



酒店營運

課程概要

本課程旨在讓學生在模擬環境下，學習酒店營運的基礎知識和有關客務部、房務部及餐飲部的實務操作技能。透過多元化的教學活動，提升學生對旅遊業及酒店營運之興趣與認知，培養出良好的服務文化、自律及團隊精神，並加強他們的解難、溝通和表達能力。課程涵蓋下列內容：

1. 款接服務業概述

- 酒店及旅遊業概覽
- 酒店服務人員基礎知識
- 優質顧客服務概念及範疇
- 優質顧客服務技巧

2. 客務部服務及運作

- 客務部功能
- 客務運作的安全、保安及緊急程序
- 客務部服務原則及程序
- 客務服務應用及實務操作

3. 房務部服務及運作

- 房務部功能
- 房務運作的衛生、安全及保安
- 房務部服務原則及程序
- 房務服務應用及實務操作

4. 餐飲部服務及運作

- 餐飲部功能
- 餐飲運作的衛生、安全及健康
- 餐飲部服務原則及程序
- 餐飲服務應用及實務操作

5. 酒店業的持續發展

- 酒店營運的主要趨勢和挑戰
- 環保酒店
- 酒店科技與未來
- 顧客體驗

教學活動

- 導師示範
- 個案分享及小組討論
- 網上學習
- 專題報告
- 角色扮演
- 互動遊戲
- 業內營運實況參觀
- 實務訓練

評核方法

- 持續評核 (包括習作、技能評核及小組報告)
- 測驗



升學及就業

畢業生可於VTC升讀相關課程，包括：

- 與酒店、服務及旅遊相關之文憑 / 高級文憑
- 房務事務證書
- 酒店及飲食業實務證書
- 酒店式住宅房務服務證書
- 旅遊及款待房務運作中專文憑
- 客務事務證書
- 餐飲服務證書
- 客房及房務證書
- 旅遊服務業基礎證書

有志繼續升學的高級文憑畢業生更可報讀由本地及海外大學提供的學士學位銜接課程，其中包括由英國紐卡素洛森比亞大學與VTC合辦的國際款接及旅遊業務（榮譽）文學士學位課程，及由英國謝菲爾哈蘭大學與VTC合辦的款接業務管理（榮譽）理學士學位課程。

畢業生可從事酒店/旅遊業的初級職位，包括訂房部文員、行李生、房務員、專責房務員及餐廳侍應生等。學生完成相關證書、文憑/高級文憑課程及累積實際工作經驗後，有機會晉升至督導及管理階層。

授課語言

中文（輔以英文專門用語）或英文

入學評選

申請入讀的學生須參與入學面試。課程會按照他們在面試的表現，包括考慮學生對該行業的興趣、儀容、態度、溝通能力和語言能力等作出甄選。

上課安排(模式一)

上課時間

逢星期六上午9時至下午1時或下午2時至6時上課，每課4小時。

上課地點

旅遊服務業培訓發展中心

- 九龍九龍灣大業街 46 號九龍灣訓練中心綜合大樓
- 香港薄扶林道 145 號薄扶林訓練中心綜合大樓

IVE（黃克競分校）

九龍長沙灣荔枝角道702號

註：最終上課安排或會因應最後確定入讀的學生人數而作出更改。

課程費用

\$ 8,200

學生心聲

有實習機會

導師經驗
豐富

有助了解業內
運作實況

講解專業

