

酒店服務營運

Hospitality Services in Practice



升學及就業發展

升學路向

升讀與休閒及旅遊、酒店管理、食品生產及服務等相關的課程

就業出路

款待服務

從事與休閒及娛樂、酒店及旅遊業、食品生產及服務、航班服務、展覽支援服務等相關的工作

商業服務

從事顧客服務相關工作

課程特色

- 1. 師資專業優良** — 由持有相關酒店管理學歷及業界富經驗人士教授，例如：導師持有Certified Hospitality Educator (CHE) 專業資歷
- 2. 體驗學習活動** — 邀請行業專家主持專題講座，安排參觀活動及體驗學習交流團，讓同學更了解酒店實際運作
- 3. 內容與時並進** — 增加數碼營銷及數碼時代優質服務等內容，以迎合未來行業需要
- 4. 理論輔以實務** — 透過模擬餐廳實踐、前台接待角色扮演、電話接線員角色扮演、使用客務管理電腦軟件(Opera)等，讓同學實踐課堂理論
- 5. 擴闊進修途徑** — 課程與高中「旅遊與款待」科目相互配合，知識內容緊貼行業發展，有助同學規劃未來升學或晉身職場作準備



#款待服務 #酒店 #優質服務 #酒店房務工作 #餐飲服務



課程結構

1. 酒店服務及未來趨勢概述 (21小時)

- 酒店類別/服務水平
- 酒店的組織架構
- 共享經濟的影響
- 新的消費者行為（千禧一代和 Z 世代）
- 生活日式酒店的概念
- 可持續發展與綠色理念
- 數碼化的客戶體驗

2. 酒店前堂營運 (42小時)

- 客戶服務流程
- 增加銷售的技巧
- 事故處理技巧
- 電話通訊
- 預訂
- 物業管理系統
- 數碼化應用程序

3. 酒店客房營運 (36小時)

- 職責範圍
- 洗衣與庫存的概念
- 客房清潔的概念及練習
- 房間檢查
- 安全、化學品與保安管理
- 數碼化應用程序

4. 參觀酒店營運實況 (21小時)

透過小組專題研習，學生可應用三大領域（即酒店業的前堂部、客房部及餐飲部）所學到的知識和技巧

5. 餐飲服務營運 (42小時)

飲食服務

- 酒店餐飲
- 快餐
- 休閒餐飲
- 到會
- 數碼化應用程序

餐飲服務

- 非酒精飲料的分類
- 含酒精的飲料
- 設備
- 玻璃器皿的知識

基礎概念及技巧

- 菜單和設置的類型
- 菜單策劃及描述
- 食物衛生
- 設備
- 服務方法
- 服務技巧
- 增加銷售的技巧

6. 酒店業的電子營銷 (9 小時)

- 市場營銷的基礎概念
- 社交媒體（目的和影響）
- 使用者原創內容
- 市場推廣（軟銷售與硬銷售）
- 新興市場營銷科技

7. 數碼年代的優質服務 (9 小時)

- 處理客人的需求並預測未來的需求
- 受益於大數據和社交媒體評論
- 優質服務的觀念

學習活動特色



包餅烘焙製作



房務服務技巧練習



酒店參觀活動



酒店業界分享



餐桌擺位練習



酒店入住登記模擬練習



導師的話

酒店服務是香港的經濟支柱之一，優質的酒店服務能吸引更多旅客，增加各行各業銷售利潤，不斷推動著香港發展。

香港城市大學專業進修學院以此開辦「酒店服務營運課程」，讓學生了解滿足旅客的需要所帶來的優勢、學習酒店優質服務竅門。

「酒店服務營運課程」涵蓋三大主要範疇：前堂、房務和餐飲，旨在讓學生認識酒店的基本營運及服務訓練。除了課本知識外，更設有Opera電腦軟件、餐桌禮儀、房務工作等實務練習；還有不同的課外活動如酒店參觀、烘焙甜品製作和專題講座，在提高學習興趣之餘，幫助學生釐清未來的升學和發展方向。



Ms Sanie Poon

業界人士的話



何銳堅先生
恆豐酒店總經理



酒店業經歷了從未面對的逆境多年，一步一步地跨過重重困難，在可見的將來業界將譜出新的篇章，亦步向更多元化及智慧型的管理及經營模式，對準備投身旅遊行業的員工提供了極好的機遇。希望同學們把握良機投身業界、放眼世界，迎接另一高峰。

