

## 應用學習（高中課程）

2020-22 學年

### 學與教

科目名稱	: 酒店服務營運
學習範疇	: 服務
課程提供機構	: 香港城市大學專業進修學院

酒店服務營運課程學與教活動的設計以學生為本，讓學生認識有關的基礎理論和概念，從而培養他們的共通能力，並建立他們對款待服務和管理的就業期望。

學生在不同形式的活動中，有系統地認識不同的情境（例如：課堂講解酒店業的架構及本地酒店業實況）及體驗情境的複雜性以拓闊視野（例如：參觀酒店；主題餐廳進餐體驗；與業界人士分享，以擴闊學生對款待業的視野及興趣）。

學生從實踐中學習，在真實或模擬的工作環境中認識相關的要求，掌握基礎知識和技能，以便日後在相關的範疇內繼續升學（例如：展示接受客房預定時，正確的電話禮儀；扮演前台部服務員及賓客作抵店登記；親身體驗清潔模擬客房的程序，使用「Opera」酒店管理系統軟件及糕點製作）。

學與教活動亦鼓勵學生培養正確的概念、應用及反思能力，並透過實踐，表現出企業家精神與創新精神（例如：調查、比較及口頭匯報兩間同類形酒店的服務及設施；扮演餐廳服務生提供優質餐飲服務）。學生有機會整合所獲得的知識和技能，並鞏固他們的學習（例如：通過兩日的酒店參觀，學生運用課程中所學得技能，識別、分析及評估酒店服務的強弱之處。活動的重點是，學生結合已掌握的外來環境因素及個別課堂上討論的當前行業慣例，提出改善酒店服務及設施的建議）。

## 應用學習（高中課程）

2020-22 學年

### 應用學習課程支柱的情境化描述－酒店服務營運

完成本科目後，學生應能：

- 了解服務概念及酒店營運的質素；
- 認識酒店各個部門的相互關係；
- 應用酒店業日常運作的實務知識及技能；
- 透過認識酒店業的服務範疇，提升個人的思考能力及人際技巧；
- 建立從事酒店業正面的價值觀和積極的態度；
- 理解服務承諾的重要性，從而提升個人對學業／事業的責任感；及
- 提升相關範疇之升學及就業發展所需的自我認知。

透過與科目相關的特定情境，學生有不同的學習機會（舉例如下）：

#### 1. 與職業相關的能力

- 從宏觀角度了解香港款待業內各部門；
- 應用酒店業前台、房務及飲食部門三個主要工作範圍的概念及技能於模擬學習環境中；
- 闡述酒店各獨立部門的關係；
- 於滿足客人的要求時，辨識提供優質服務態度和承擔的重要性；及
- 識別以款待業作為未來事業發展所必須有的個人特質及條件。

#### 2. 基礎技能

- 透過一系列職場工作，如處理電話預約、回應電話查詢、為客人編寫信息及為主管編寫報告，展示有效的語言及文字溝通技巧；
- 運用數學能力以處理房間管理數據，作出預測，以及控制房間存貨；及
- 透過運用「Opera」前台管理系統軟件，識別科技對酒店業的重要功能。

#### 3. 思考能力

- 評估及分析現時社會、經濟及環境問題對款待業帶來的影響及相互關係；
- 透過小組研習報告，觀察酒店的組織結構及管理、日常營運及客戶服務，展示有效分析技巧；
- 在策劃不同部門的款待活動中，展現解決問題能力；
- 接受新挑戰及新概念，以解決日常運作中所出現的問題；及
- 應用風險管理技巧，確保可隨時隨地提供優質服務。

#### **4. 人際關係**

- 在提供服務後，進行評估及提供建議；
- 運用良好人際技巧進行客戶服務管理；
- 透過小組研究及課堂報告，以語言及行動表達對別人信任及尊重；及
- 在進行研究及實地視察等小組活動時，展示良好的社交技巧、團隊精神、合作技巧及態度。

#### **5. 價值觀和態度**

- 與隊友及客人接觸時保持專業操守及願意承擔責任；
- 對文化、道德、社會及國際價值觀感興趣和關心；及
- 尊重從事酒店業人員的專業地位。