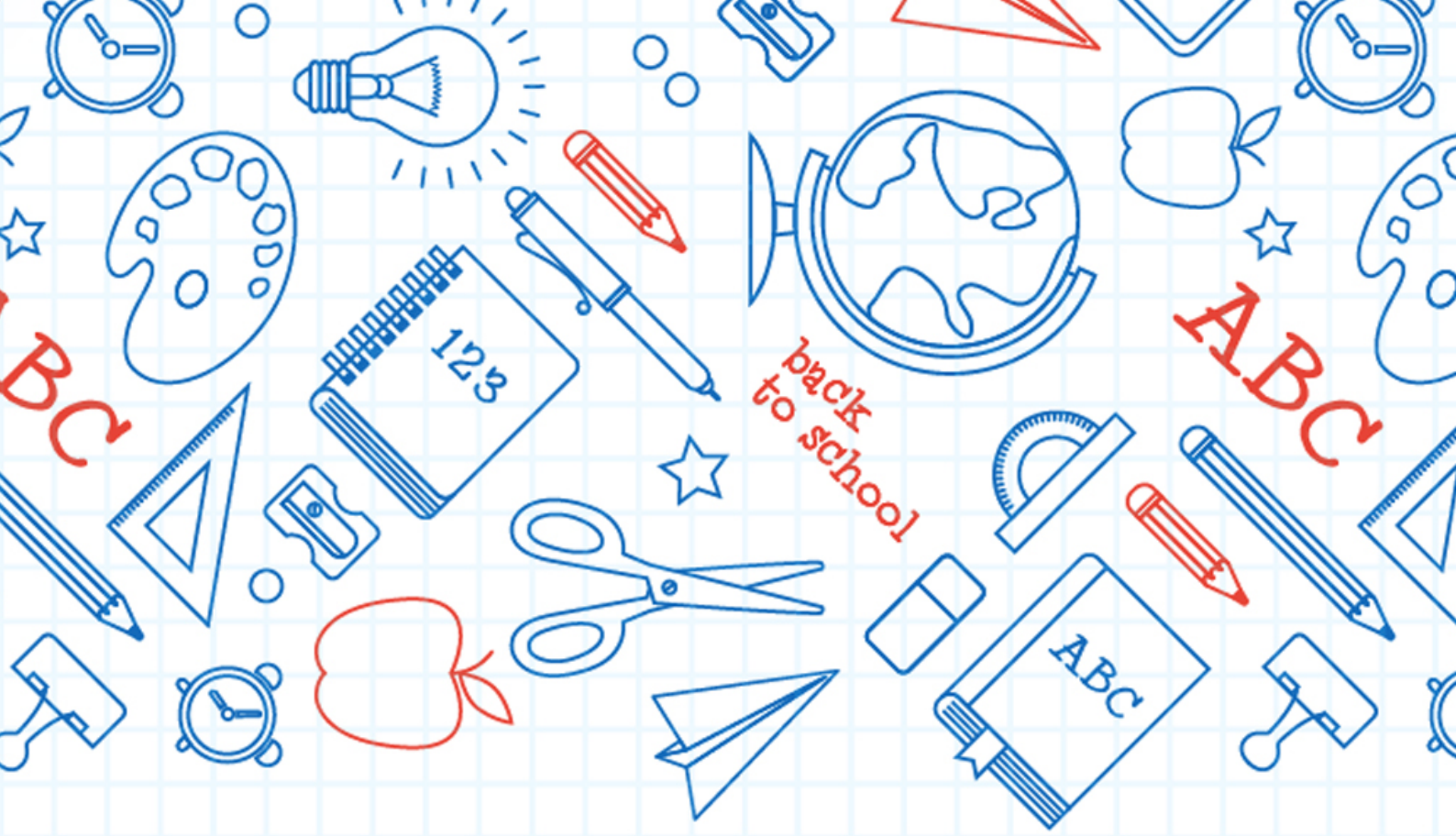


台南大學高教深耕 D4 計劃

華語培力課程教材

飯店房務工作華語

目錄

職稱表..... 1

第一單元　職場報到..... 2

第二單元　工作規定..... 9

第三單元　員工訓練..... 16

第四單元　客房禮儀..... 22

第五單元　客房備品..... 29

第六單元　退房流程..... 41

第七單元　鋪床順序..... 49

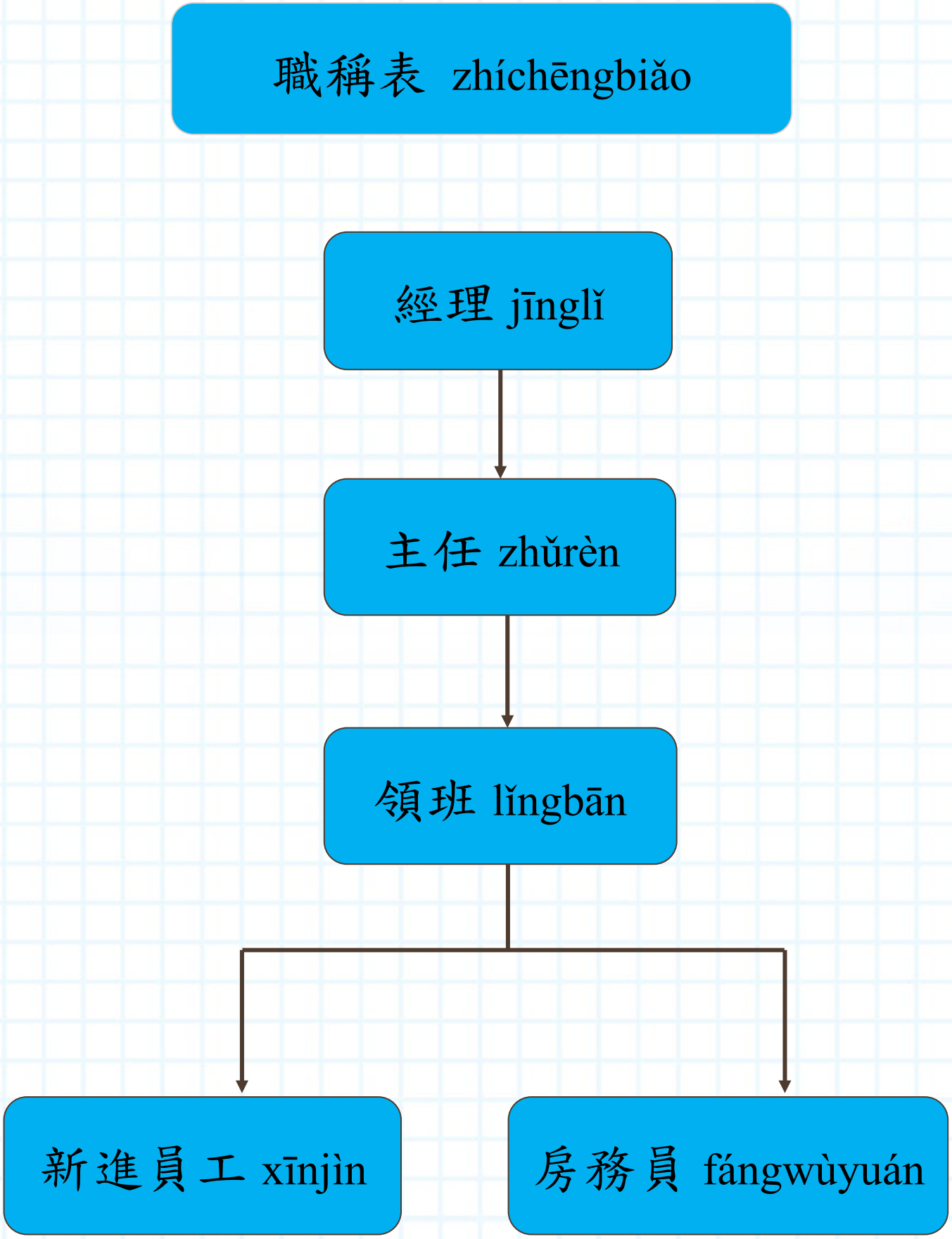
第八單元　房務巡查..... 57

第九單元　房務工作..... 63

第十單元　領班查房..... 72

生詞索引表..... 84

語法索引表..... 90


職稱表 zhíchēngbiǎo
經理 jīnglǐ
主任 zhǔrèn
領班 lǐngbān
新進員工 xīnjìn
房務員 fángwùyuán

第一單元 職場報到

Zhíchǎng bàodào

員工 yuángōng	主任您好，我是王小明，公司通知我今天來報到。 Zhǔrèn nínhǎo, wǒ shì Wáng xiǎomíng, gōngsī tōngzhī wǒ jīntiān lái bào dào.
主任 zhǔrèn	歡迎你，麻煩繳交資料給我。 Huānyíng nǐ, máfán jiǎojiāo zīliào gěi wǒ.
員工 yuángōng	這是我的實習合約和居留證。 Zhèshì wǒ de shíxíhéyuē hé jūliúzhèng.
主任 zhǔrèn	還需要你的開戶資料，請你下星期一補交。 Hái xūyào nǐ de kāihùzīliào, qǐng nǐ xià xīngqīyī bǔjiāo.
員工 yuángōng	謝謝主任，請問我什麼時候正式上班？ Xièxiè zhǔrèn , qǐngwèn wǒ shénme shíhòu zhèngshì shàng bān?
主任 zhǔrèn	明天早上九點開始上班。 Míngtiān zǎoshàng jiǔ diǎn kāishǐ shàngbān.

