

台灣首府大學旅館管家社組織章程

第一章 成立宗旨

第一條、 本社團正式定名為旅館管家社。

第二條、 本社因綜合性之學生社團，培訓未來有志從事旅館服務工作的同學，以金鑰匙的服務為宗旨，如何提供客製化與精緻化的服務，提升整體專業服務的素養。

第二章 目標

第一條、 本社任務如下：

- 一、 提供校內外貴賓住宿之服務。
- 二、 協助本校接待來賓之相關服務。
- 三、 協助本校校園導覽工作。

第二條、 旅館管家培訓課程如下：

- 一、 餐飲服務課程：在地餐飲資訊推薦之服務。住房之顧客提出餐飲需求時，依飲食條件為顧客介紹在地飲食，並做電話預約方式聯絡店家預約。
- 二、 客房服務課程：以房務部現場清潔與行政管理課程為主，例如：人員清潔客房、浴室、服務流程、備品室管理、庫存盤點、布巾收送洗、房間設施說明及機具保養、旅館安全與衛生加強其重要性。住房之顧客提出住房需求時，依照房內所需的設備及用具，給予顧客使用，以舒適、安靜的環境休息。
- 三、 禮賓接待課程：美姿美儀儀表基礎訓練，加強與顧客溝通國際禮節，及校內設備與教育人文價值介紹。如有會議或是大型活動時，可為顧客招待貴賓住宿資訊服務及實習客房導覽及園區介紹。
- 四、 品酒課程：簡易的酒類介紹。如顧客所需要酒類知識及介紹。
- 五、 保安課程（急救知識）：加強服務人員對於人身安全有基本的認識，了解發生問題狀況後，能夠進確實操作，以降低發生問題嚴重性，於每學年度由指導老師及消防單位進行教學指導。

1. 櫃檯人員及財產安全管理課程：

- (1). 用電安全。
- (2). 電梯安全。
- (3). 鑰匙管理規定。
- (4). 緊急回報程序。

2. 緊急狀況處理課程：

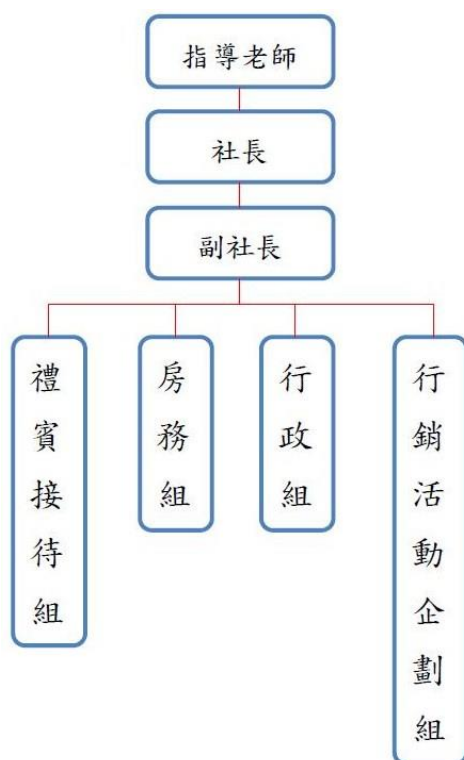
- (1). 心肺復甦術（CPR）。
- (2). 異物哽塞處理法（哈姆立克急救法）。
- (3). 中暑。

- (4). 燒(燙)傷。
 - (5). 電擊。
 - (6). 止血法。
 - (7). 骨折急救處理。
 - (8). 急救一般原則及總結。
 - (9). 急救箱藥品明細及使用規定、注意事項。
 - (10). 天然災害(火災、地震、颱風)應變及處理。
- 六、秘書職務課程:文書處理的培訓課程，電腦資訊軟體與運用及文件相關寄送服務，。協助顧客排定行程事項、寄送郵務、文書處理等相關服務及知識。
- 七、接待禮儀課程:櫃檯人員基礎培訓課程，促使人員服務過程中，確認顧客需求及給予顧客親切的服務。負責住客住宿接待服務，訪客接待服務，住客住宿期間服務，另有派送製作邀請函或是電話確認等工作事項。
- 八、解說導覽:提供住宿旅客校內相關資訊。如住客詢問校內資訊時，可為顧客導覽校內設備、教育、環境等介紹。

