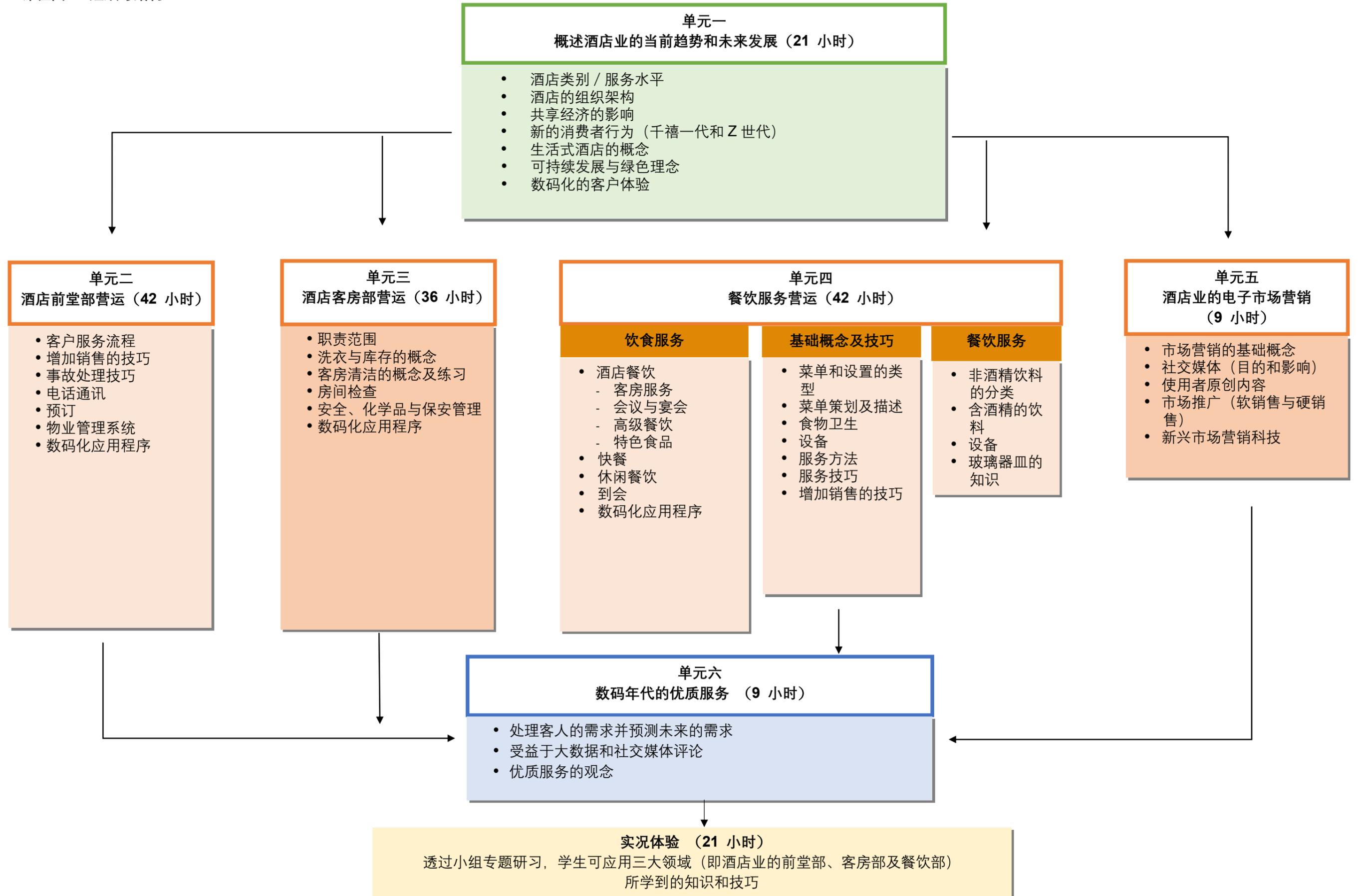


应用学习

2024-26 年度；2026 年香港中学文凭考试

项目	内容
1. 课程名称	酒店服务营运
2. 课程提供机构	香港城市大学专业进修学院
3. 学习范畴 / 课程组别	服务 / 款待服务
4. 教学语言	中文或英文
5. 学习成果	完成本课程后，学生应能： (i) 从宏观的角度解释香港酒店业的不同部份； (ii) 认识酒店各个部门的相互关系； (iii) 运用在酒店业三大领域（即前堂部、客房部及餐饮部）中所学到的概念和技能提供优质服务； (iv) 解释最新市场营销技巧在推广酒店服务的应用； (v) 辨识优质的服务态度和满足客户承诺的重要性； (vi) 认识在酒店业中服务专业的属性和要求；及 (vii) 加深自我认识，探索升学及职业发展方向。

6. 课程图 - 组织与结构



7. 情境

- 升学及职业发展路向资讯有助提升学生了解应用学习课程相关行业及发展机会。
- 应用学习课程在升学及就业的资历认可，由个别院校及机构自行决定。成功完成应用学习课程的学生仍须符合有关机构的入学或入职要求。