教學目標：認識職場報到所需繳交的資料，能夠應用在職場報中。

生詞

1. 職場 Zhíchǎng N

台灣的職場上，不會大聲罵公司的人。

2. 員工 yuángōng N

這家餐廳有一個老闆和三個員工。

3. 主任 zhǔrèn N

我們主任要管五個員工。

4. 報到 bàodào V/N

我接到學校的信，要我 9 月 1 日去學校報到（V）。

今天是學校的新生報到日（N）。

5. 通知 tōngzhī N/V

颱風來了，學校通知（V）我們今天不用去學校上課。

公司通知（V）我明天正式上班。

我今天早上收到銀行通知（N）書。

6. 麻煩 máfán N/V

他在學校常常做錯事情，是學校的大麻煩。(N)

能不能麻煩(V)你幫我倒垃圾？

7. 繳交 jiǎojiāo V

我繳交作業給老師。

8. 資料 zīliào N

我正在用電腦查資料。

9. 實習 shíxí N

王小姐在國小實習一年以後，就可以當老師了。

10. 合約 héyuē N

合約看完，請簽名。

11. 居留證 jūliúzhèng N

外國人需要居留證，才可以長時間留在台灣。

12. 開戶 kāihù V

我帶著居留證和印章到銀行開戶。

13. 需要 xūyào V

我好渴，需要馬上喝水。

14. 正式 zhèngshì SV

她今天第一天上班，所以穿得很正式。

15. 開始 kāishǐ V

學校從 7 月 1 日開始放暑假。

語法

1. 通知

組長您好，我是王小明，公司通知我今天來報到。

(1) A：公司_____我明天去面試。

B：太棒了！

(2) A：你今天怎麼沒去學校？

B：學校今天停電，

_____。

(3) A：_____通知_____明天去

_____。

B：太好了！那要穿正式一點的衣服喔！

2. 還+V.....(如：還要、還有.....)

員工：這是我的實習合約和居留證。

主任：還需要你的開戶資料，請你下星期一補交。

(1) 店員：請問要點餐了嗎？

顧客：是的，我要一個漢堡，一份薯條，_____一杯可樂。

(2) A：醫生跟你說什麼？

B：他叫我要多喝水，_____多休息。

(3)　A：你想去哪裡玩？

B：我想去_____，_____。

3.　麻煩 N/SV/V

麻煩繳交資料給我。

(1)　家長 A：我兒子常在學校製造_____(N)。

家長 B：真的嗎？他看起來很乖呀！

(2)　A：錢包不見真是一件_____事。

B：沒錯！裡面的證件全部都要重辦。

(1)　A：能不能_____(V)你幫我倒垃圾？

B：好啊！沒問題。

(2)　A：這件事很_____(SV)你可以_____(V)同學跟你一起做嗎？

B：好的！

(3)　A：這湯很燙，_____讓一下 ！

B：　大家要小心!

活動一：提問設計

Q1：請問報到的人是誰？

Q2：這位報到者需要繳交什麼資料給主管？

他還缺哪些資料？

Q3：這位報到的人什麼時候開始上班？

活動二：角色扮演

角色情境 ：飯店會議室

角色設定 ：主任一名、員工一名

角色對話 ：請學生分別扮演主任和員工，新進員工今天第一天報到。

情境任務：

1.主任要說出報到時需要帶的東西

2.新進員工 A 要拿出報到資料及說出幾點上班

活動三：材料設計

說說這三張圖是什麼？

圖片一是什麼?

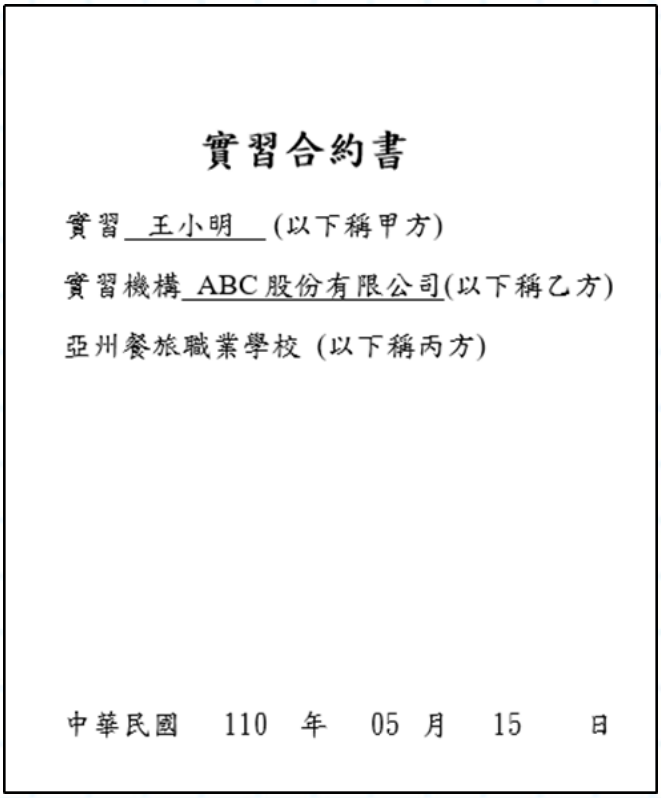
這張居留證是誰的?

她結婚了嗎?

圖片二是什麼?

這本存摺是誰的?

存摺帳號是多少?



實習合約書

實習 王小明 (以下稱甲方)

實習機構 ABC 股份有限公司(以下稱乙方)

亞州餐旅職業學校 (以下稱丙方)

中華民國 110 年 05 月 15 日

圖片三是什麼?

實習合約中的甲方是誰?

實習合約中的乙方是誰?

實習合約中的丙方是誰?

第二單元 工作規定

Gōngzuò guīdìng

主任	歡迎你們加入，飯店有些規定需要你們遵守。
zhǔrèn	Huānyínnǐmen, fàndiàn yǒuxiē guīdìng xūyào nǐmen zūnshǒu.
員工	好的，請問有哪些是要特別注意的？
yuángōng	Hǎode, qǐngwèn yǒu nǎxiē shìyào tèbié zhùyì de?
主任	除了服務態度要好，還要準時上班、下班前必須報備。
zhǔrèn	Chúle fúwù tàidù yaohǎo, hái yao zhǔnshí shàngbān 、xiàbān qian bìxū bàobèi.
員工	您的意思是要請主管確認工作完成，才能下班嗎？
yuángōng	yìsi shì yào qǐng zhǔguǎn quèrèn gōngzuò wánchéng, cáinéng xiàbān de ma?
主任	是的，還有請把制服穿戴整齊，並整理好儀容。
zhǔrèn	Shìde , háiyǒu qǐng bǎ zhìfú chuāndài zhěngqí , bìng zhěnglǐ hǎo yíróng.
員工	好的，非常感謝您的提醒。
yuángōng	Hǎo de, fēicháng gǎnxiè nín de tíxǐng.

教學目標：學習了解並遵守工作規定。

生詞

1. 規定 guīdìng N/V

上班必須遵守公司規定（N），早上 8 點上班，下午 5 點下班。

學校規定（V）學生上學必須穿制服。

2. 遵守 zūnshǒu V

我們必須遵守考試的規定，不可以作弊。

3. 特別 tèbié SV/D

有些水果的味道很特別（SV）。

今天天氣特別（D）熱。

4. 態度 tàidù N

老闆喜歡服務態度好的員工。

5. 準時 zhǔnshí D

爸爸每天早上 8 點準時出門上班。

6. 必須 bìxū D

為了找到好的工作，我必須學習華語。

7. 報備 bàbèi V

公司規定，員工下班前要向主管報備工作已經做完了，才可以下班。

8. 確認 quèrèn V

這張單子是誰簽名的？你幫我確認一下。

9. 完成 wánchéng V

明天要開學了，快把作業完成。

10. 制服 zhìfú N

學生到學校上課要穿制服。

11. 穿戴 chuāndài V

主管要求員工，上班時制服要穿戴整齊。

12. 整齊 zhěngqí SV

桌上的書放得很整齊。

13. 整理 zhěngl ǐ V

請你把房間整理乾淨！

14. 儀容 yíróng N

快去照鏡子，整理你的服裝儀容。

15. 提醒 tíx ǐ ng V

媽媽提醒我明天要開學了，記得七點起床。

語法

1. 除了.....以外，還/也

除了服務態度要好，還要準時上班、下班前必須報備。

(1) A：____你____，_____有其他人嗎？

B： ____我____，_____有三位同學。

(2) A：我要怎麼做才能瘦下來？

B：_____，_____。(少吃、多運動)

(3) A：他_____會說_____，_____會說_____。

(西文、馬來文)

B：好厲害!

2. 要.....才能

您的意思是要請主管確認工作完成，才能下班嗎？

(1) 學生:老師,請問我____怎麼做,_____有好成績？

老師：你_____，_____。

(多讀書、好成績)

(2) 老師：你們要先_____，_____。

(通過考試、拿到證照)

學生：我會記得提醒同學報名考試。

(3)　A：你＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。

（先洗手、吃午餐）

B：好的。

3.　並

請把制服穿戴整齊，並整理好儀容。

(1)　A：你覺得台北的天氣怎麼樣？

B：我覺得台北的冬天又濕又冷，＿＿＿＿不舒服。

(2)　A：請＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。

(戴好口罩、勤洗手)

B：好的。

(3)　A：離開教室記得＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿。

(鎖好門窗、關燈)

B：好的。

活動一：提問設計

Q1：請問這間飯店有哪些特別的工作規定？

(至少說出三個)

Q2：你還知道哪些行業有特別的工作規定？試著

說說看。

（請學生分享自己的工作經驗，如在廚房工作需要穿圍裙及戴口罩）

活動二：角色扮演

角色情境：員工休息室

角色設定：主任一名、員工兩名

角色對話：請學生分別扮演主任和員工，進行對話練習。

情境任務：

1.主任要說出飯店的規定

2.新進員工 A 要確認飯店規定及特別注意的規定

活動三：材料設計

1. 下面三張圖，他們做什麼工作？工作時要穿什麼？這些衣服有什麼特別？
2. 延伸練習：請學生分享自己工作時所穿戴的制服。如：顏色或特殊配戴品。

圖片一：

圖片二：

圖片三：

第三單元 員工訓練

Yuángōng xùnliàn

經理 jīnglǐ	我們先點名。阿美？阿美到了嗎？ Wǒmen xiān diǎnmíng,āměi ?Āměi dàole ma?
員工 yuángōng	阿美今天遲到了，因為他的車壞了。 Aměi jīntiān chídào le, yīnwèi tā chē huài le .
經理 jīnglǐ	大家記得員工手冊的注意事項嗎？ Dàjiā jìdé yuángōngshǒucè de zhùyì shìxiàng ma?
員工 yuángōng	準時上下班、愛惜公物、禁止吸菸、服務時要微笑。 Zhǔnshí shàng xià bān、àixí gōngwù、jìnzhǐ xīyān、fú wù shí yào wéi xiào.
經理 jīnglǐ	集合結束後，請記得去報到處拿員工合約書，簽完名才算完成報到手續。 Jíhé jiéshù hòu, qǐng jìdé qù bàodàochù ná yuángōng héyuēshū, qiān wán míng cáisuàn wánchéng bàodào shǒuxù.
員工 yuángōng	好的，我也會轉告阿美，請她今天下班前完成合約書。 Hǎo de , wǒ yě huì zhuǎngào āměi,qǐng tā jīntiān xiàbān qián wánchéng héyuēshū.

