飯店 / 旅館服務人員

職務定義

於飯店 / 旅館內提供顧客服務，讓客人享有良好服務品質及愉快的住宿經驗

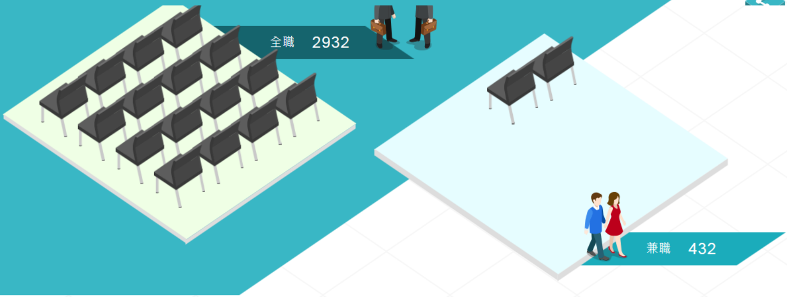
工作內容

1.進駐客人登記資料、房間分配
2.將顧客的行李送進房間
3.告知顧客飯店相關的規定以及週遭環境的資訊
4.將顧客的問題告知相關部門，讓顧客問題能夠圓滿解決
5.協助顧客使用飯店各項設施以及活動
6.結束住宿時，替客戶做退房的動作

相似職務

飯店櫃檯人員、餐飲服務人員、客房服務人員、飯店設施服務員、飯店現場人員、行李員、 外場服務人員、安服員、 大廳接待服務人員、waiter、waitress

意見反應



關鍵職能

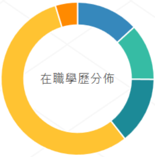
高度相關

- 客戶問題的解決及解答
- 處理客戶訂房及客房分配
- 顧客接待與需求服務
- 熟悉訂房系統作業操作
- 監督旅客入住安全

中度相關

- 行政事務處理能力
- 電話接聽與人員接待
- 客訴案件處理
- 維持場所的整潔與美觀

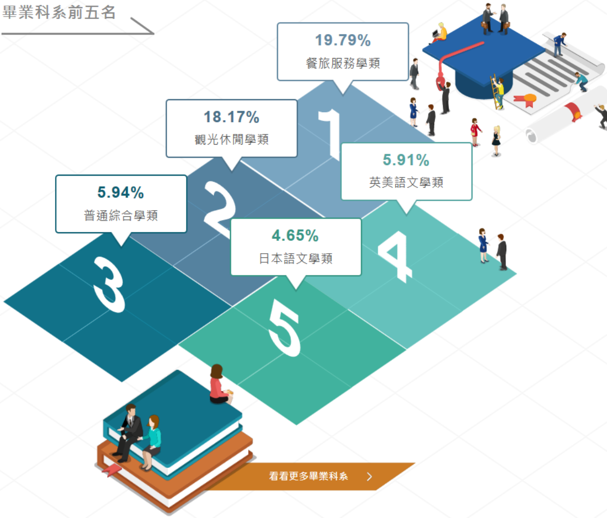
學歷分佈



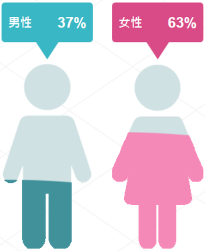
● 高中職	13.18%
● 專科	11.87%
● 公立大學	14.18%
● 私立大學	55.70%
● 研究所	4.67%

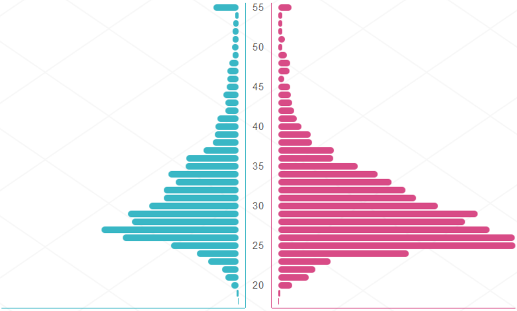
飯店 / 旅館服務人員 有
74.55%具備大學以上學歷

畢業科系前五名



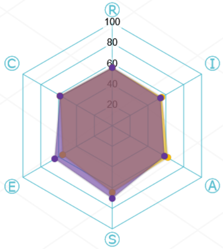
性別年齡





飯店 / 旅館服務人員 以年紀較輕女性居多

職涯類型



R - 實作型　I - 研究型　A - 藝術型　S - 社交型　E - 企業型　C - 常規型

⬢ 不分職務(全體)的六型分數　⬢ 該職務的六型分數

興趣類型

前往Holland興趣測驗瞭解 >

社交型 Social　企業型 Enterprising

飯店 / 旅館服務人員在社交型的分數最高，這類型的人通常對人和善、容易相處，關心自己和別人的感受，喜歡傾聽和瞭解別人，也願意付出時間和精力去解決別人的困擾。他們喜歡教導別人，並幫助他人成長。喜歡大家一起做事，一起為團體盡力，善於和人互動，關心人勝過於關心工作。

九大職能類型

前往九大職能星測驗瞭解 >

海王星 Neptune(服務型)

