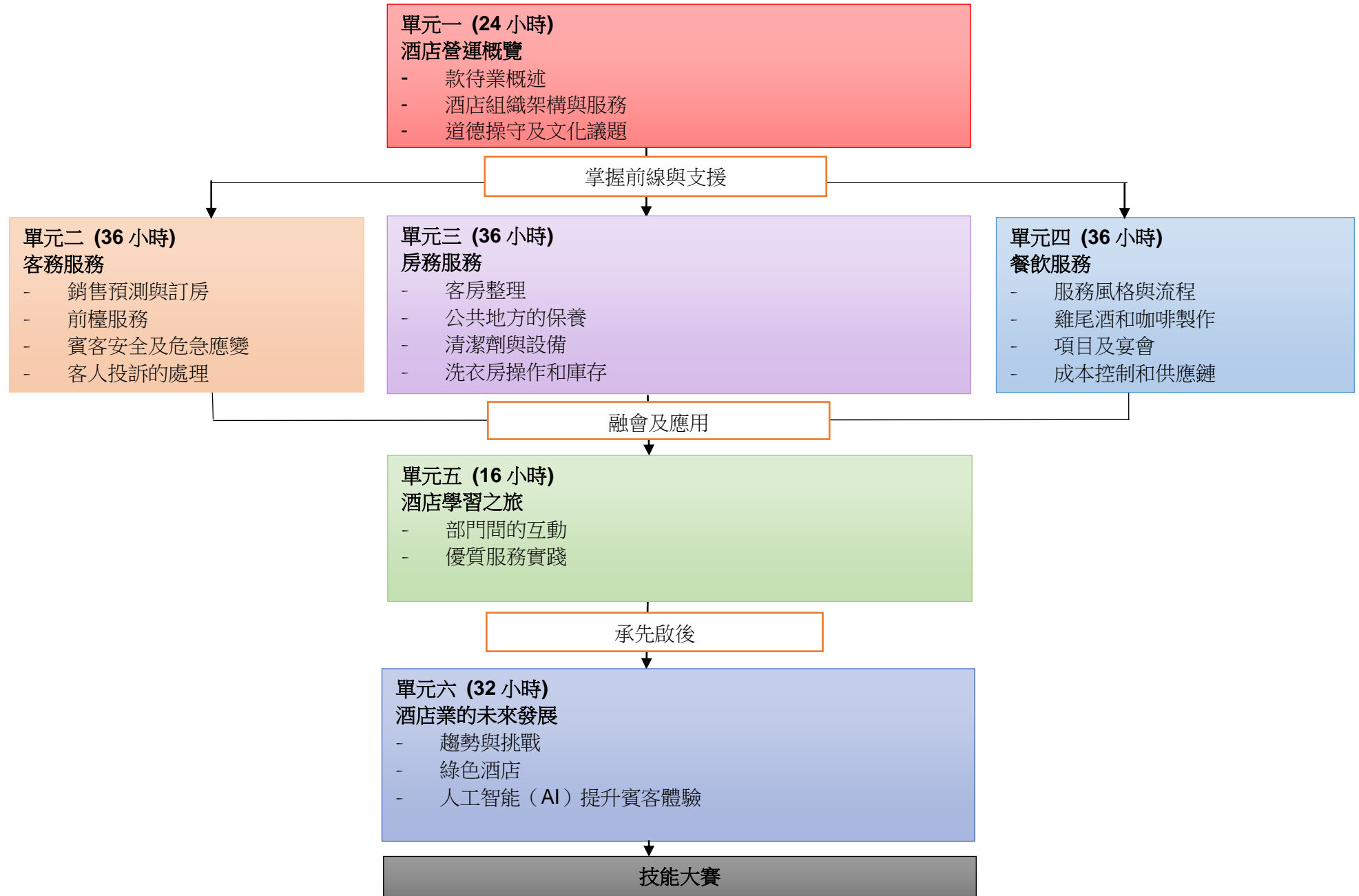


## 應用學習

## 2022-24 年度；2024 年香港中學文憑考試

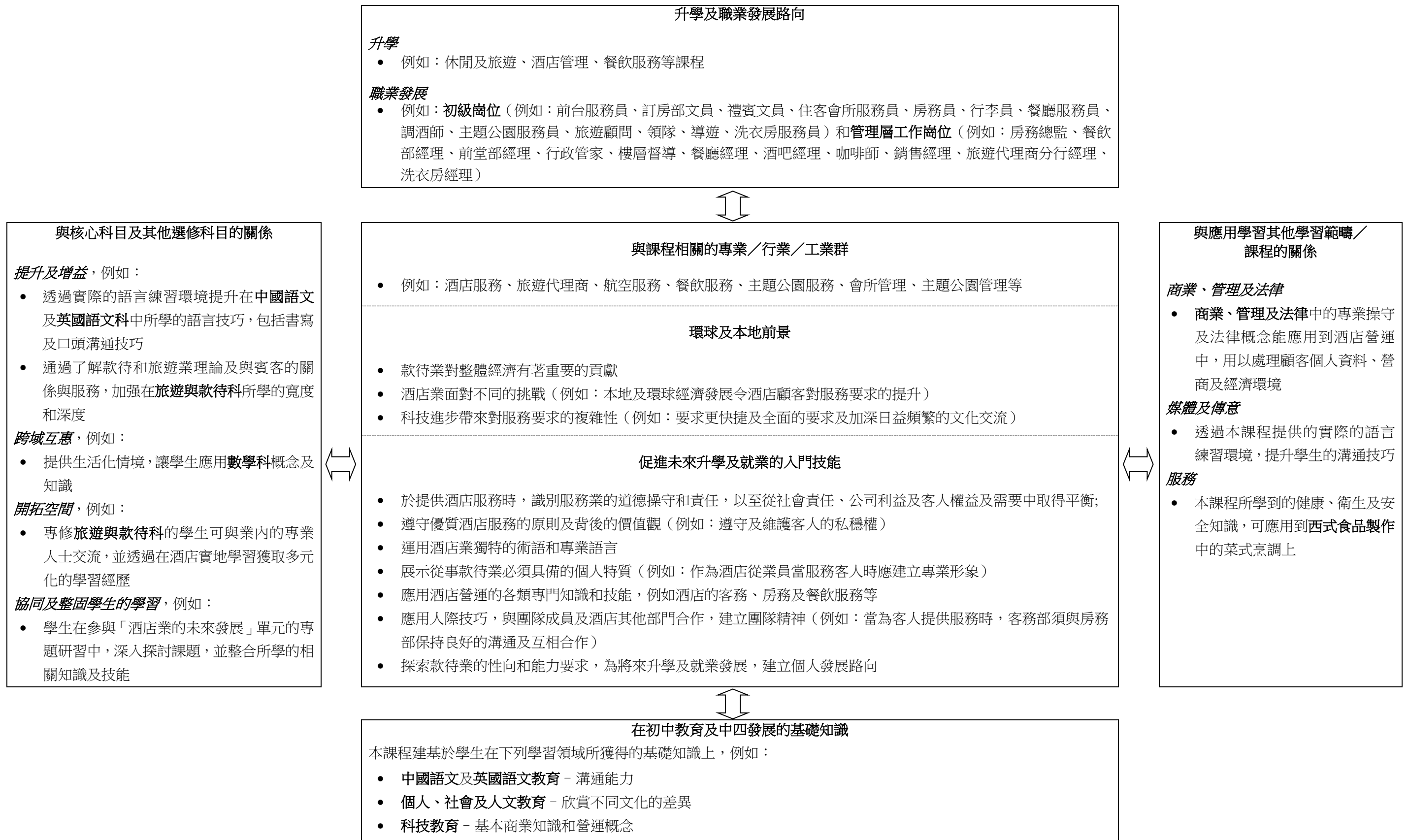
項目	內容
1. 課程名稱	酒店營運
2. 課程提供機構	職業訓練局
3. 學習範疇／課程組別	服務／款待服務
4. 教學語言	中文（輔以英文術語）或英文
5. 學習成果	<p>完成本課程後，學生應能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 分析款待業的概況及最新趨勢；</li> <li>(2) 應用酒店營運中客務、房務及餐飲服務的知識與技巧，並培養積極態度；</li> <li>(3) 透過酒店營運實務工作，展示對專業操守及服務文化有基礎的認識；</li> <li>(4) 討論酒店業的安全及衛生議題；</li> <li>(5) 評估酒店業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。



## 應用學習

### 2022-24 年度；2024 年香港中學文憑考試

#### 學與教

課程名稱	：	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款待業的就業期望。

學生在不同形式的活動有系統地認識不同的情境(例如：學生在課堂中掌握款待業的基本概念，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的最新發展，特別是後勤位置)。

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：從不同方面分析特色酒店，包括設計、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，及酒店中不同部門運作的影響)。

## 應用學習

### 2022-24 年度；2024 年香港中學文憑考試

#### 應用學習課程支柱的情境化描述 - 酒店營運

完成本課程後，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；