教學目標：能遵守員工的工作守則，並學習如何應對突發狀況。

生詞

1. 訓練 xùnliàn V

他在訓練狗坐下的姿勢。

2. 點名 diǎnmíng V

每次上課，老師都要點名，看看學生都來上課了嗎？

3. 遲到 chídào V

小明因為沒有搭上公車，所以上課遲到了。

4. 壞 huài V/adj

他的車壞了（v）

妳很壞，每次要你走路專心都不聽，現在受傷了吧？。(adj.)

5. 手冊 shǒucè N

公司給每一個新員工一本手冊。

員工手冊（N）yuángōngshǒucè

公司的規定都寫在員工手冊上，你可以看一下。

6. 注意事項 shìxiàng N

公司的三項注意事項：禁止吸菸、準時上班、服務態度好。

7. 愛惜 àixí V

每個人都要愛惜地球。

8. 公物 gōngwù adj

我們不可以破壞學校的桌子、椅子等公物。

9. 禁止 jìnzhǐ V

辦公室裡禁止吸煙。

10. 微笑 wéixiào N

他臉上常常帶著微笑。

11. 結束 jiéshù adv

今天的員工訓練到下午四點結束。

12. 轉告 zhuǎngào adv

他今天沒來上課，請幫我轉告他記得請假。

語法

1. 記得

(1) 大家_____明天早上 9 點上課喔！

(2) 明天記得_____，你要簽名。

(3) _____，記得_____。

2. V + 完 + N

例子: 看完書、做完家事、簽完名字.....

(1) A：你_____員工手冊了嗎？

B：我_____了。

(2) A：經理，我_____了。

B：好的，你可以離開了。

3. 才算.....(+ 事)

(1) 記得簽完名_____完成報到手續。

(2) 要先到服務台繳錢，才算_____。

(3) 你必須_____，才算_____。

活動一：提問設計

Q1： 員工手冊有那些注意事項？

引導回答：員工受測的注意事項有____。

(禁止吸菸、準時上班……)

Q2： 你為甚麼會遲到？

引導回答:學生說出可能會遲到的原因。

(例如:車子壞了、公車走了……)

活動二：角色扮演

角色：一位經理，三位員工。

要求：請擔任員工的同學，正確說出員工注意事項有哪些，而經理則檢查是否正確。

情境任務：

1.為什麼遲到？

2.請說出員工手冊的注意事項有什麼？

3.怎麼樣才能完成報到？

活動三：材料設計

1. 這是公司的合約書，請先看完，如果沒問題，請簽名。

員工契約書

立契約書人＿＿＿＿＿代表人＿＿＿＿＿（以下簡稱甲方）
＿＿＿＿＿（以下簡稱乙方）

一、契約期限：一年。

二、工作時間與休息：
□．乙方工作時間每天八小時。
□．乙方工作六天，可以休息一天作為例假。

三、乙方必須遵守甲方的員工守則。

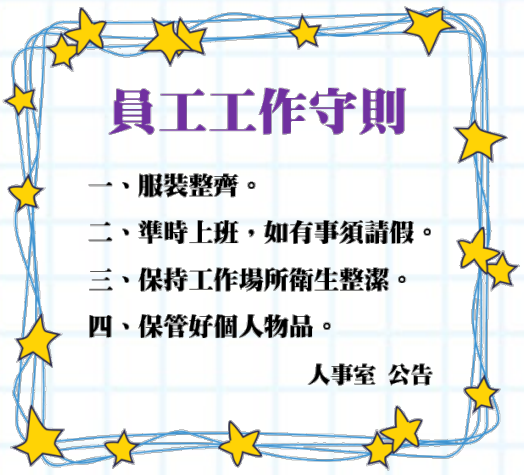
甲　方：
代表人：

乙　方：
保證人：

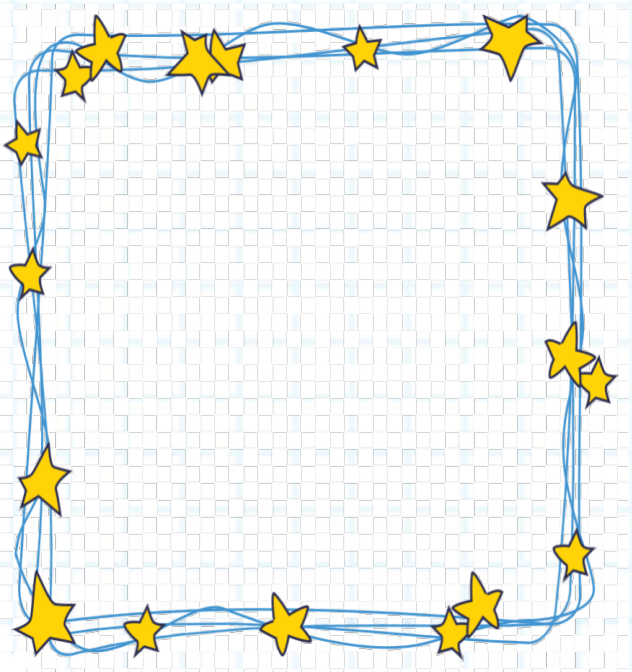
中　華　民　國　　年　　月　　日

2. 你是公司經理，老闆請你設計一份員工手冊。(最少四項)

範例：



試試看：



第四單元 客房禮儀

Fángwù lǐyí

經理 jīnglǐ	進客房前一定要敲門，你還記得正確的敲門手勢嗎? Jìn kèfáng qián yīdìngyào qiāomén,nǐ hái jìde zhèng què de qiāomén shǒushì ma ?
員工 yuángōng	用食指和中指的關節輕輕敲門，才不會打擾客人。 Yòng shízhǐ hé zhōngzhǐ de guānjié qīngqīng qiāomén, yǐmiǎn dǎrǎo kèrén.
經理 jīnglǐ	如果敲了門，卻沒有人回應呢? Rúguǒ qiāo le mén, què méiyǒu rén huíyìng ne?
員工 yuángōng	看到房門前有沒有「請勿打擾」掛牌，不能隨便開門。 Kàndào fángménqián yǒuméiyǒu 「qǐngwù dǎrǎo」guà pái, jiù bùnéng suíbiàn kāimén.
經理 jīnglǐ	要是你進房間時，客人還留在房裡，那要怎麼應對? Yàoshì nǐ jìnfángjiān shí, kèrén hái liúzài fánglǐ,nà yào zěn me yìngduì ?
員工 yuángōng	先跟客人說「對不起」，再趕快離開。 Xiān gēn kèrén shuō 「 duìbùqǐ 」 zài jìnkuài líkāi.

教學目標：學習如何應對房務禮儀。

生詞

1. 禮儀 lǐyí N

父母要教孩子餐桌禮儀，如：吃飯時，不能說話。

2. 敲 qiāo V

我敲了 3 次門，但沒有人開門。

3. 正確 zhèngquè adj

考完試後，老師把正確答案寫在白板上給大家看。

4. 手勢 shǒushì N

老師做了一個手勢叫我坐下。

5. 用 yòng V

她用手敲我的桌子。

6. 食指、中指 shízhǐ, zhōngzhǐ N

我們的手有拇指、食指、中指等五個手指頭。

7. 關節 guānjié N

天氣變冷的時候，我的手關節又痛起來了。

8. 以免 yǐmiǎn 連

我要把這幾個注意事項寫下來，以免忘記。

生詞

9. 打擾 dǎrǎo V

我不喜歡看書的時候被打擾。

11. 回應 huíyìng V

看到我的訊息，請回應，不要讀了不回我。

12. 請勿 qǐngwù V

王老師在上課了，請勿睡覺。

13. 掛牌 guàpái N

你門前沒有掛牌，誰知道你賣什麼？

14. 隨便 suíbiàn adj

隨便把垃圾丟在地上，是不好的行為。

15. 應對 yìngduì V

你不懂客人問的問題，怎麼能應對呢？

16. 盡快 jìnkuài V

我們要盡快做才能準時完成。

17. 離開 líkāi V

你離開房間時，請把門關上。

語法

1. 以免.....

用食指和中指的關節輕輕敲門，以免打擾客人。

(1) 用食指和中指的關節輕輕敲門_____打擾客人。

(2) 我很早就來上班了，以免_____。

(3) 經理_____，以免_____。

2. .....卻 .....

如果敲了門，卻沒有人回應呢?

(1) A：我敲了很多次門，_____沒有人回應。

B：那你可以先打掃其他房間。

(2) A：你去過報到處了嗎？

B：我去過了，但是報到處卻_____。

(3) A：你有打電話給經理了嗎？

B：我_____，_____卻_____。

語法

3. 盡快.....

先跟客人說「對不起」，再盡快離開。

(1) A：我們的時間不多了，要_____做完才行。

B：好的。

(2) A：我今天上班還沒簽名。

B：那你應該盡快_____。

(3) A：早上八點上課，我今天八點十五分才來。

B：你_____。

活動一：提問設計

Q1：進房間前要先_____？(敲門)

Q2：敲門的手勢是？學生可以做動作來回應老師

Q3：比出手勢，指出食指與中指詢問兩指頭的名字。

Q4：敲門，沒有人回應，要_____？

Q5：進房間，房間有客人，要_____？

活動二：角色扮演

學生根據課文角色扮演

角色：經理、員工、客人

要求一：請擔任員工的同學，正確做出敲門的動作，由經理檢查。

要求二：請擔任客人的同學，回應員工時要說出至少三種不同的回答。

情景任務：

1.經理詢問員工如何敲門，員工做動作。

2.敲門前要先說甚麼？

3.客人還在房裡，客人怎麼回應員工。

4.客人沒有回應，但開門後發現客人在房裡。

活動三：材料設計

下面六張圖片，告訴我們進門時，要注意什麼？請回答。

A

B

C

D

E

F

第五單元 客房備品

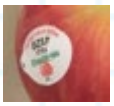
Kèfáng bèipǐn

員工 yuángōng	領班，我已經把淋浴間的備品補齊了。 Lǐngbān, wǒ yǐjing bǎ línyù jiān de bèipǐn bǔ qí le.
領班 lǐngbān	記得要把大毛巾掛好，小毛巾摺好放在備品架上。 Jìdé yào bǎ dà máojīn guàhǎo, xiǎo máojīn zhé hǎo fàng zài bèipǐn jià shàng.
員工 yuángōng	好的，我已經把垃圾桶的紙墊、淋浴間的洗髮精和沐浴乳補齊，也把足布放在浴缸尾端了。 Hǎode, wǒ yǐjing bǎ lèsètǒng de zhǐdiàn、línyù jiān de xǐfǎjīng hé mùyù rǔ bǔqí, yě bǎ zúbù fàngzài yùgāng wěiduān le.
領班 lǐngbān	水果上的標籤怎麼還沒撕掉？茶包檢查了嗎？ Shuǐguǒ shàng de biāoqiān zěnme háiméi sī diào？Chábāo jiǎnchá lema？
員工 yuángōng	對不起，我馬上撕。茶包剛剛檢查過了。 Duìbuqǐ, wǒ mǎshàng sī.Chábāo gānggāng jiǎnchá guòle.
領班 lǐngbān	好！其他間的備品也去看一下，我等等再回來檢查。 Hǎo! Qítā jiān de bèipǐn yě qù kàn yíxià, wǒ děngděng zài huílái jiǎnchá.