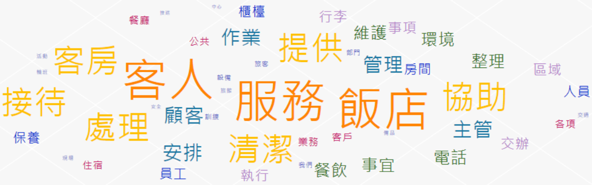
偏向提供時間、產品、地點進行各種利益或心理滿足的情緒勞務活動。

職務能力

各產業職能需求

不分行業

1. 協助客人停車指引、行李運送、大門口迎賓
2. 協助訂房相關作業
3. 協助產品品質控管
4. 協助規劃、指導並參與各項館內活動及館外行程
5. 協助維持泳池及溫泉池水質管理
6. 服務中心接待事宜
7. 負責公共區域清潔保養
8. 負責客房清潔及保養
9. 負責客房飲料吧Mini Bar 檢查、盤點與整理
10. 負責處理旅客帳務，如收款、核帳、查帳等
11. 負責資源回收整理及垃圾處理
12. 提供客人交通、旅遊等諮詢服務
13. 提供旅客入宿期間之相關服務
14. 提供館內設施及旅遊諮詢服務
15. 提取行李，客人諮詢等
16. 飯店休閒設施操作
17. 飯店各樓層公共區域清潔
18. 樓層及公共區域之清潔維護



專業證照

相關證照

前往證照中心 ›

- 公寓大廈事務管理人員
- IELTS國際英語測驗
- 會議展覽服務業專業人員認證
- 丙級調酒技術士
- 國際禮儀接待員-乙級
- 防火管理人員
- TOEIC多益 (Blue730-855分)
- 丙級餐旅服務技術士
- 丙級飲料調製技術士
- JLPT第一級
- JLPT第二級
- ABACUS航空訂位系統
- JLPTN1

最有價值證照

公寓大廈事務管理人員 | 防火管理人員 | IELTS國際英語測驗 | JLPT第一級 | TOEIC多益 (Blue730-855分) | JLPT第二級

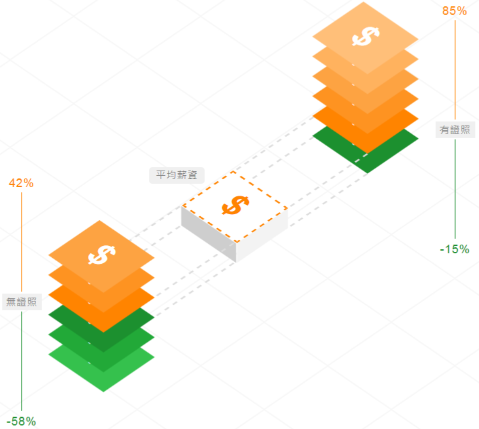
公寓大廈事務管理人員

有**公寓大廈事務管理**人員的人有 85.71% 薪資高於市場行情，較未擁有證照者的 42.29% 高，兩者平均月薪差異為 [redacted] 元。

有證照與無證照的平均薪資差異

NT$ [redacted]

登入會員即可查看



薪資行情

平均薪資

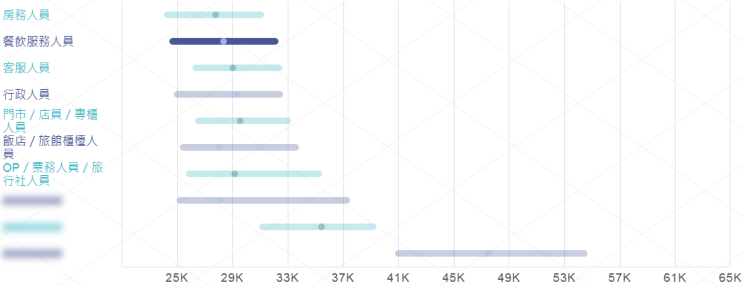
前往薪資公秤 ›

1年以下平均	1~3年平均	3~5年平均	5~7年平均	7~9年平均
NT$24,988	NT$26,825	NT$27,863	NT$29,998	NT$37,505

