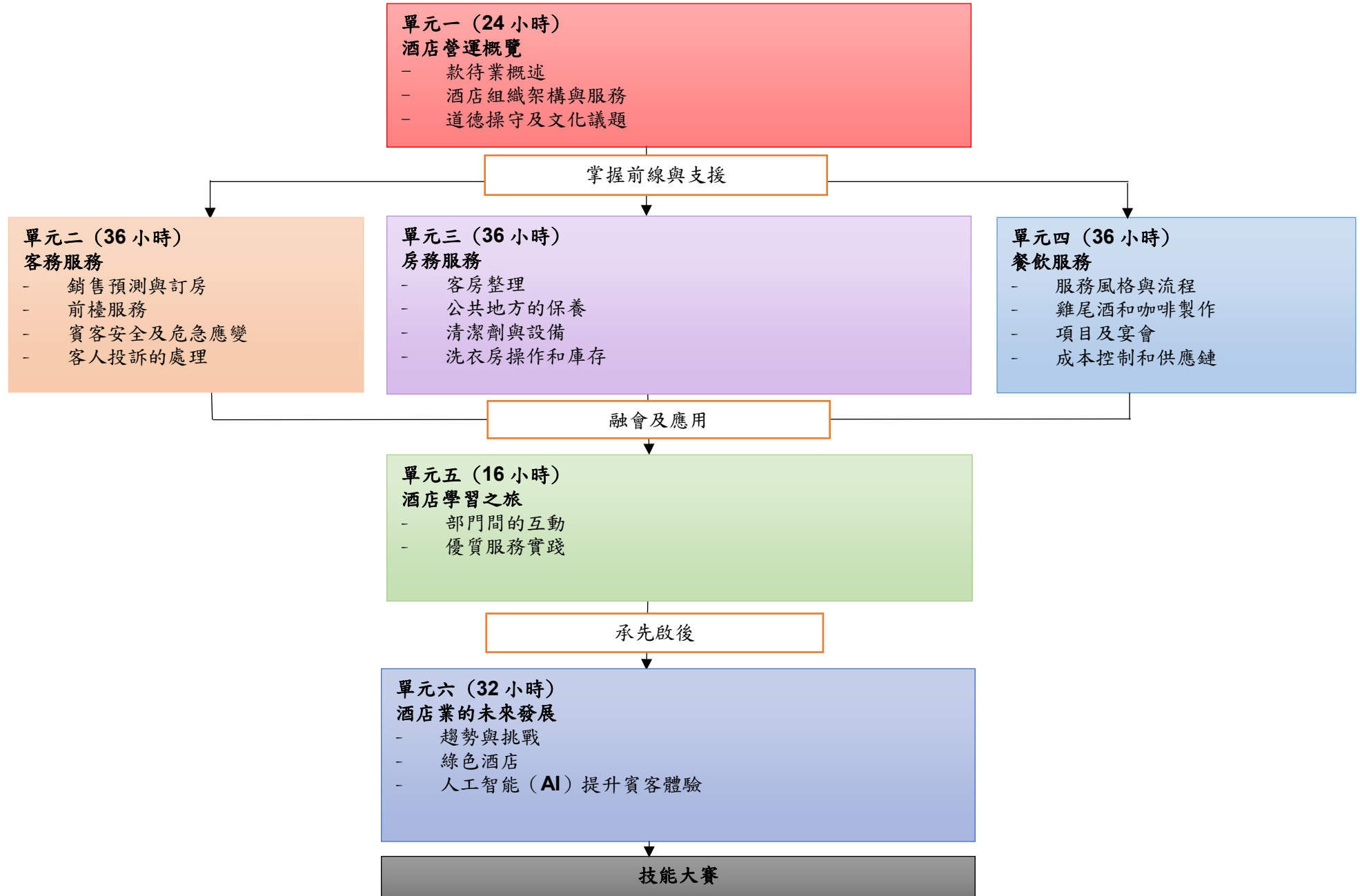


應用學習

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	完成本課程後，學生應能： (i) 分析款待業的概況及最新趨勢； (ii) 應用酒店營運中客務、房務及餐飲服務的知識與技巧，並培養正確態度； (iii) 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； (iv) 討論酒店業的安全及衛生議題； (v) 評估酒店業的發展趨勢與面對的挑戰，並分析其影響； (vi) 在模擬的酒店營運環境下，培養自律及建立團隊精神；及 (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：升讀與休閒及旅遊、酒店管理、餐飲服務相關的課程

職業發展

- 例如：**初級崗位**（例如：前檯服務員、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、咖啡師、銷售經理、旅遊代理商分行經理、洗衣房經理）

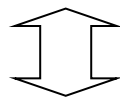
與核心科目及其他選修科目互相配合

提升及增益，例如：

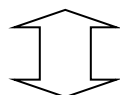
- 透過實際的語言練習環境提升在**中國語文及英國語文科**中所學的语言技巧，包括書寫及口頭溝通技巧
- 通過了解款待和旅遊業理論及與賓客的關係與服務，加強在**旅遊與款待科**所學的寬度和深度

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



酒店營運



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

- 商業、管理及法律中的專業操守及法律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

- 透過本課程提供的實際的語言練習環境，提升學生的溝通技巧

服務

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

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：

- **中國語文及英國語文教育** — 溝通能力
- **個人、社會及人文教育** — 欣賞不同文化的差異
- **科技教育** — 基本商業知識和營運概念

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。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，以及酒店中不同部門運作的影響）。

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

- 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和需要中取得平衡；
- 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。

(ii) 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：酒店電腦管理系統及人工智能的應用以提升賓客的體驗。

(iii) 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。

(iv) 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。

(v) 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；
- 展示正確的態度，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。