教學目標：認識客房備品的名稱及整理房間的注意事項。

水果 shuǐguǒ

標籤 biāoqiān



咖啡 kāfēi

茶包 chábāo

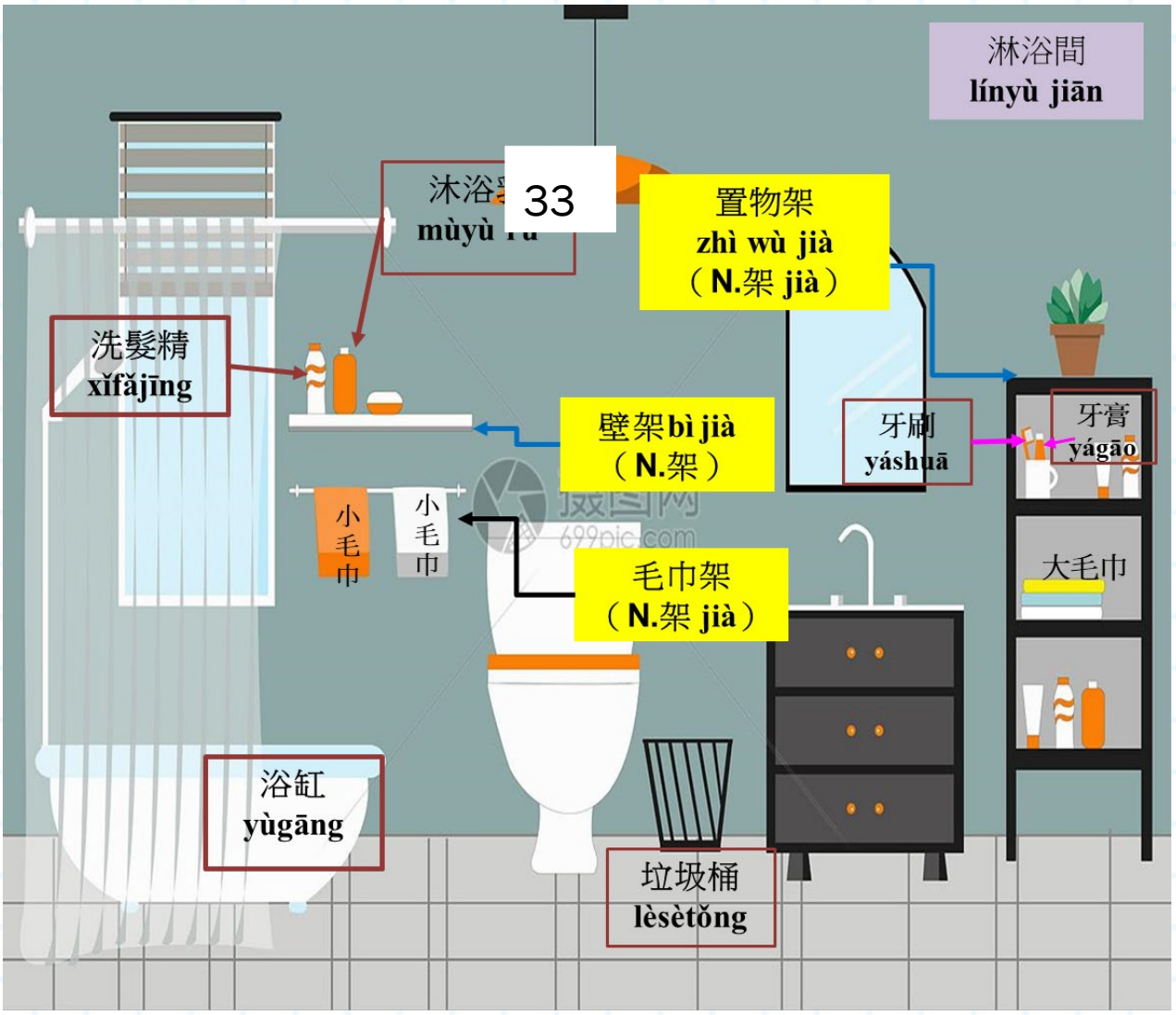
零食 língshí

礦泉水 kuàngquánshuǐ

糖包 táng bāo

洗衣袋 xǐyī dài

拖鞋 tuōxié



圖片來源：攝圖網

生詞

1. 客房 kèfáng N (M：間)

247 號客房已經準備好了，可以讓客人入住了。

2. 備品 bèipǐn N (M：個)

客房內有茶包、咖啡、牙刷等備品，可以讓客人免費使用。

3. 淋浴間 línyù jiān N (M：間)

淋浴間現在空著，你快去洗澡吧！

4. 補齊 bǔqí V

533 號房還有什麼東西沒補齊嗎？

5. 毛巾 máojīn N (M：條)

這是一條乾淨的毛巾。

6. 掛 guà V

回家後，先把外套和包包掛好，再去洗手。

7. 摺 zhé V

起床摺棉被後，我才去洗臉刷牙。

8. 備品架、架 jià N

(N：鞋架、書架、衣架、掛杯架、毛巾架、置物架...)

(1)我把新買的書放在書架上。

(2)小明下課回家後，都會把鞋子整齊放好在鞋架上。

生詞

9. 垃圾桶、N.桶 lèsètǒng N

(N： 木桶、酒桶、飯桶、水桶……)

這裡有兩個垃圾桶，綠色的放回收的垃圾，紅色的放不要的垃圾。

10. 紙墊 zhǐdiàn N （M：張）

冰的飲料下面要放一張紙墊。

11. 洗髮精 xǐfǎjīng N （M：瓶）

我洗頭髮喜歡用這個牌子的洗髮精。

12. 沐浴乳 mùyù rǔ N （M：瓶）

我洗澡的沐浴乳用完了。

13. 足布 zúbù N （M：條）

浴室外要放足布，腳擦乾了，才不會滑倒。

14. 浴缸 yùgāng N （M：個）

大部分的日本家庭都有浴缸。

15. 尾端 wěiduān N

你一直往前走，超商就在這條路的尾端。

生詞

16. 標籤(N.) biāoqiān

價錢在商品的標籤上，記得撕掉。

17. 撕 sī V

我把禮物的包裝撕開。

18. 茶包 chábāo N （M：包）

辦公室有免費茶包，歡迎使用！

19. 檢查 jiǎnchá V

考卷寫完後，要檢查一次。

語法

1. 剛剛

(1) A：你____去哪兒了？

B： 我去圖書館了。

(2) A：你____在寫作業嗎？

B：不是，我____在_____。(看電視)

(3) A：你_____？(去哪裡)

B：我_____ 去超市買了一件衣服。

2. 已經.....了

(1) A：你吃過飯了嗎？

B：我____吃過__。

(2) A：你今天怎麼遲到了？

B：因為我出門的時候，

_____。 (公車 / 開走)

語法

(3) A：我_____

，你呢？（功課 / 完成）

B：還沒，我的

_____。

（功課 / 完成）

3. V+掉

(1) A：你把這個麵包_____掉吧！

B：可是我已經吃不下了。

(2) A：剛剛路邊那隻可愛的貓呢？

B：牠看到人就_____掉了。（跑）

(3) A：垃圾車來了，你垃圾_____掉了嗎。（丟）

B：我早就把_____。

活動一：提問設計

Q1：課文中提到哪些備品？（最少說出五種備品）

Q2：水果上有標籤要怎麼辦？

Q3：淋浴間裡的大毛巾和小毛巾要怎麼放？

活動二：角色扮演

角色：領班和員工

要求：必須要說出課文中備品名稱 / 生詞

教具：職稱名牌（請學生製作名牌並佩戴，模仿角色）

情景任務：

1.領班檢察整理好的客房

2.員工要回答領班的問話

3.學生也可以自由發揮，教師從旁協助，如牙膏、牙刷、梳子、洗面乳等不在課文中的備品名稱

活動三：材料設計

材料準備：備品圖卡、場景圖片

（圖 1）林小姐在做什麼？你平常也會摺什麼？

（圖 2）

Q1：請問圖中有幾條摺好的毛巾？有幾條掛著的毛巾？

Q2：還有其他什麼?

