

應用學習（高中課程）

2020-22 學年

學與教

科目名稱	:	酒店營運
學習範疇	:	服務
課程提供機構	:	職業訓練局

酒店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，並建立他們對酒店及旅遊服務業的就業期望。

學生在不同形式的活動中，有系統地認識不同的情境(例如：學生在課堂中掌握旅遊服務業的基本概念，包括酒店從業員應有的知識及各部門的組織和協作)及體驗情境的複雜性以拓闊視野（例如：參觀酒店以探討及體驗酒店營運作的最新發展，特別是後勤地方）。

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：透過角色扮演，分別作為前線酒店從業員及賓客，應用顧客服務的原則；透過實務操作實踐酒店內不同部門的基本工作，包括客務、房務及餐飲服務）。

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：分析特色酒店的設計、服務及顧客文化）。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：專題研習讓學生分析關於酒店業未來發展的課題，及其對酒店不同部門運作的影響）。

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 - 酒店營運

完成本科目後，學生應能：

- 分析款待業的概況及最新趨勢；
- 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；
- 透過酒店實務工作，展示專業操守及服務文化；
- 衡量及評價工作安全及衛生對酒店業的重要性；
- 評估酒店業的發展趨勢與面對的挑戰，並分析其影響；
- 在模擬的酒店營運環境下，培養自律及建立團隊精神；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

- 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；
- 展示從事款待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）；及
- 探索款待業範疇有關的性向和能力要求，為將來升學及就業發展，建立個人發展路向。

2. 基礎技能

- 通過角色扮演，同儕分享，小組討論，演示及集體研討等環節，展示與客人和其他酒店員工的有效溝通技巧；及
- 運用與酒店運作有關的資訊科技系統（例如：在酒店電腦系統中確認客房狀況及客人資料等）。

3. 思考能力

- 運用解難能力及創意思維於不同情境中，例如：處理客人的要求，滿足客人不同的需要及期望，銷售酒店產品予各種類型的客人；
- 展示分析及決策能力於不同的情境中，例如：執行房務工作時處理突發事件；
- 在酒店運作及管理，注入環保及科技概念，以達致可持續發展；及
- 運用分析能力，為不同文化背景的客人選取合適的服務。

4. 人際關係

- 展示個人反思能力，例如：從導師及同學的反饋中，改善酒店業可持續發展專題研習的設計及匯報；
- 在不同的工作中能夠與其他同學及各部門人士協作，展示良好人際技巧；及
- 展示自我管理的能力，保持酒店服務人員的專業形象，並能訂定個人工作計劃。

5. 價值觀和態度

- 表現誠信，尊重他人、法治和權威，例如：處理客人個人資料時（如辦理入住登記手續），能保護客人私穩；
- 估量環境保護的重要性，以及對酒店業可持續發展及社會責任的影響；
- 展示積極的態度，例如：在實踐酒店營運時表現熱誠、積極及努力學習；及
- 展示自信心及責任感，例如：接待客人、提供優質服務給客人。