高中職(含以下)	NT$24,541
專科	NT$24,849
大學	NT$25,163
研究所	NT$26,283
博士	就業市場樣本不足

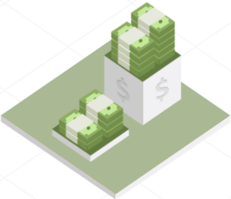
相關職務薪資比較

更多相關職缺 >



登入會員即可查看薪資比較前3名

未來發展

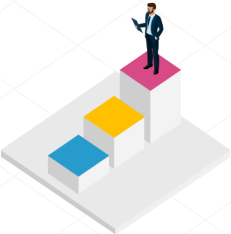


下一份工作平均薪資提升

15.93%

跳下一份工作平均時間

19個月

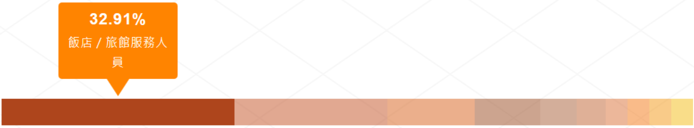


晉升為管理階級或為更高階的主管的人

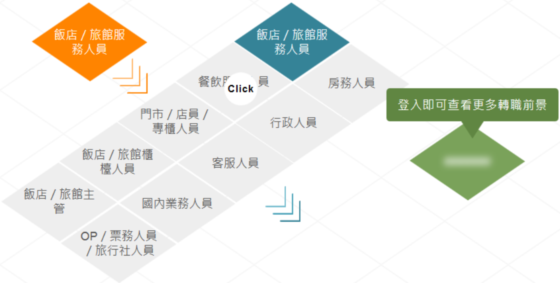
13.77%

轉職職務分析

飯店 / 旅館服務人員求職者的下一份工作選擇職務比例



請選擇飯店 / 旅館服務人員的下一份工作看未來發展前景



登入即可查看更多轉職前景

請選擇您的求職狀態

CERTIFICATE
我想要轉職 ›
‹ 我是社會新鮮人

意見反應 ›

工作甘苦談

更多工作甘苦談 ›

熱情開心的服務，愉悅氣氛蔓延

擘畫客人愉快旅程的起點，每天收穫豐富、開心工作！萬豪酒店集團在台首家直營酒店大溪笠復威斯汀誠徵行李員，現職人員雅婷分享每天...

工作甘苦談 | 行李員 | 觀光旅遊 | 影音

職務類別：觀光旅遊　　職稱：行李員

一步一腳印，走向你未來的方向

營造美麗、閒適的度假回憶，快來大溪笠復威斯汀度假酒店。國際萬豪集團首家在台直營度假酒店，以在地特色、國際質感，為大家帶來不...

工作甘苦談 | 旅館服務人員 | 觀光旅遊 | 影音

職務類別：觀光旅遊　　職稱：旅館服務人員

五星級飯店的奇遇記

文/斯普林在外場接觸的客人一多，便能深刻體會到「一樣米養百種人」這句話的涵義，各式各樣的客人伴隨著千奇百怪的用餐習慣，總...

工作甘苦談 | 飯店人員 | 觀光旅遊

職務類別：觀光旅遊　　職稱：飯店人員

從零開始，從心前進

我土生土長高雄市人，民國100年，雙手剩餘一點點的積蓄，就獨自來到台中尋找自己工作的方向，赫然發現自己並無任何專長與技術，只...

工作甘苦談 | 飯店旅館人員 | 觀光旅遊

職務類別：觀光旅遊　　職稱：飯店旅館人員

西華飯店工作介紹~

台灣西華飯店．員工人數：約560人（全職，包括小西華約60人，以及10%的實習學生）．．平均年齡：約27至28歲．．徵才管道：依序...

工作甘苦談 | 飯店人員 | 觀光旅遊

職務類別：觀光旅遊　　職稱：飯店人員

晶華酒店私房福利大公開

晶華酒店．員工人數：約800人．．平均年齡：約30歲．．至農曆年前人力需求：除業務外，因應明年即將開始的SPA新事業體，需要20多...

工作甘苦談 | 飯店人員 | 觀光旅遊

職務類別：觀光旅遊　　職稱：飯店人員

熱門職缺

更多熱門職缺 ›

VIP Host(公關)

面議　經驗不拘　大學

澳門廣東管理有限公司
澳門

挪威森林(漫活館)櫃檯員

面議　經驗不拘　高職

挪威森林MOTEL(挪威森林實
台中市太平區

晚班櫃台人員 ※薪水

面議　經驗不拘　高職

簡愛國際休閒旅棧有限公司
新北市土城區

夜班櫃台

面議　經驗不拘　高職

華納不只是MOTEL
高雄市三民區

[菲力三越]夜班服務生

面議　經驗不拘
學歷不拘

麥克電子遊戲場業
台中市西屯區

外場服務人員早晚班工讀

面議　經驗不拘　高職

義薩芭蒂義式料理
台南市永康區

中班櫃檯人員

面議　經驗不拘　高職

麗星花園有限公司(汽車旅館)
桃園市桃園區

訂房人員

面議　1~2年工作經驗
專科

花蓮阿思瑪麗景大飯店
花蓮縣花蓮市

職涯大師

求職會員服務中心

週一 ~ 週五8:30 ~ 21:00，週六、週日、國定假日9:00 ~ 17:00
電話：(02)8787-1111轉8　傳真：(02)5550-1111
免付費申訴專線：0800-09-1111
E-mail：support@staff.1111.com.tw

下載履歷格式

求才會員服務中心

週一 ~ 週五8:30 ~ 21:00，週六、週日、國定假日9:00 ~ 17:00
苗栗以北-電話：(02)8787-1111　傳真：(02)8787-0578
中部地區-電話：(04)2203-1111　傳真：(04)2206-1111
南部地區-電話：(07)958-1111　傳真：(07)958-2222
E-mail：hr1111@staff.1111.com.tw

全球華人股份有限公司(1111人力銀行) 版權所有© 1111 Job Bank All Rights Reserved.