圖 1

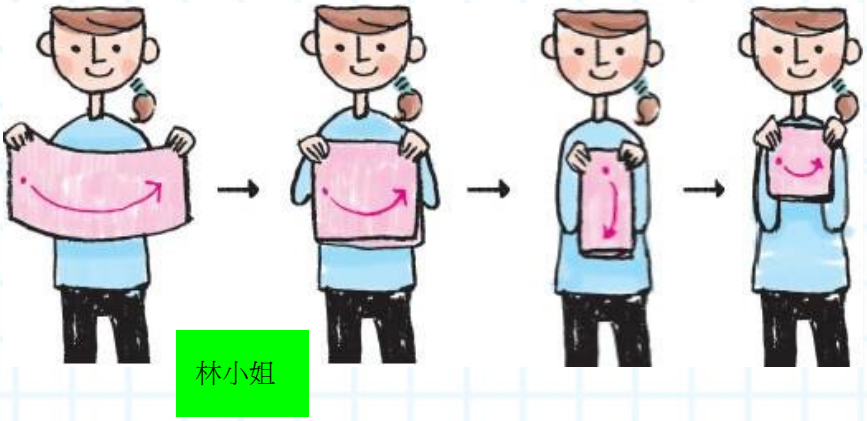
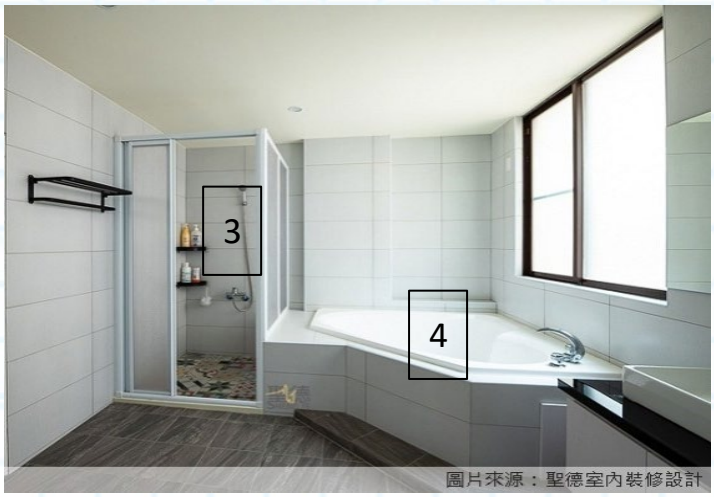


圖 2

選擇填空



1. e.g. A
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

（A）標籤 biāoqiān

（B）淋浴間 línyù jiān

（C）垃圾桶 lèsètǒng

（D）毛巾 máojīn

（E）洗髮精 xǐfǎjīng

（F）茶包 chábāo

（G）紙墊 zhǐdiàn

（H）沐浴乳 mùyù rǔ

（I）浴缸 yùgāng

（J）毛巾架 máojīn jià

第六單元 退房流程

Tuìfáng liúchéng

領班 lǐngbān	287 號房退房，先去確認飲料和零食的數量。 287 hào fáng tuìfáng, xiān qù quèrèn yǐnliào hé língshí de shùliàng.
房務員 fángwùyuán	好的，冰箱少了一瓶酒、一瓶可樂和兩包零食。 Hǎode，bīngxiāng shǎole yìpíng jiǔ、yìpíng kělè hàn liǎng bāo língshí.
領班 lǐngbān	檢查完先開帳單，再把總金額寫上去。 Jiǎnchá wán xiān kāi zhàngdān, zài bǎ zǒng jīné xiě shàngqù.
房務員 fángwùyuán	這樣總共四百五十元。那我先整理房間。 Zhèyàng zǒnggòng sìbǎiwǔshíyuán. Nà wǒ xiān zhěnglǐ fángjiān.
領班 lǐngbān	好，記得把冰箱旁的地毯吸乾淨，順便處理垃圾。 Hǎo, jìdé bǎ bīngxiāng páng de dìtǎn xī gānjìng, shùnbiàn chǔlǐ lèsè.
房務員 fángwùyuán	好的，如果還少了什麼，請提醒我，謝謝！ Hǎode, rúguǒ hái shǎole shénme, qǐng tíxǐng wǒ，xièxie！

教學目標：能以職場與長官或上層管理者溝通，並了解客房清潔的工作內容與流程。

生詞

1. 退房 tuìfáng V

這間飯店的退房時間是中午 12 點。

2. 流程 liúchéng V （M：個）

上班前看懂工作流程，就知道工作時應該先做什麼，再做什麼。

3. 領班 lǐngbān N （M：位）

今天領班教我退房流程。

4. 飲料 yǐn liào N （M：瓶 / 杯）

我在夏天常常買飲料喝，像是可樂、雪碧和紅茶。

5. 零食 língshí N （M：包）

房間的零食有很多種，有水果乾、餅乾和糖果。

6. 數量 shùliàng N

這些貨的數量剩下多少？

7. 房務員 fángwùyuán N （M：位）

飯店需要房務員整理房間。

8. 酒 jiǔ N （M：瓶）

喝酒後不能開車。

生詞

9. 帳單 zhàngdān N （M：張）

你每個月都會收到電話帳單，要記得去繳錢。

10. 總金額 zǒng jīné N （M：元）

這些水果的總金額是 250 元。

11. 總共 zǒnggòng N

今天購物總共買了五件衣服。

12. 地毯 dìtǎn N （M：張）

冬天的時候，我家小狗喜歡在客廳地毯上睡覺。

13. 吸 xī V

喝珍珠奶茶的時候，要慢慢吸。

14. 乾淨 gānjìng SV

我把窗戶擦得很乾淨。

15. 順便 shùnbiàn V

你去便利商店可以順便幫我買東西嗎？

16. 處理 chǔlǐ V

那份報告已經處理好了嗎？

語法

1. V+上去 （下去、上來、下來）

課本：檢查完先開帳單，再把總金額寫上去。（寫）

(1) A：房間的燈泡壞了，該怎麼辦？

B： 我們得買一顆新的_____。（裝）

(2) A：請幫我把書包從地上 _____。（拿）

B：好的，沒問題。

(3) A：我們來整理書，我把舊的_____。（放）

B：那我把新的_____。（放）

2. V+乾淨

(1) A：還有要收拾的地方嗎？

B：餐具也要_____。（洗）

(2) A：你剛剛整理了哪裡？

B：我把_____了。（窗戶、擦）

(3) A：飯後要把_____ 。（牙齒、刷）

B：好的醫生，我會多注意。

語法

3. 去+V

(1) A：他們在烤肉，我還能做些什麼？

B：你可以_____。(準備食物)

(2) A：明天我們要去旅行！

B：那我先_____。(整理行李)

(3) A：小明明天生日，我們要準備什麼？

B：你_____，我_____。

活動一：提問設計

Q1：為什麼 287 號房客人要付 450 元？

Q2：地毯要怎麼整理？

Q3：冰箱東西少了，要怎麼辦？帳單要怎麼開？

活動二：角色扮演

學生根據課文角色扮演

角色：領班和員工

要求：請擔任服務員的同學，正確地說出退房順序，而領班則負責檢查順序是否正確

情景任務：

1.去確認飲料和零食的數量

2.開帳單

3.把總金額寫上去

4.整理房間的順序是什麼？（問答）

活動三 A

冰箱裡需付費的飲料

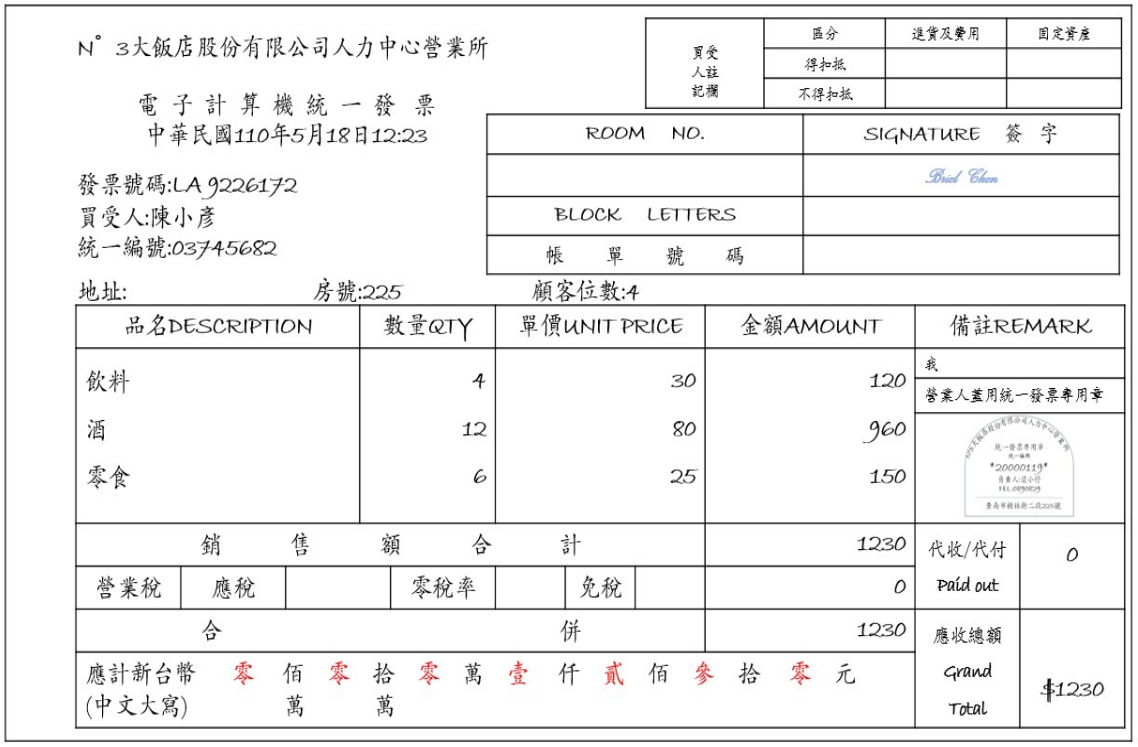
飯店冰箱內

- 所有食物大多是需付費的，要取用前應先注意其說明。
- 如有取用應付費的飲料或食物，退房時記得付帳。

Q：請說說看，這是什麼？

活動三 B

這張是退房時的帳單，請看圖回答問題。



N° 3大飯店股份有限公司人力中心營業所

電子計算機統一發票
中華民國110年5月18日12:23

發票號碼:LA 9226172
買受人:陳小彥
統一編號:03745682

地址: 房號:225 顧客位數:4

頁受人註記欄	區分	退貨及費用	固定資產
	得扣抵		
	不得扣抵		

ROOM NO.	SIGNATURE 簽字
	Brad Chen
BLOCK LETTERS	
帳單號碼	

品名DESCRIPTION	數量QTY	單價UNIT PRICE	金額AMOUNT	備註REMARK
飲料	4	30	120	我
酒	12	80	960	營業人蓋用統一發票專用章
零食	6	25	150	
銷售額合計			1230	代收/代付 Paid out 0
營業稅 應稅		零稅率		免稅 0
合併			1230	應收總額 Grand Total $1230
應計新台幣(中文大寫)	零萬 佰 零萬 拾 零 萬 壹 仟 貳 佰 參 拾 零 元			

