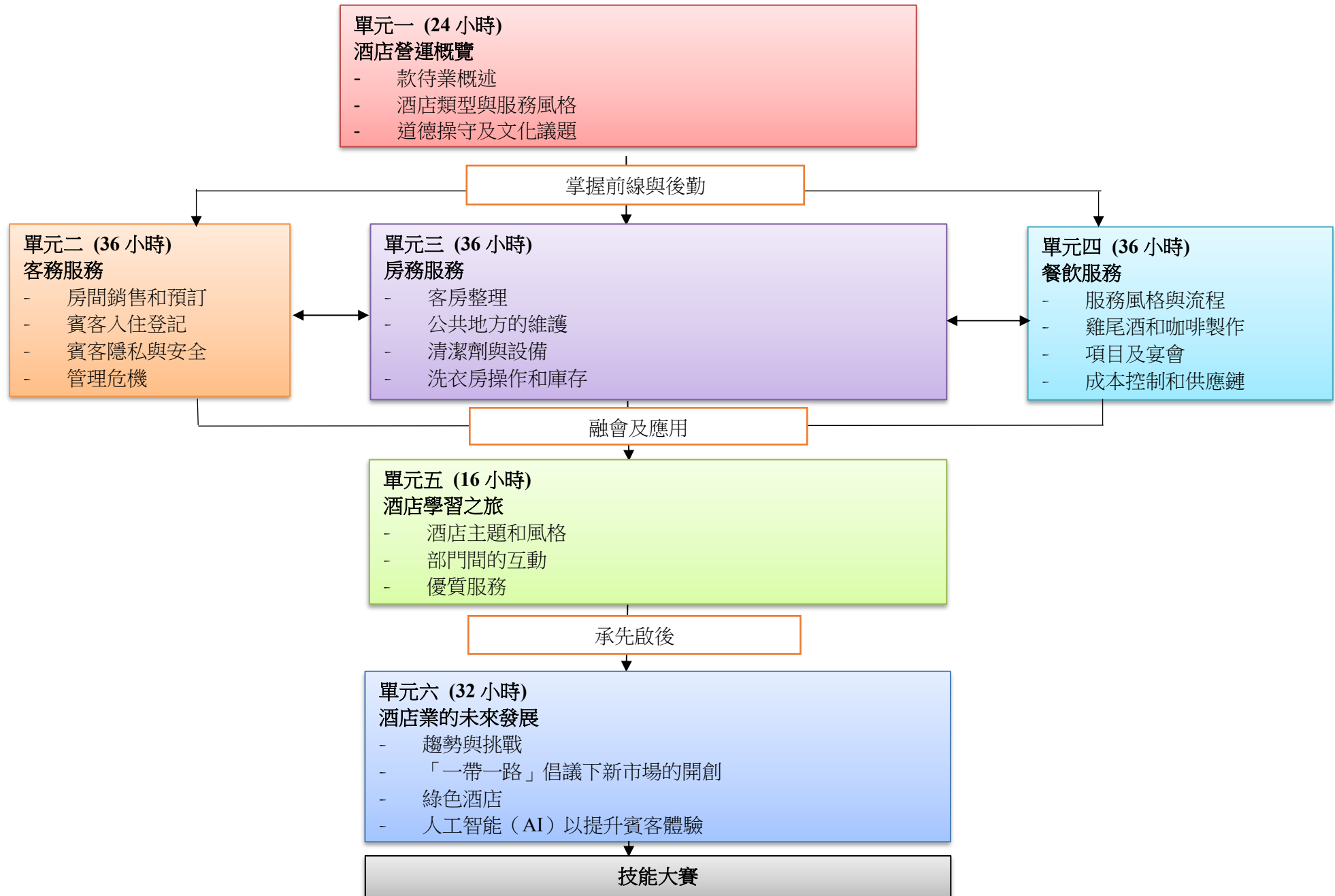


## 應用學習（高中課程）

## 2020-22 學年

項目	內容
1. 科目名稱	酒店營運
2. 課程提供機構	職業訓練局
3. 學習範疇／課程組別	服務／款待服務
4. 教學語言	中文或英文
5. 學習成果	<p>完成本科目後，學生應能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 分析款待業的概況及最新趨勢；</li> <li>(2) 應用酒店營運中客務、房務及餐飲服務的知識與技巧，並培養積極態度；</li> <li>(3) 透過酒店實務工作，展示專業操守及服務文化；</li> <li>(4) 衡量及評價工作安全及衛生對酒店業的重要性；</li> <li>(5) 評估酒店業的發展趨勢與面對的挑戰，並分析其影響；</li> <li>(6) 在模擬的酒店營運環境下，培養自律及建立團隊精神；及</li> <li>(7) 提升相關範疇之升學及就業發展所需的自我認知。</li> </ol>