升学及职业发展路向

升学

- 例如：升读与酒店管理、旅游及航空管理、服务管理、商业行政、市场营销及管理相关的课程

职业发展

- 例如：酒店业、主题公园管理、会所及物业管理、邮轮业、航空业、餐饮服务

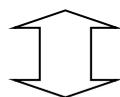
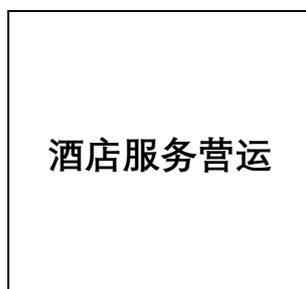
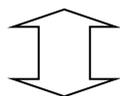
与核心科目及其他选修科目互相配合

提升及增益，例如：

- 透过语言练习环境和书写及口语的沟通技巧，提升学生**中国语文**及**英国语文科**的语言能力
- 透过计算食品生产成本、预测销售及服务，提升学生**数学科**的知识
- 学习酒店服务营销及优质服务能加强及拓展学生于**旅游与款待科**的知识

开拓空间，例如：

- 修读**企业、会计与财务概论科**的学生能透过在酒店业中应用市场营销技巧扩阔视野



与应用学习其他学习范畴 / 课程的关系

例如：

商业、管理及法律

- 应用道德操守及法律概念于酒店营运中，用以处理顾客个人资料、营商及经济环境

媒体及传意

- 与不同人士以不同的模式沟通

服务

- 餐饮服务、食物卫生及安全、菜单设计以提供健康膳食

在初中教育发展的基础知识

本课程建基于学生在下列学习领域所获得的基础知识，例如：

- **中国语文教育及英国语教育** – 书写及口语表达能力
- **科技教育** – 电脑及资讯科技、食品科学与营养
- **个人、社会及人文教育** – 认识文化及其对顾客服务的影响

8. 学与教

本课程学与教活动的设计以学生为本，让学生认识基础理论和概念，从而培养他们的共通能力，并建立他们对款待服务和管理的就业期望。

学生在不同形式的活动有系统地认识不同的情境（例如：课堂讲解酒店业的架构及本地酒店业实况；透过专题研习汇报和互动练习，认识酒店业最新发展动态和新兴市场营销科技的应用）及体验情境的复杂性以开阔视野（例如：参观酒店；主题餐厅进餐体验；与业界专业人士分享，以扩阔学生对款待业的视野及兴趣）。

学生从实践中学习，在真实或模拟的工作环境中认识相关的要求，掌握基础知识和技能，以便日后在相关的范畴内继续升学（例如：展示接受客房预订时，正确的电话礼仪；扮演前台部服务员及宾客作抵店登记；亲身体验清洁模拟客房的程序，使用「Opera」酒店管理系统软件及糕点制作）。

学与教活动亦鼓励学生培养正确的概念、应用及反思能力，并透过实践，表现出企业家精神与创新精神。学生有机会整合所获得的知识和技能，并巩固他们的学习（例如：通过两日的酒店参观，学生运用课程中所学得技能，识别酒店服务的强弱之处，加以分析及评估。活动的重点是，学生结合已掌握的外来环境因素及个别课堂上讨论的当前业界惯例，提出改善酒店服务及设施的建议）。

9. 应用学习课程支柱

透过相关的情境，学生有不同的学习机会（举例如下）：

(i) 与职业相关的能力

- 辨识香港酒店业内各部门的职责和关系；
- 应用酒店业前台、房务及饮食部门三个主要工作范围的相关概念及技能；
- 辨识推广酒店服务的相关营销技巧；及
- 展示优质服务态度和满足客户的承诺。

(ii) 基础技能

- 透过一系列职场工作，如处理电话预约、回应电话查询、为客人编写信息及为主管编写报告，展示有效的语言及文字沟通技巧；
- 应用数学能力处理房间管理数据，作出正确预测，以及控制房间存货；及
- 透过运用「Opera」物业管理系统软件，识别科技对酒店业的重要功能。

(iii) 思考能力

- 评估及分析现时社会、经济及环境问题对款待业带来的影响及相互关系；
- 透过小组研习报告，观察酒店的组织结构及管理、日常营运及客户服务，展示有效分析技巧；
- 透过推广策划不同部门的款待活动及辨识相关的电子市场营销策略推广酒店服务，展现解决问题能力；
- 尝试新概念，以解决日常运作中所出现的问题；及
- 应用风险管理技巧，确保可随时随地提供优质服务。

(iv) 人际关系

- 在提供服务后，进行评估及提供建议；
- 运用良好沟通及人际技巧在日常酒店营运中提供优质客户服务；
- 透过小组研究及课堂报告，以语言及行动表达对别人信任及尊重；及
- 在进行研究及实地视察等学习活动时，展示良好的社交技巧、团队精神、合作技巧及态度。

(v) 价值观和态度

- 与小组成员及客人接触时保持专业操守及愿意承担责任；
- 对行业相关的文化、道德及社会责任议题感兴趣；及
- 尊重从事酒店业人员的专业地位。