Q1：這是誰的帳單？什麼時候開的？

Q2：這間房間消費總金額是多少？

Q3：共消費了什麼？

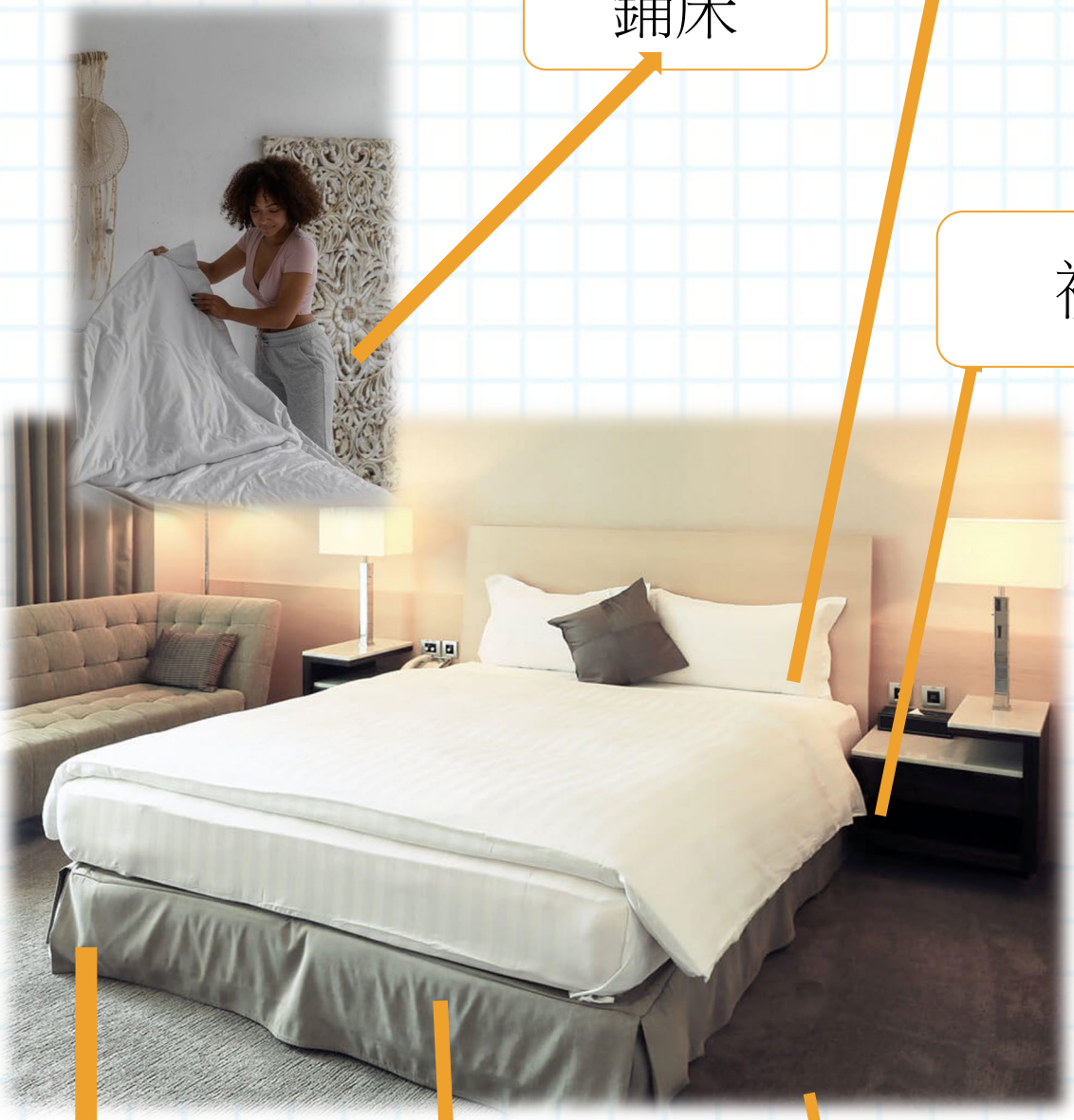
Q4：哪個數量最多？是多少？

第七單元 鋪床步驟

pū chuáng bùzòu

房務員	我已經把乾淨的床單、被套、枕頭套和保潔墊準備好了。
fángwùyuán	Wǒ yǐjīng bǎ chuángdān, bèitào, zhěntóutào hé zhǔnbèi hǎo le.
領班	好，你先鋪完保潔墊和床單，我再鋪被套。
lǐngbān	Hǎo, nǐ xiān pū wán bǎojiédiàn hàn chuángdān, wǒ zài pū bèitào.
房務員	床單鋪完後，邊角要塞到床墊底下嗎？
fángwùyuán	Chuángdān pū wán hòu, biānjiǎo yào sāi dào chuángdiàn dǐ xià ma?
領班	沒錯，這樣看起來更整齊。
lǐngbān	Méi cuò, zhè yàng kān qǐ lái gēng zhěng qí.
房務員	我鋪完了！連枕頭套也套好了！
fángwùyuán	Wǒ pū wán le! Lián zhěntóutào yě tào hǎo le!
領班	那你把髒布巾放到工作車裡面，注意別讓寢具掉到地上。
lǐngbān	Nà nǐ bǎ zāngbùjīn fàng dào gōngzuòchē lǐ miàn, zhùyì bié ràng qǐnjù diào dào dì shàng.
房務員	好的，那我繼續整理下一間客房了。
fángwùyuán	Hǎo de, nà wǒ jì xù zhěnglǐ xià yī jiān kèfáng le.

教學目標：了解所需寢具名稱和鋪床步驟。


枕頭套
鋪床
被套
邊角
床墊
床單

生詞

1. 鋪床　pūchuáng　V

從小，媽媽就要我們自己鋪床。

2. 步驟　bùzòu　N

媽媽一邊看著食譜的步驟，一邊學做菜。

3. 床單　chuángdān　N

我最喜歡白色，所以買了白色的床單。

4. 被套　bèitào

因為好久沒有洗，他的被套很臭。

5. 枕頭套　zhěntoutào　N

醫生建議大家一週洗一次枕頭套。

6. 保潔墊　bǎojiédiàn　N

床上鋪上保潔墊，可以讓床保持乾淨。

7. 邊角　biānjiǎo　N

這幅畫的畫框很貴，搬的時候要特別注意邊角。

8. 塞　sāi　V

我把垃圾塞進垃圾袋。

生詞

9. 床墊 chuángdiàn N

我的床墊很軟，睡起來很舒服。

10. 底下 (Aux.) dǐxiɑ

我的手機掉到床底下。

11. 更 (D.) gèng

跟照片比起來，她看起來更漂亮。

12. 套 (V.) (N.) (M.) tào

(1) 到室內要把雨傘套上，才不會到處滴水。

(2) 手機裝上手機套就不會變髒。

(3) 這套新衣服真適合你。

13. 髒(SV.) zāng

因為跑步跌倒，我的衣服被泥巴弄髒了。

14. 布巾 (N.) bùjīn

因為要搬家了，所以媽媽用布巾將餐具包起來。

15. 工作車 (N.) gōngzuòchē

工作車的上層要放乾淨的布巾，下層放髒的。

生詞

16. 讓 ràng Prep

房務員會打掃房間，讓客人有乾淨的房間休息。

17. 寢具 qǐnjù N

為了讓客人住得安心，房內的寢具都洗乾淨了。

18. 繼續 jìxù V

因為客人沒有付錢，所以不能繼續住在飯店裡。

語法

1. V 起來

(1) A： 你知道這首是什麼歌嗎？

B： ___起來像是_____。(聽)

(2) A： 這是什麼？ ___ 起來好香喔！ (聞)

B：這是我做的_____。(餅乾、便當)

(3) A：你今天___起來比較漂亮。(看)

B：因為_____。

2. 連...也...

(1) 這裡的交通很不方便，___公車___沒有。

(2) 妹妹想買餅乾，但是她_____。

(3) 他不僅沒有寫作業，連_____也_____。

3. 讓...

(1) 喝湯的時候，記得別___湯汁滴到地上。

(2) 為了不___老師生氣，每個同學都很專心的上課。

(3) 把手舉高一點，___老師能看到你。

活動一：提問設計

請同學根據課文回答下列問題

Q1： 飯店房間有那些寢具？

Q2： 鋪床要注意什麼？

Q3： 課文的鋪床步驟是什麼呢?

活動二：情境練習

角色：房務員兩位

情境：今天領班拜託你和另一位同事一起鋪床，

你們會怎麼分工合作完成呢？

(1) 請寫下圖片指的生詞。

(2) 他們是誰，在做什麼?

活動三：閱讀理解

請根據圖片回答下列問題：

(3)　說一說，你看到了什麼?

2. 本專案不提供一次性盥洗備品

（牙刷組、刮鬍刀、浴帽、棉花棒、沐浴用品、洗髮精、拖鞋、浴巾及毛巾等）

第八單元 房務巡查

fáng wù xún chá

領班 lǐngbān	各位房務員請注意，待會要進行房務檢查。 Gè wèi fángwùyuán qǐng zhù yì, dāihuǐ yào jìn xíng fángwù jiǎnchá.
房務員 fángwùyuán	領班，房務檢查除了清潔工作外，也要定時巡查各樓層和公共區域嗎？ Lǐngbān , fángwù jiǎnchá chúle qīngjié gōngzuò wài , yě yào dìng shí xúnchá gè lóucéng hé gōnggòng qūyù ma?
領班 lǐngbān	沒錯，主要是因為確保住宿安全。 Méicuò ,zhǔyào shì yīn wèi quèbǎo zhùsù ānquán.
房務員 fángwùyuán	如果房門外一直掛著「請勿打擾」的掛牌，要怎麼處理呢？ Rúguǒ fángmén wài yī zhí guà zhù「qǐngwù dǎrǎo」de guàpái , yào zěnme chǔlǐ ne?
領班 lǐngbān	你必須先敲門並詢問客人是否需要幫忙。 Nǐ bì xū xiān qiāomén bing xún wèn kèrén shìfǒu xūyào bāngmáng.
房務員 fángwùyuán	我知道了。我會特別留意客人的入住情況。 Wǒ zhīdào le. Wǒ huì tèbié liúyì kèrén de rùzhù qíngkuàng.