第三章 組織規範與管理辦法

- 第一條、 由飯店管學理系所專任老師陳國安老師為旅館管家社指導老師，行政導師陳麗筠老師為旅館管家社執行秘書，管家社社團發展及內務發展，執行旅館管家訓練。
- 第二條、 本社為飯店管理系所之下組織，組織為旅館管家社。
- 第三條、 本社幹部包含社長、副社長、行政組(含人力資源，會計，採購，工程叫修)，行銷活動企劃組(含行銷，活動舉辦，美編，總務)，禮賓接待組(包含訂房，櫃檯，服務中心及禮賓接待)，房務組。
- 第四條、 幹部會議為本社最高執行組織。
- 第五條、 幹部資格者需擔任社員期滿一學期。
- 第六條、 本社社長與副社長需經由幹部會議提議，需經指導老師與幹部表決討論後選出。社團幹部經由幹部會議討論選出下一任期各組組長。
- 第七條、 每一學年度結束前一個月由指導導師經查審核後任命社長、副社長各一名。
- 第八條、 社長、副社長出缺則重新遴選，並擔任該學年期滿為止，社長、副社長可連任一次。

第四章 組織圖



第五章 幹部職掌

第一條、 旅館管家社設社長、副社長各一名，其設行政組（含人力資源，會計，採購，工程叫修），行銷活動企劃組（含行銷，活動舉辦，美編，總務），禮賓接待組（包含訂房，櫃檯，服務中心及禮賓接待），房務組。

第二條、 包括社長之各級幹部，不得兼任校內重點社團織幹部，幹部違者社長將有撤換權力。社長違者副社長有召開幹部會議提出撤換之權力。

第三條、 包括社長之各級幹部，若無法配合社內活動、旅館值班，情況嚴重時，幹部違者社長將有懲處或撤換權力。社長違者副社長有召開幹部會議提出撤換之權力。

第四條、 社團幹部：

壹、 社長(客務)：

- 一、 監督掌握社內各項工作進度。
- 二、 管理旅館組織營運。
- 三、 校內各項合作事務的洽談與協調校務事宜。
- 四、 協助指導老師與校外各項合作事務的洽談與協調。
- 五、 規劃社員面試及訓練等事宜。
- 六、 召開幹部會議，彙編工作計畫及預算控管。
- 七、 社員召集。
- 八、 協助社內各項工作。

九、指派各級幹部作社內相關工作。

貳、副社長(房務):

- 一、協助社長處理社團事宜。
- 二、社長未能行其職務時，代理其職。

參、行政組:

- 一、編著組織運作紀錄。
- 二、會議流程紀錄及統整。
- 三、幹部、社員大會會議公告。
- 四、各行政單位、系所通告接收。
- 五、各組排班班表彙整。
- 六、幹部、社員社員個人資料建檔(電子檔)。
- 七、社團收支帳目紀錄及管理。
- 八、財務編列預算。
- 九、旅館財務日、月營收報表紀錄存藏(電子檔)。
- 十、人員薪資發放。
- 十一、人員配置表紀錄。
- 十二、旅館器材、備品採購。
- 十三、旅館採購相關經費管理。
- 十四、產品報修及聯絡廠商。
- 十五、各資料圖檔備份存藏。

肆、行銷活動企劃組:

- 一、旅館產品行銷與宣傳。
- 二、執行行銷籌備。
- 三、各類活動及比賽企劃。
- 四、活動、會議流程規劃。
- 五、接洽器材、活動廠商。
- 六、產品協商比價。
- 七、產品市場價格分析。
- 八、活動宣傳海報、邀請函美術編輯。
- 九、加強文書用品與硬體設備置入。
- 十、社團網頁建構與維護管理。
- 十一、財產清冊、保養、盤點、報廢。
- 十二、器材修繕、工程發包及監督。
- 十三、產品出借紀錄。
- 十四、文件派發。

伍、房務組長:

- 一、備品室物品出入管制。
- 二、物品請購。

- 三、 物品盤點。
- 四、 備品領用及清點。
- 五、 了解產品的使用辦法。
- 六、 清潔用品放置。
- 七、 布巾類送洗。
- 八、 布巾使用狀況分類。
- 九、 公共區域清潔工作。
- 十、 客房清潔工作。
- 十一、 房務人員工作配置。
- 十二、 產品機具保養與清潔。
- 十三、 破損產品記錄與回報。
- 十四、 產品機具報修。
- 十五、 人員進出登記。
- 十六、 備品室物品設置及規劃。
- 十七、 房務車物品設置及規劃。
- 十八、 客房人員進出登記。
- 十九、 客房清潔工作。
- 二十、 鑰匙出借記錄與登記。
- 二十一、 物品出借紀錄與登記。
- 二十二、 房務清潔檢查表。
- 二十三、 遺留物紀錄與登記。
- 二十四、 遺留物存藏。

