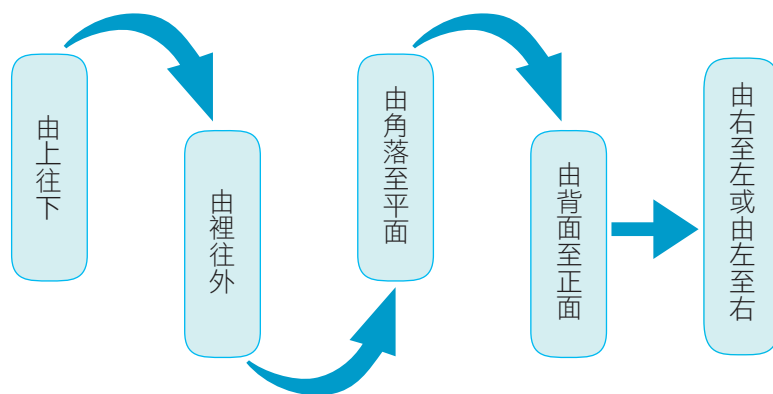
- (3) 所有須補充物品是否完成之追蹤。
- (4) 每週工作事項是否完成之追蹤。
- (5) 所有特殊交辦事項是否完成之追蹤。

二、房務主管的檢查要領

1. 房務主管在檢查客房時，利用眼、手、鼻、耳、口五官的敏感度來感應並確認客房的完整性。

- (1)眼：觀察客房動態。
- (2)手：戴上白手套檢查。
- (3)鼻：嗅聞是否有煙味、霉味、毒品味、電線燒焦味及異味。
- (4)耳：靜聽是否有噪音或其他不尋常的聲響。
- (5)口：交辦房務員待辦事項並追蹤完成度。

2. 客房檢查的五大步驟，如下圖所示：



3. 客房檢查的六大重點：

- (1)安全：設備安全（地板止滑裝置、地板擦乾、地毯無殘留尖銳物品、家具固定無突釘），住客安心。
- (2)功能：設施功能正常
- (3)整齊：井然有序。
- (4)衛生：衛生乾淨（衛生比清潔更重要，慎用菜瓜布和抹布，不可交叉使用）。
- (5)備品：品項齊全無瑕疵。
- (6)空氣：清新無異味。