教學目標：房務巡查工作應注意的禮節。

生詞

1. 待會 dāihuǐ adv

我待會要去買飲料，要幫你買一份嗎？

2. 進行 jìnxíng V

因為疫情，飯店要定期進行消毒。

3. 定時 dìng shí SV

花園要定時澆花，不然花朵會死。

4. 巡查 xúnchá N/V

(1)老師不定時的巡查班級掃地區，是為了讓大家都認真掃地。

(2)警衛的職責是定時巡查校園，確保學生安全。

5. 必須 bìxū D

你必須完成打掃工作才能下班。

6. 詢問 xúnwèn V

如果上課有不懂的問題，可以詢問老師或同學。

生詞

7. 留意 liúyì V

那位客人看起來不太舒服，你等等要再多留意。

8. 入住 rùzhù V

我想預定一間雙人套房，7 月 20 日入住。

9. 情況 qíngkuàng N

請將今天工作的情況告訴領班。

10. 公共 gōnggòng SV

乾淨的公共空間需要大家維持。

11. 區域 qūyù N

這個區域目前不對客人開放。

12. 樓層 lóucéng N

飯店樓層很高，如果有電梯更好。

語法

1. 主要是...

(1) A： 這間餐廳在賣什麼呢?

B：這間餐廳_____賣蛋糕和咖啡。

(2) 防疫工作_____戴口罩和_____。

(3) 我負責的家事_____擦地板和掃地。

2. ...是否...

(1) A：你看起來有困難，請問_____需要幫助?

B：是的，我需要幫助，謝謝。

(2) 這雙鞋_____原本放在鞋櫃裡?

(3) 他的華語課本_____沒帶回家?

3. 必須

(1) A：你_____將房間打掃乾淨，否則會有灰塵。

B：好的，我待會再去打掃。

(2) 為了防止感冒傳染，大家_____戴好口罩。

(3) 他_____將功課寫完，才能出去玩。

活動一：口說練習

請同學根據課文回答下列問題

Q1： 在課文中，房務檢查要做哪兩項？

Q2： 為什麼要巡查各樓層？

Q3： 在巡查的過程中，還需要注意哪些情況呢？

活動二：角色扮演

角色：房務員三位

情境：你和同事發現房間外掛著「請勿打擾」的

牌子，你們會怎麼做？會怎麼和領班反映呢？

活動三：閱讀理解

Q1： 想想看，在房務巡查的時候，可能還會遇到什麼情況呢？

Q2： 如果有一位客人向你反映房間很髒，他不滿意，你會怎麼處理呢？

Q3： 下列的房務告示，你都認得出來嗎？

第九單元　房務工作

Fángwù gōngzuò

領班 lǐng bān	今天的房務工作遇到什麼問題了嗎？ Jīntiān de fángwùgōngzuò yùdào shéme wèntí le ma?
房務員 fángwùyuán	666 的燈故障，我已經記錄在房間記錄單上了。 666 de dēng gùzhàng,wǒ yǐjīng jìlù zài fángjiān jìlùdān shàng le.
領班 lǐng bān	知道了。多注意客人的狀況，若有可疑的情況要馬上回報給我。 Zhīdào le .Duō zhùyì kèrén de wèntí ,ruò yǒu kěyí de qíngkuàng yào mǎshàng huíbào gěi wǒ.
房務員 fángwùyuán	我發現有些客人會把喝過的飲料放回冰箱。 Wǒ fāxiàn yǒuxiē kèrén huì bǎ hēguòde yǐnliào fànghuí bīngxiāng.
領班 lǐng bān	這個得開帳單，避免客人逃帳。還有 VIP 房得優先打掃。 Zhèige děi kāi zhàngdān ,bìmiǎn kèrén táozhàng. Háiyǒu VIP fáng děi yōuxiān dǎsǎo.
房務員 fángwùyuán	明天的 VIP 房由我來負責，我會更換打掃順序。 Míngtiān de VIPfáng yóu wǒ lái fùzé,wǒhuì gēnhuàn dǎsǎo shùnxù.

教學目標：學習如何與主管溝通，並回報問題。

生詞

1. 遇到 yùdào VC

我在路上遇到工作上的同事。

2. 故障 gùzhàng VH

電腦工程師到教室修理故障的電腦。

3. 紀錄 jìlù V

班長在黑板上，紀錄上課遲到的同學。

4. 可疑 kěyí VH

那位客人半夜的時候一直站在門口，看起來很可疑。

5. 狀況 zhuàngkuàng N

在飯店工作時要多注意客人有什麼狀況需要幫助。

6. 回報 huíbào V

班長負責向老師回報出席的人數。

7. 避免 bìmiǎn VE

過馬路時要小心，避免出車禍。

生詞

8. 逃帳 táozhàng

買了東西不付錢逃帳，是非常不對的。

9. 優先 yōuxiān VH

搭公車時，請優先讓座位給有需要的人。

11. 順序 shùnxù N

老師要學生由高到矮的順序排隊。

語法

1. V 在 N 上

課文例句：我把狀況記錄**在**房間狀況報表**上**

(1) 他把課本_____在_____上。(放、桌子)

(2) 老師把題目_____在_____上。(抄、黑板)

(3) 同學把答案_____。(寫、考卷)

(4) 客人把垃圾_____。

2. v 回

(1) 他把課本_____回_____。(送、圖書館)

(2) 我把書本_____。(放、書架)

(3) 妹妹把玩具_____。(收、箱子)

語法

3. 由 S 來 V

課文例句：明天的 VIP 房**由**我**來**負責。

(1) 老師：今天換誰擦黑板呢？

小明：今天_____黑板。(擦)

(2) 班長：明天是你打掃這間客房嗎？

小明：不是，_____。

(3) 老師：今天由_____來_____垃圾嗎？

小花：不是，我昨天倒過了。今天_____。

活動一：提問設計

Q1：請問 666 號房什麼故障了？應該怎麼處理？

Q2：如果旅館（或教室）的燈壞掉了，可以怎麼做呢？

Q3：課文中，房務員在整理房間時，發現冰箱東西少了，客人可能逃帳，應該怎麼處理？

Q4：舉例在飯店（或是學生任何打工的地方）工作時，曾經遇到什麼問題？你怎麼應對？

活動二：角色扮演

學生根據課文角色扮演，完成下列對話。

角色：領班、房務員

任務一：請問領班，下面房間內發生了什麼狀況？請你提醒房務員要清潔哪些地方？

任務二：請問房務員，領班說了什麼？你要如何解決房間內的狀況呢？

範例：

領班：這間房間的床單髒了，請你去整理乾淨。(床；髒)

房務員：好的。我會_____。(更換；床單)

練習：

(1) 領班：_____。

(地板；髒)

房務員：_____。

(清理；垃圾)

(2) 領班：_____。

(門板，髒)

房務員：_____。

(由上到下，擦拭)

(3) 領班：_____。

(桌子，髒)

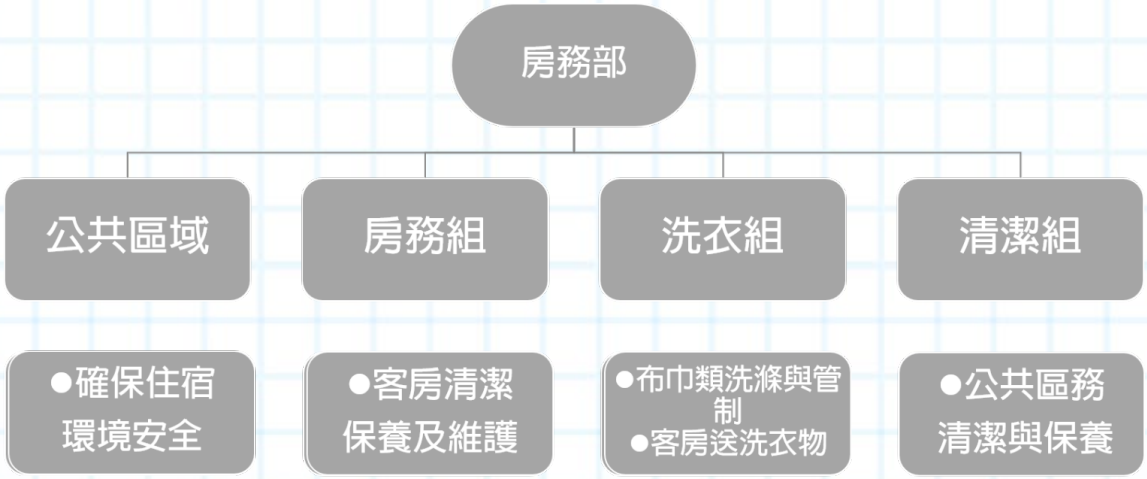
房務員：_____。

(由左到右，擦拭)

活動三：材料設計

你是新來的房務員，你認為房務的工作會有那些呢？

這些部門的工作內容是什麼呢？



(1) 請問房務部分成哪些組別呢？

(2) 請問「公共區域」要「確保住宿環境安全」是什麼意思呢？

(3) 請問「房務組」的工作內容有哪些呢？

(4) 你知道的房務工作還有哪些呢？請說說看。

第十單元 領班查房

Lǐngbān lǐngbāncháfáng

領班 lǐngbān	下一組客人要入住了，客房的門板、門窗和衣櫥都清潔過了嗎? Xiàyìzǔ kèrén yào rùzhù le,kèfáng de ménbǎn、ménchuāng hé yīchú dōu qīngjié guò le ma?
房務員 fángwùyuán	清潔過了，另外衣櫥內的牆面也由上到下擦過了。 Qīngjié guò le,lìngwài yīchú nèi de qiángmiàn yě yóu shàng dào xià cā guò le.
領班 lǐngbān	那麼手電筒和遙控器的功能都正常嗎? Nàme shǒudiàntǒng hé yáokòngqì de gōngnéng dōu zhèngcháng ma?
房務員 fángwùyuán	是的，我不但換了新電池，冷氣也調到標準溫度26°C。 Sìde,wǒu bùdàn huàn le xīn diànchí, lěngqì yě tiáo dào biāozhǔn wēndù 26° C.
領班 lǐngbān	做得好。離開前，記得順手關閉總電源開關。 Zuò de hǎo.Líkāi qián,jìdé shùnshǒu guānbì zǒng diànyuán kāiguān.
房務員 fángwùyuán	沒問題，謝謝領班! Méiwùntí,xièxièlǐngbā!

