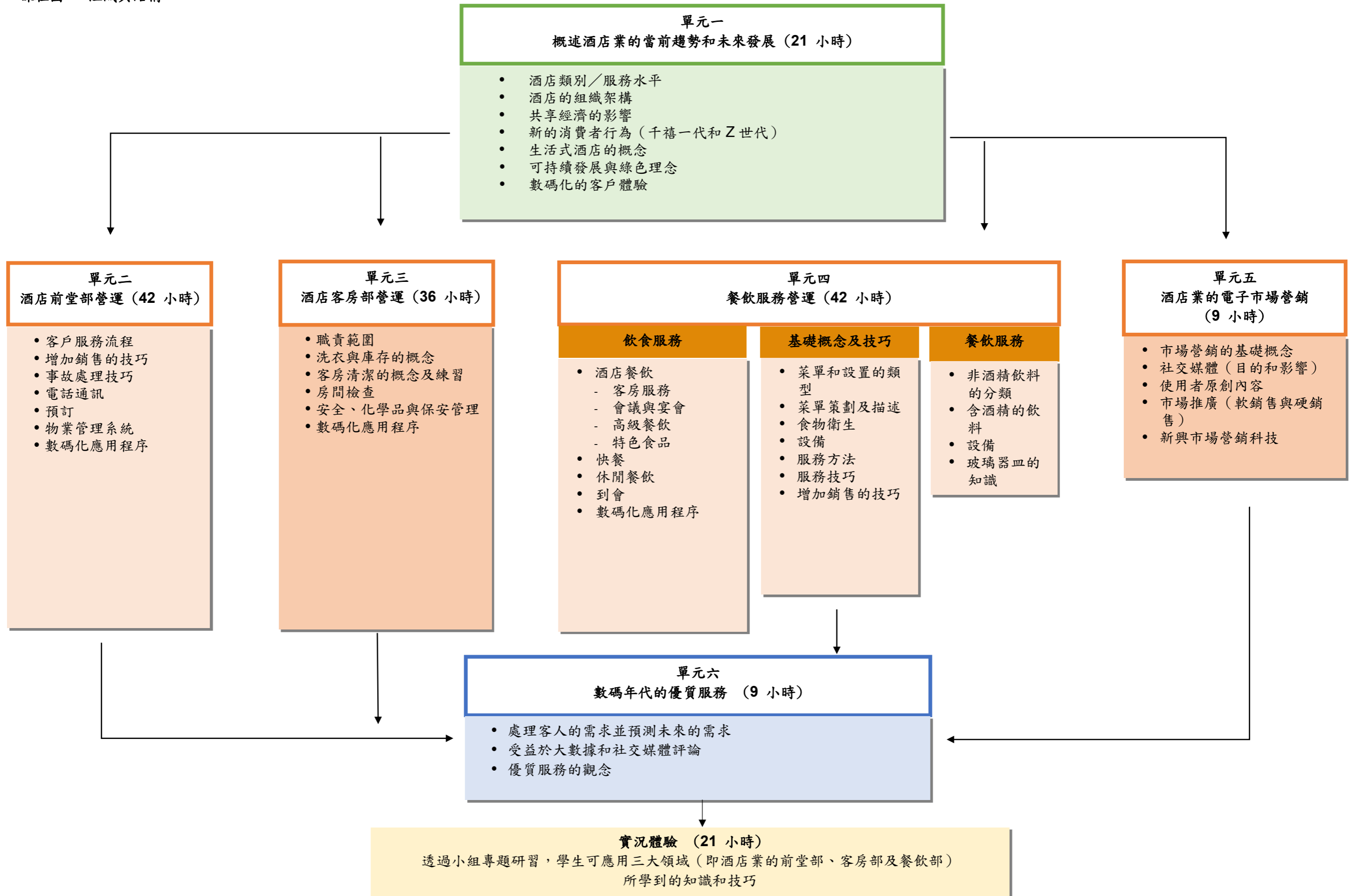


## 應用學習

### 2024-26 年度；2026 年香港中學文憑考試

| 項目           | 內容  |
|--------------|---|
| 1. 課程名稱      | 酒店服務營運  |
| 2. 課程提供機構    | 香港城市大學專業進修學院  |
| 3. 學習範疇／課程組別 | 服務／<br>款待服務   |
| 4. 教學語言      | 中文或英文   |
| 5. 學習成果      | 完成本課程後，學生應能：<br><br>(i) 從宏觀的角度解釋香港酒店業的不同部份；<br>(ii) 認識酒店各個部門的相互關係；<br>(iii) 運用在酒店業三大領域（即前堂部、客房部及餐飲部）中所學到的概念和技能提供優質服務；<br>(iv) 解釋最新市場營銷技巧在推廣酒店服務的應用；<br>(v) 辨識優質的服務態度和滿足客戶承諾的重要性；<br>(vi) 認識在酒店業中服務專業的屬性和要求；及<br>(vii) 加深自我認識，探索升學及職業發展方向。 |

6. 課程圖 - 組織與結構



## 7. 情境

- 升學及職業發展路向資訊有助提升學生了解應用學習課程相關行業及發展機會。
- 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。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。

### 升學及職業發展路向

#### 升學

- 例如：升讀與酒店管理、旅遊及航空管理、服務管理、商業行政、市場營銷及管理相關的課程

#### 職業發展

- 例如：酒店業、主題公園管理、會所及物業管理、郵輪業、航空業、餐飲服務

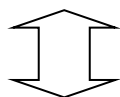
#### 與核心科目及其他選修科目互相配合

##### 提升及增益，例如：

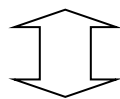
- 透過語言練習環境和書寫及口語的溝通技巧，提升學生**中國語文**及**英國語文科**的語言能力
- 透過計算食品生產成本、預測銷售及服務，提升學生**數學科**的知識
- 學習酒店服務營銷及優質服務能加強及拓展學生於**旅遊與款待科**的知識

##### 開拓空間，例如：

- 修讀**企業、會計與財務概論科**的學生能透過在酒店業中應用市場營銷技巧擴闊視野



### 酒店服務營運



#### 與應用學習其他學習範疇／課程的關係

例如：

##### 商業、管理及法律

- 應用道德操守及法律概念於酒店營運中，用以處理顧客個人資料、營商及經濟環境

##### 媒體及傳意

- 與不同人士以不同的模式溝通

##### 服務

- 餐飲服務、食物衛生及安全、菜單設計以提供健康膳食

### 在初中教育發展的基礎知識

本課程建基於學生在下列學習領域所獲得的基礎知識，例如：

