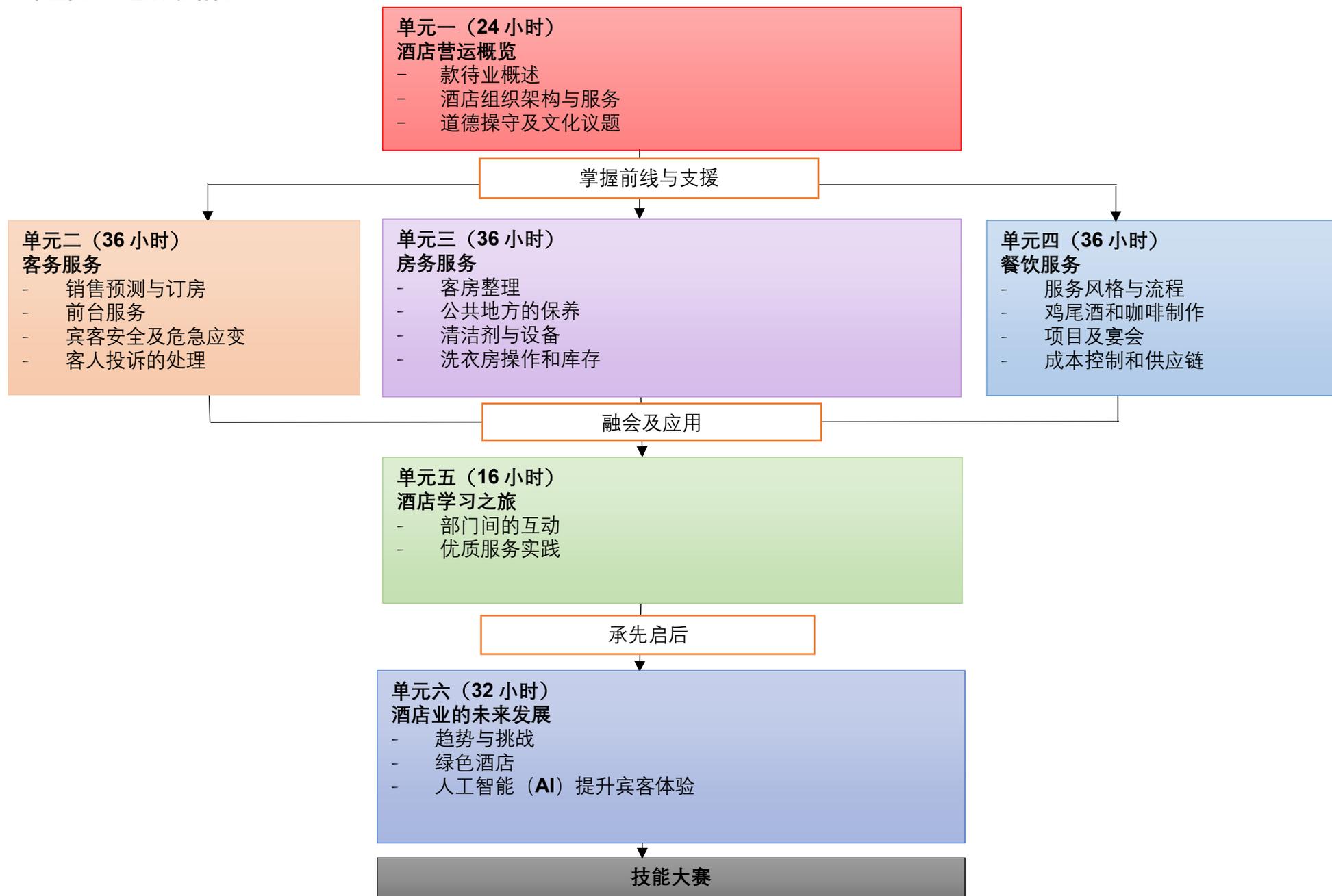


应用学习

2024-26 年度；2026 年香港中学文凭考试

项目	内容
1. 课程名称	酒店营运
2. 课程提供机构	职业训练局
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	<p>完成本课程后，学生应能：</p> <ul style="list-style-type: none">(i) 分析款待业的概况及最新趋势；(ii) 应用酒店营运中客务、房务及餐饮服务知识与技巧，并培养正确态度；(iii) 透过酒店营运实务工作，展示对专业操守及服务文化有基础的认识；(iv) 讨论酒店业的安全及卫生议题；(v) 评估酒店业的发展趋势与面对的挑战，并分析其影响；(vi) 在模拟的酒店营运环境下，培养自律及建立团队精神；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：升读与休闲及旅游、酒店管理、餐饮服务相关的课程