- 透過酒店營運實務工作，展示對專業操守及服務文化有基礎的認識；
- 討論酒店業的安全及衛生議題；
- 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。

透過與課程相關的特定情境，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，識別酒店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及需要中取得平衡；
- 遵守酒店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具備的個人特質（例如：作為酒店從業員當服務客人時應建立專業形象）；
- 應用酒店營運的各類專門知識和技能，例如酒店的客務、房務及餐飲服務等；
- 運用人際技巧，與團隊成員及酒店其他部門合作，建立團隊精神（例如：為客人提供服務時，客務部與房務部之間須溝通及互相合作）；及
- 辨識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、匯報及集體研討等環節，展示與客人和其他酒店員工的有效溝通技巧；及
- 在酒店中運用資訊科技，例如：酒店電腦管理系統以及人工智能的應用以提升賓客的體驗。

#### 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；
- 於不同的情境中展示分析及決策能力，例如：執行房務工作時處理突發事件；
- 在酒店運作及管理，注入綠色酒店的概念，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，改善有關酒店業可持續發展專題研習的設計及匯報；
- 能夠與朋輩合作完成不同的工作及與各部門人士協作，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**

- 表現誠實及誠信，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相互關係；
- 展示積極的態度，例如：在酒店營運實務練習時表現熱誠、積極及樂於學習；及
- 展示自信心及責任感，例如：接待客人、為客人提供優質服務。