- **中國語文教育及英國語文教育** — 書寫及口語表達能力
- **科技教育** — 電腦及資訊科技、食品科學與營養
- **個人、社會及人文教育** — 認識文化及其對顧客服務的影響

## 8. 學與教

本課程學與教活動的設計以學生為本，讓學生認識基礎理論和概念，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；透過專題研習匯報和互動練習，認識酒店業最新發展動態和新興市場營銷科技的應用）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；與業界專業人士分享，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：展示接受客房預訂時，正確的電話禮儀；扮演前臺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。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，識別酒店服務的強弱之處，加以分析及評估。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業界慣例，提出改善酒店服務及設施的建議）。

## 9. 應用學習課程支柱

透過相關的情境，學生有不同的學習機會（舉例如下）：

### (i) 與職業相關的能力

- 辨識香港酒店業內各部門的職責和關係；
- 應用酒店業前台、房務及飲食部門三個主要工作範圍的相關概念及技能；
- 辨識推廣酒店服務的相關營銷技巧；及
- 展示優質服務態度和滿足客戶的承諾。

### (ii) 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；
- 應用數學能力處理房間管理數據，作出正確預測，以及控制房間存貨；及
- 透過運用「Opera」物業管理系統軟件，識別科技對酒店業的重要功能。

### (iii) 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；
- 透過推廣策劃不同部門的款待活動及辨識相關的電子市場營銷策略推廣酒店服務，展現解決問題能力；
- 嘗試新概念，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。

### (iv) 人際關係

- 在提供服務後，進行評估及提供建議；
- 運用良好溝通及人際技巧在日常酒店營運中提供優質客戶服務；
- 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學習活動時，展示良好的社交技巧、團隊精神、合作技巧及態度。

### (v) 價值觀和態度

- 與小組成員及客人接觸時保持專業操守及願意承擔責任；
- 對行業相關的文化、道德及社會責任議題感興趣；及
- 尊重從事酒店業人員的專業地位。