职业发展

- 例如：**初级岗位**（例如：前台服务员、订房部文员、礼宾文员、住客会所服务员、房务员、行李员、餐厅服务员、调酒师、主题公园服务员、旅游顾问、领队、导游、洗衣房服务员）和**管理层工作岗位**（例如：房务总监、餐饮部经理、前堂部经理、行政管家、楼层督导、餐厅经理、酒吧经理、咖啡师、销售经理、旅游代理商分行经理、洗衣房经理）

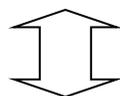
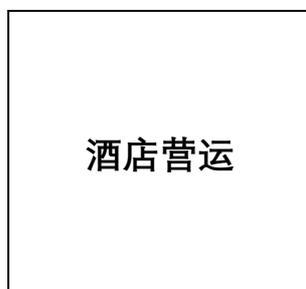
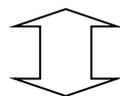
与核心科目及其他选修科目互相配合

提升及增益，例如：

- 透过实际的语言练习环境提升在中国语文及英国语文科中所学的语言技巧，包括书写及口头沟通技巧
- 通过了解款待和旅游业理论及与宾客的关系与服务，加强在**旅游与款待科**所学的宽度和深度

开拓空间，例如：

- 专修**旅游与款待科**的学生可与业内的专业人士交流，并透过在酒店实地学习获取多元化的学习经历



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

- 商业、管理及法律中的专业操守及法律概念能应用到酒店营运中，用以处理顾客个人资料、营商及经济环境

媒体及传意

- 透过本课程提供的实际的语言练习环境，提升学生的沟通技巧

服务

- 本课程所学到的健康、卫生及安全知识，可应用到**西式食品制作**中的菜式烹调上

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：

- **中国语文及英国语文教育** – 沟通能力
- **个人、社会及人文教育** – 欣赏不同文化的差异
- **科技教育** – 基本商业知识和营运概念

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，并建立他们对酒店及款待业的就业期望。

学生在不同形式的活动有系统地认识不同的情境（例如：学生在课堂中掌握款待业的基本概念，包括酒店从业员应有的知识及各部门的组织和协作）及体验情境的复杂性以开阔视野（例如：参观酒店以探讨及体验酒店营运的最新发展，特别是后勤位置）。

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：透过角色扮演前线酒店从业员及宾客，应用顾客服务的原则；透过实务操作实践酒店内不同部门的基本工作，包括客务、房务及餐饮服务）。

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：专题研习让学生分析关于酒店业未来发展的课题，以及酒店中不同部门运作的影响）。

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

- 于提供酒店服务时，识别酒店业的道德操守和责任，以至从社会责任、公司利益及客人权益和需要中取得平衡；
- 遵守酒店优质服务的原则及背后的价值观（例如：遵守及维护客人的私稳权）；
- 运用酒店业独特的术语和专业语言；
- 展示从事款待业必须具备的个人特质（例如：作为酒店从业员当服务客人时应建立专业形象）；
- 应用酒店营运的各类专门知识和技能，例如酒店的客务、房务及餐饮服务等；
- 运用人际技巧，与团队成员及酒店其他部门合作，建立团队精神（例如：为客人提供服务时，客务部与房务部之间须沟通及互相合作）；及
- 辨识款待业范畴有关的性向和能力要求，为将来升学及就业发展，建立个人发展路向。

(ii) 基础技能

- 通过角色扮演、同侪分享、小组讨论、汇报及集体研讨等环节，展示与客人和其他酒店员工的有效沟通技巧；及
- 在酒店中运用资讯科技，例如：酒店电脑管理系统及人工智能的应用以提升宾客的体验。

(iii) 思考能力

- 运用解难能力及创意思维于不同情境中，例如：处理客人的要求、满足客人不同的需要及期望、销售酒店产品予各种类型的客人；
- 于不同的情境中展示分析及决策能力，例如：执行房务工作时处理突发事件；
- 在酒店运作及管理，注入绿色酒店的概念，以达致可持续发展；及
- 运用分析能力，为不同文化背景的客人选取合适的服务。

(iv) 人际关系

- 展示个人反思能力，例如：从导师及同学的反馈中，改善有关酒店业可持续发展专题研习的设计及汇报；
- 能够与朋辈合作完成不同的工作及与各部门人士协作，展示良好人际技巧；及
- 展示自我管理的能力，保持酒店服务人员的专业形象，并能订定个人工作计划。

(v) 价值观和态度

- 表现诚实及诚信，尊重他人、法治和权威，例如：处理客人个人资料时（如办理入住登记手续），能保护客人私稳；
- 估量环境保护的重要性，以及对酒店业可持续发展及社会责任的相互关系；
- 展示正确的态度，例如：在酒店营运实务练习时表现热诚、积极及乐于学习；及
- 展示自信心及责任感，例如：接待客人、为客人提供优质服务。