

資歷架構級別:3 資歷名冊登記號碼:16/000098/L3 登記有效期限:26/01/2016-31/08/2026

## 課程目的

本課程讓學生在模擬環境下學習酒店營運的基礎知 學生完成本課程,除了會得到香港中學文憑資歷之 識,以及有關客務、房務和餐飲部的實務操作技能。
外,亦會獲頒發資歷架構第三級證書。此外,本課程 學生將透過多元化的教學活動,提升對旅遊業及酒店 已獲英國款待服務學會(IoH)專業認可,學生畢業 營運的興趣,培養良好的服務文化、自律及團隊精神,後更可自費參加成為學會會員。 並加強解難、溝通和表達能力。

## 多元學習活動

講授及示範、角色扮演、個案分享及小組討論、參觀 業內營運實況、實務訓練、專題研習、一天本地酒店 實習及工作體驗、行業分享、技能競賽等。

## 擬真教學環境

學生須穿著制服上課,培養良好儀容與態度。上課地 點設有行業常見設施,包括酒店前台、訓練餐廳、酒 店客房以及各類型酒店服務的訓練場地,供學生實習 所學知識與技巧。



# 學習單元 ----

## 1. 酒店營運概覽(24小時)

- 款待業概述
- 酒店組織架構與服務
- 道德操守及文化議題

## 2. 客務服務 (36 小時)

- 銷售預測與訂房
- 前檯服務
- 賓客安全及危急應變
- 客人投訴的處理

## 3. 房務服務(36小時)

- 客房整理
- 公共地方的維護及保養
- 清潔劑與設備
- 洗衣房操作和庫存

## 4. 餐飲服務 (36 小時)

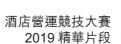
- 服務風格與流程
- 雞尾酒和咖啡製作
- 項目及宴會
- 成本控制和供應鏈

## 5. 酒店學習之旅(16小時)

- 部門間的互動
- 優質服務實踐

## 6. 酒店業的未來發展(32小時)

- 趨勢與挑戰
- 綠色酒店
- 人工智能(AI)提升賓客體驗







## 都會海逸酒店餐飲部總監呂子恒先生

「由於疫情,過去兩年酒店業務一直低迷,然而,隨著疫情的控制和全球旅遊業 的反彈, 自面影響很快就會結束, 新型酒店和大型基礎建設等項目在疫情期間-直在動工及落成,這肯定需要高質和訓練有素的新力軍加入。應用學習課程『酒店 營運」讓學生在擬真的環境下,學習酒店客務部、餐飲部以及房務部的的基礎知 識及實務操作技能,培養學生良好的服務文化、自律及團隊精神,為他們進入 這個行業做好準備。



## 升學

升讀與酒店管理、餐飲服務、休閒及旅遊管理等相 投身與酒店服務、旅遊社、航空服務、飲食服務、 關課程,例如由香港高等教育科技學院(THEi)/ 香港專業教育學院(IVE)/酒店及旅遊學院(HTI) 開辦的

- 酒店營運管理(榮譽)文學士
- 酒店及餐飲業管理高級文憑
- 國際款待業管理(酒店、旅遊及康樂)高級文憑
- 旅游及會議展覽高級文憑
- 國際酒店管理及智能服務高級文憑
- 葡萄酒及飲品商業管理高級文憑
- 酒店營運文憑
- 餐飲營運文憑
- 餐飲與主題活動營運文憑
- 旅游服務及旅行社營運文憑
- 基礎課程文憑 酒店款接
- 職專文憑(酒店學)

主題公園服務、會所管理等相關的工作。



## 模式一

上課時間:

逢星期六 9:00 — 13:00 或 逢星期六 14:00 - 18:00

## 上課地點:

- 酒店及旅遊學院(九龍灣) 九龍九龍灣大業街 46 號 或
- 酒店及旅遊學院(天水圍) 新界元朗天水圍天河路 11 號

備註: 最終上課地點/時間或會因應確定入讀人數或其他特殊情況 作更改。

## 模式二

由學校及 VTC 雙方商討有關安排。

## 入學甄選

學生須參加小組面試或網上面試/評估。課程將按 學生對課程及相關行業的興趣、儀容、態度及熱誠、 溝通及語言能力作出甄選。學生所獲派班別(包括 上課時間及地點)視乎學生面試成績而定。

## 課程費用

\$15.800 (學費由教育局全數資助,學生無須繳付。)

20