陸、 禮賓服務組長：

- 一、 文件、包裹出入登記。
- 二、 顧客訂房紀錄與登記。
- 三、 顧客資料紀錄與登記。
- 四、 顧客需求紀錄與登記。
- 五、 客務清潔整理報告。
- 六、 派房(分配房號)。
- 七、 客房鑰匙進出管制。
- 八、 顧客接待禮儀服務。
- 九、 顧客訂房確認。
- 十、 索取校內行政、系所訂房資料。
- 十一、 周邊觀光資料統整。
- 十二、 交通資訊。
- 十三、 旅館入住資訊。
- 十四、 校內導覽資訊。
- 十五、 向房務確認房況。

- 十六、 服務引導工作。
- 十七、 狀況疏散引導工作。
- 十八、 災害應變知識。
- 十九、 日營運報表登打(現金、轉帳、收據)。
- 二十、 遺失物紀錄與登記。

第六章 社員資格

- 第一條、 對於旅館管家服務有興趣者，據觀察力敏銳及統御團隊能力，自我提升旅館服務知識為社團成立目的，台灣首府大學在學學生均可自願報名參加。
- 第二條、 每學期公開招募乙次，需面談遴選符合社團理念資格者得以入社。
- 第三條、 本社因業務繁忙需要較長時間協助服務，盡量勿參與以外的社團。
- 第四條、 飯店管理系所為社員條件優先，其次於其他系所。

第七章 社員相關條件

- 第一條、 對於社團業務有建議及質詢之權力。
- 第二條、 參與本社活動及旅館業務。
- 第三條、 旅館其業務工讀之社員，經過審核後應付予薪資。

第八章 社團規定

- 第一條、 遵守本社規範，執行活動及房務業務時應遵守服務禮節，以維護社團榮譽且不得破壞之。
- 第二條、 執行本社以實習旅館、房務組、客務組及活動，以維持營運正常。
- 第三條、 房務業務為社員應盡工作職責及活動，不得缺席。
- 第四條、 社員應主動配合各單位業務、活動執行。
- 第五條、 社團辦公業務場所，都應維持整潔。
- 第六條、 警告事項：
 - (一) 處理業務時未標準穿著其業務服儀，其違者社內警告乙支。
 - (二) 如其班表上擅自更換時間者，其違者社內警告乙支。
 - (三) 如其班表上無故休假者，其違者社內警告乙支。
 - (四) 如其班表上，不得遲到早退或中途離開，其違者社內警告乙支。
 - (五) 未將業務處理完整及未交接業務事宜，其違者社內警告乙支。
 - (六) 如社員竊取亦或是損壞社內器具器材，違者警告乙支，重則退社。
 - (七) 以維護顧客隱私安全不得使用顧客之物品，違者警告乙支，重則退社。
 - (八) 如社員竊取或損壞物品，違者警告乙支，重則退社。
 - (九) 惡意破壞社團名譽者，違者警告乙支，重則退社。
 - (十) 惡意破壞社內和諧者，違者警告乙支，重則退社。

第七條、 社員應配合社內規定，若違反規定者其相關事項查證屬實者，如超過三次警告者，其喪失社員資格。

第九章 會議

第一條、 幹部一級會議時間、地點:每隔三週召開一次，時間訂在中午12時整(不一定是每個月的第三週召開，實際依緊急事件臨時召開會議)，地點為飯店管理系辦公室。

第二條、 幹部二級會議:由社長視情況召開，討論各項業務工作進度，檢討活動業務工作之優缺點。

第三條、 各組會議:社員為分配各個小組，討論及分享工作及學業歷程，以促進凝聚力，檢討業務優缺點。

第四條、 會議紀錄:

- 一、 約於開會結束後一週內完成，再以E-mail方式給社長及與指導老師，請其提供修正意見並彙整完成，呈主管核閱。
- 二、 陳核時須檢附會議紀錄、給社長提供修正意見之mail檔、簽到單、及議程。
- 三、 社長核示後，將電子檔掛於旅館管家社網頁網頁，並E-mail系上同週知。

第十章 經費來源

第一條、 本社經費來源如下:

- 一、 旅館營運費用。
- 二、 向學校申請。
- 三、 訓輔經費申請。
- 四、 課外活動申請。

第二條、 使用辦法:

- 一、 社內經費需經過秘書申請同意。

第三條、 經費使用如下:

- 一、 社內相關文宣及美宣耗材用品。
- 二、 備品器材、機具相關費用。