教學目標：房務檢查工作能和領班溝通，以改善清潔工作的缺失。

牆面
qiángmiàn
冷氣lěngqì
門mén
衣櫥
yīchú
手電筒
shǒudiàntǒng
窗(窗戶)
chuāng
(chuānghù)
門板
ménbǎn
開關
kāiguān
遙控器
yáokòngqì
電池
diànchí

生詞

1. 查房 cháfáng VA

在客人來之前，領班會先來查房。

2. 組 zǔ Nf

這一組清潔用品有牙刷、洗面乳和毛巾。

3. 門板 ménbǎn N

她的手被門板夾傷。

4. 門窗 ménchuāng N

我把門窗清洗乾淨。

5. 衣櫥 yīchú N

衣服晾乾後要收到衣櫥裡。

6. 牆面 qiángmiàn N

房間的牆面髒了，請拿布擦乾淨。

7. 由上到下 yóu shàng dào xià

請把書櫃由上到下整理好。

生詞

8. 擦 cā V

記得把打翻的飲料擦乾淨。

9. 手電筒 shǒudiàntǒng N

把手電筒放在門口，停電時才容易拿到。

10. 遙控器 yáokòngqì N

用遙控器把電視音量調大一點。

11. 功能 gōngnéng N

這支手機的功能太少了，只能夠打電話。

12. 正常 zhèngcháng N

我的手機有點不正常，用一下子就熱了。

13. 電池 diànchí N

鬧鐘的電池沒電了，需要換一顆新的。

14. 冷氣 lěngqì N

最近天氣很熱，打開冷氣讓教室變涼。

生詞

15. 調 tiáo V

房間太冷了，把冷氣的溫度調低一點。

16. 標準 biāozhǔn SV

他拿筆的樣子很不標準，所以字寫得不好看。

17. 溫度 wēndù N

現在室內的溫度是 25 度，真舒服。

18. 關閉 guānbì V

離開房間時，記得把電視關閉。

19. 電源 diànyuán N

電源開關關閉後，才可以拔掉插頭。

20. 開關 kāiguān N

停電的時候，要關閉總開關。

語法

1. 另外

課文例句：清潔過了，另外衣櫥內的牆面也由上到下擦過了。

(1) 小威：小明家有幾間房間？

小花：小明家有三間房間，_____還有一間書房。

(2) 老師：小美來學校的路上發生什麼事？

班長：她丟了錢，_____還受了傷。

(3) 小花：你生日的時候，家人送你什麼禮物?

小明：家人送我一顆足球，_____還有一支手錶。

2. 由...到... (上、下；高、矮；大、小.....)

課文例句：衣櫥內的牆面也由上到下擦過了。

(1) 老師要大家_____排隊。(高，矮)

(2) 老闆要員工_____排水果。(大，小)

(3) 校長要學生_____坐在一起。(左，右)

語法

3. 不但...也...

課文例句：我不但換了新電池，冷氣也調到標準溫度 26°C。

(1) 老師：今天天氣怎麼樣？

小明：今天_____下雨，天空_____出現了閃電。

(2) 老師：小明今天交作業了嗎？

班長：小明今天_____有交作業，上課_____沒有遲到。

(3) 室友：你新買的那件外套怎麼樣？

小花：那件外套_____。

(便宜、好看)

活動一：提問設計

Q1： 請問房務員清理了哪些地方呢？應該怎麼清潔？

Q2： 如果手電筒與遙控器不能正常使用，怎麼辦？

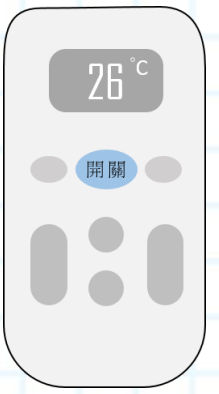
Q3： 請問，領班提醒房務員離開前要做什麼事？

活動二：角色扮演

學生根據課文角色扮演，完成下列對話。

角色：領班、房務員

要求：請擔任領班的同學，根據下列圖片提出查房時的問題。而擔任房務員的同學，根據領班的詢問，正確說出查房要點。



範例

領班：房間都清潔好了嗎？（房間；清潔）

房務員：是的，我把門板和衣櫥都擦拭了。（門板；衣櫥）

練習

(1) 領班：_____。

(電池；更換)

房務員：_____。

(手電筒；遙控器)

(2) 領班：_____。

(溫度；調)

房務員：_____。

(冷氣；標準)

(3) 領班：_____。

(電源)

房務員：_____。

(開關；關閉)

活動三：材料設計

請同學依照下列表格回答問題。

領班查房紀錄表

房號：５２８　　房務員：小明　　領班：小華

項目		清潔狀況	性能	項目		清潔狀況	性能
臥房	門(門板)			淋浴間	門(門板)		
	窗戶				天花板		
	窗簾				地板		
	天花板				牆面		
	牆面				燈具		
	地板				檯面		
	衣櫥				浴缸		
	床鋪				淋浴噴頭		
	燈具				馬桶		
	冷氣溫度				吹風機		
	電源總開關				通風扇		
	手電筒				補充用品		
	鏡子						
	垃圾桶						
	遙控器						

活動三：材料設計

請同學依照下列表格回答問題。

(1) 請問領班查房的區域在哪裡？

(2) 請問小明沒有清潔哪些地方？

(3) 請問現在冷氣的溫度符合標準溫度嗎？

(4) 請問小明擦拭牆面了嗎？

(5) 請問遙控器的電池沒電要怎麼辦？

生詞索引表

A

愛惜	àixí	U3-7

B

被套	bèitào	U7-3
備品	bèipǐn	U5-2
補齊	bǔqí	U5-4
標籤	biāoqiān	U5-16
保潔墊	bǎojiédiàn	U7-7
布巾	bùjīn	U7-11
必須	bìxū	U8
報到	bàodào	U1-4
必須	bìxū	U2-6
報備	bàbèi	U2-7
避免	bìmiǎn	U9-10

C

床單	chuángdān	U7-2
遲到	chídào	U3-3
茶包	chábāo	U5-18
處理	chǔlǐ	U6-16
床墊	chuángdiàn	U7-8
穿戴	chuāndài	U2-11

D

點名	diǎn míng	U3-1
打擾	dǎrǎo	U4-9
地毯	dìtǎn	U6-12
定時	dìng shí	U8

待會	dài huì	U8

F

房務員	fángwùyuán	U6-7

G

乾淨	gānjìng	U6-14
乾淨	gānjìng	U7-1
公物	gōngwù	U3-8
關節	guānjié	U4-7
掛牌	guà pái	U-13
掛	guà	U5-6
故障	gùzhàng	U9-2
規定	guīdìng	U2-1
更換	gēnghuàn	U9-13

H

合約	héyuē	U1-10
壞	huài	U3-4
回應	huíyīng	U4-11
會議	huìyì	U9-2
回報	huíbào	U9-6

J

禁止	jìn zhǐ	U3-9
結束	jié shù	U3-11
盡快	jìnkuài	U4-16
酒	jiǔ	U6-8
……架	jià	U5-8
檢查	jiǎnchá	U5-19
檢討	jiǎntǎo	U9-1
記錄	jìlù	U9-3
繳交	jiǎojiāo	U1-6

居留證	jūliúzhèng	U1-11

K

客房	kèfáng	U5-1
開戶	kāihù	U1-12
可疑	kěyí.	U9-4

L

禮儀	lǐyí	U4-1
離開	líkāi	U4-17
淋浴間	línyùjiān	U5-3
流程	liúchéng	U6-2
零食	língshí	U6-5
垃圾桶	lèsètǒng	U5-9
領班	lǐngbān	U6-3
留意	liúyì	U8-5

M

毛巾	máojīn	U5-5
沐浴乳	mùyùrǔ	U5-12
麻煩	máfán	U1-6

N

P

鋪	pū	U7-5

Q

敲	qiāo	U4-2
卻	què	U4-10
請勿	qǐngwù	U4-12
情況	qíngkuàng	U9-7
確認	quèrèn	U2-8

R

入住	rùzhù	U8-6

S

手冊	shǒu cè	U3-5
事項	shìxiàng	U3-6
手勢	shǒushì	U4-4
隨便	suíbiàn	U4-14
食指、中指	shízhǐ, zhōngzhǐ	U4-6
撕	sī	U5-17
數量	shùliàng	U6-6
順便	shùnbiàn	U6-15
實習	shíxí	U1-9
順序	shùnxù	U9-14

T

通知	tōngzhī	U1-5
特別	tèbié	U2-3
態度	tàidù	U2-4
提醒	tíxǐng	U2-15
逃帳	táozhàng	U9-11
退房	tuìfáng	U6-1

W

完成	wánchéng	U2-9
微笑	wéixiào	U3-10
尾端	wěiduān	U5-15

X

訓練	xùn liàn	U3-1
洗髮精	xǐfǎjīng	U5-11
需要	xūyào	U1-13
吸	xī	U6-13
詢問	xúnwèn	U8-4

Y

員工	yuángōng	U1-2
員工手冊	yuángōng shǒucè	U3-5
應對	yìngduì	U4-15
用	yòng	U4-5
以免	yǐ miǎn	U4-8
浴缸	yùgāng	U5-14
遇到	yùdào	U9-1
儀容	yíróng	U2-14
優先	yōuxiān	U9-12
飲料	yǐnliào	U6-4

Z

枕頭套	zhěntoutào	U7-4
轉告	zhuǎngào	U3-12
正確	zhèng què	U4-3
摺	zhé	U5-7
紙墊	zhǐdiàn	U5-10
足布	zúbù	U5-13
帳單	zhàngdān	U6-9
總金額	zǒng jīné	U6-10
總共	zǒnggòng	U6-11
整齊	zhěngqí	U7-9
髒	zāng	U7-10
狀況	zhuàng kuàng	U9-5
職場	Zhíchǎng	U1-1

主任	zhǔrèn	U1-3
資料	zīliào	U1-8
正式	zhèngshì	U1-14
遵守	zūnshǒu	U2-2
準時	zhǔnshí	U2-5
制服	zhìfú	U2-10
整齊	zhěngqí	U2-12
整理	zhěnglǐ	U2-13

語法索引表

單元	語法一	語法二	語法三
單元一	通知	還+V	麻煩 +N/SV/V
單元二	除了...以外， 還/也	要...才能	並
單元三	記得	V 完+N	才算
單元四	以免	卻	盡快
單元五	剛剛	已經	V +掉
單元六	V+ 上去	V+ 乾淨	去 +V
單元七	V 起來	連.....也	讓
單元八	主要是	是否	必須
單元九	V 在 N 上	V 回	由 S 來 V
單元十	另外	由...到...	不但...也...