## 6. 課程圖 - 組織與結構



## 7. 情境

- 有關升學及職業發展路向的資訊有助提升學生對應用學習課程相關行業及發展機會的了解。在升學及就業方面，成功完成應用學習課程的學生仍須符合有關機構的入學或入職要求。
- 應用學習課程在升學及就業的資歷認可，由個別院校及機構自行決定。教育局和應用學習課程提供機構將繼續尋求有關的資歷認可，以便完成應用學習課程的學生為升學及就業作好準備。

### 升學及職業發展路向

#### 升學

- 例如：休閒及旅遊、酒店管理、餐飲服務管理等課程

#### 職業發展

- 例如：**初級崗位**（例如：前台服務員、訂房部文員、禮賓文員、住客會所服務員、房務員、行李員、餐廳服務員、調酒師、主題公園服務員、旅遊顧問、領隊、導遊、洗衣房服務員）和**管理層工作崗位**（例如：房務總監、餐飲部經理、前堂部經理、行政管家、樓層督導、餐廳經理、酒吧經理、銷售經理、旅遊代理商分行經理、洗衣房經理）



### 與核心科目及其他選修科目的關係

#### 提升及增益，例如：

- 透過實際的語言練習環境提升在**中國語文／英國語文科**中所學的語言技巧，包括書寫及口頭溝通技巧
- 通過了解款待和旅遊業及與賓客的關係與服務，加強在**旅遊與款待科**所學的寬度和深度

#### 跨域互惠，例如：

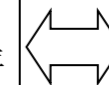
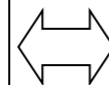
- 提供生活化情境，讓學生應用**數學科**概念及知識
- 應用本科及**通識教育科**的共同概念，例如：道德操守應用於酒店服務，以鞏固及加強跨科的學習

#### 開拓空間，例如：

- 專修**旅遊與款待科**的學生可與業內的專業人士交流，並透過在酒店實地學習獲取多元化的學習經歷

#### 協同及整固學生的學習，例如：

- 學生在參與「酒店業的未來發展」單元的專題研習中，深入探討課題，並整合所學的相關知識及技能



### 與課程相關的專業／行業／工業群

- 例如：酒店服務、旅遊代理商、航空服務、飲食服務、主題公園服務、會所管理、主題公園管理等

### 環球及本地前景

- 認識旅遊服務業對整體經濟的重要性
- 理解酒店業面對的困難和挑戰（例如：環球及本地經濟發展令酒店顧客對服務要求的提升）
- 明白科技進步帶來對服務要求的複雜性（例如：對更全面快捷服務的要求及加深日益頻繁的文化交流）

### 促進未來升學及就業的入門技能

- 於提供酒店服務時，識別服務業的道德操守和責任，以至從社會責任、公司利益及客人權益中取得平衡
- 遵守優質服務的原則及背後的價值觀（例如：遵守及維護客人的私穩權）
- 運用酒店業獨特的術語和專業語言
- 展示從事旅遊服務業必須有的個人特質（例如：當服務客人時應建立專業形象）
- 應用酒店營運的專門知識和技能，例如酒店的客務、房務及餐飲服務等
- 應用人際技巧，與團隊成員及酒店其他部門合作，建立團隊精神（例如：當為客人提供服務時，客務部須與房務部保持良好的溝通及互相合作）
- 探索款待業的性向和能力要求，為將來升學及就業發展，建立個人發展路向



### 在初中教育及中四發展的基礎知識

本科目建基於學生在下列學習領域所獲得的基礎知識上，例如：

- 中國語文教育及英國語文教育**－溝通能力
- 個人、社會及人文教育**－對不同文化差異的理解
- 科技教育**－基本商業知識和營運概念

### 與應用學習其他學習範疇／課程的關係

#### 商業、管理及法律

- 商業、管理及法律**中的法律及專業操守概念能應用到酒店營運中，用以處理顧客個人資料、營商及經濟環境

#### 媒體及傳意

- 透過實際的語言練習環境，提升學生的溝通技巧

#### 服務

- 本科目所學到的健康、衛生及安全知識，可應用到**西式食品製作**中的菜式烹調上