



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

明愛樂務綜合職業訓練中心

課程覆審

基本酒店房務證書（資歷架構第一級）
餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）

2018 年 10 月

1. 評審服務的職權範圍

1.1 香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）（下稱《條例》）賦予其「評審當局」的職權，受明愛樂務綜合職業訓練中心(Caritas Lok Mo Integrated Vocational Training Centre)（以下簡稱為“營辦者”）所託，根據訂立的服务協議書（編號：VA770）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行覆審評審：

(a) 根據《條例》進行評審，以決定明愛樂務綜合職業訓練中心（營辦者）的課程是否能達到聲稱的目標及資歷級別的標準，成為已通過評審的課程，並可以由營辦者繼續開辦

- (i) 基本酒店房務證書（資歷架構第一級）；及
- (ii) 餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）；

(b) 向營辦者發放評審報告，當中列明評審局就 (a) 作出的決定。

1.2 評審乃根據訂立的服务協議書內列明之相關指引而進行。評審小組已於 2018 年 8 月 30 日進行實地考察。

2. 評審局之評定

課程覆審—《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》及《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》

2.1 評審局評定《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》及《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》達到聲稱的目標及資歷級別第 1 級的標準，成為已通過評審的課程，課程的評審資格有效期由 2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

2.2 有效期

2.2.1 有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.3 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	Caritas Lok Mo Integrated Vocational Training Centre 明愛樂務綜合職業訓練中心	
資歷頒授者名稱	Caritas Lok Mo Integrated Vocational Training Centre 明愛樂務綜合職業訓練中心	
進修課程名稱	Certificate in Housekeeping (QF Level 1) 基本酒店房務證書（資歷架構第一級）	Certificate in Restaurant Service & Hospitality (QF Level 1) 餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）

資歷名稱（結業資歷）	Certificate in Housekeeping (QF Level 1) 基本酒店房務證書（資歷架構第一級）	Certificate in Restaurant Service & Hospitality (QF Level 1) 餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）
主要學習及培訓範疇	服務	
子範疇（主要學習及培訓範疇）	酒店及旅遊	餐飲及食品服務
其他學習及培訓範疇	不適用	
子範疇（其他學習及培訓範疇）	不適用	
行業	不適用	
行業分支	不適用	
資歷架構級別	第 1 級	第 1 級
資歷學分	30	15
授課模式及修讀期	全日制 300 學時（包括 240 面授時數）	全日制 150 學時（包括 120 面授時數）
中段結業資歷	不適用	
有效期	2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。	2019 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日
招收學員次數	不適用	
新學員人數上限	每班學員人數上限 6 人 每年學員人數上限 6 人	每班學員人數上限 15 人 每年學員人數上限 15 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
「職業階梯」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	

於資歷名冊上顯示的其他資料	不適用
授課地址	147L Argyle Street, Kowloon, Hong Kong 香港九龍亞皆老街 147L

2.4 建議

評審局向營辦者作出以下建議，以作持續改善。

建議
<u>《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》</u> 1. 營辦者應為《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》內之「BA 職業會話」單元的學與教活動投放更多資源，以輔助學員學習正確的英語及普通話發音。 <u>所有課程</u> 2. 營辦者應於課程檢討時，因應學員成績及課程運作資料而考慮調整課程評核比重和安排，及加強相關之學與教活動，使課程評核既能切合學員能力，亦能適切、可靠地確保學員達致課程之擬定學習成效。 3. 評審小組建議營辦者於實務考試設立補考安排，讓於首次實務考試表現失準的學員能有再次嘗試的機會。 4. 營辦者應切實執行及監察質素保證程序的運作，並善用所收集到的課程運作資料而持續改善課程質素，確保課程切合時宜。營辦者並應循序漸進地建立自我評檢和監察的機制，提升其內部質素保證的能力，以不斷改善其機構運作及課程質素。

- 2.5 評審局將隨後參考資料，其中之一就是營辦者能履行於本評審報告中述明的任何「條件」和一直遵從述明的任何「限制」的要求，以證實營辦者是否維持其能力以達致其聲稱的目標及其課程是否持續符合標準以達致其聲稱的課程目標。為免生疑問，維持評審資格取決於營辦者能履行及遵從於本評審報告中述明的任何「條件」和「限制」的要求。

3. 簡介

- 3.1 明愛樂務綜合職業訓練中心（營辦者）隸屬於香港明愛社會工作服務部康復服務轄下其中一個成人服務單位，為殘疾人士及或智障人士培訓，以能助其就業，融入社會。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 課程目標

《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》

- 這課程涵蓋了兩大學習領域，包括酒店房務工作的專業技能及相關通用技巧。為學員提供酒店業入門的基本知識和技能訓練，協助學員投身相關行業工作。

《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》

- 這課程涵蓋了兩大學習領域，包括食肆的樓面部專業技能及相關的通用技巧。為學員提供飲食業入門的基本知識和技能訓練，協助學員投身相關行業工作。

4.2 擬定學習成效

《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》

完成課程後，學員應能：

- 認識酒店行業的實況及酒店房務員的責任；
- 對酒店客房、床鋪、客房內浴室及房內設施有基本理解，並可於指導或監督下能進行指定的房間清潔及執拾工作；
- 認識基本職業安全健康知識；
- 於酒店工作場所與客戶以簡短的英語或普通話對話；及
- 運用基本溝通及客戶服務技巧，處理簡單的待客要求，並當遇到投訴時，懂得向上級彙報。

《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》

完成課程後，學員應能：

- 認識一般餐廳結構和飲食業水吧的基本運作，並能認識和能運用侍應基本服務技巧；
- 應用食肆一般的清潔劑及清潔工具；
- 識別一般食品的分類；
- 明白基本溝通的原理及能運用基本溝通的技巧與顧客溝通；及
- 認識基本食物安全衛生、基本職業安全、基本防火知識及飲食業職業道德。

4.3 課程結構

《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》

單元名稱	資歷學分
AA 酒店房務業簡介	
AB 技能訓練 – 執拾廳房	
AC 技能訓練 – 清潔浴室	
AD 技能訓練 – 整體客房服務流程	
BA 職業會話	
BB 職業安全健康	
BC 客戶服務技巧	
合計	30

《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》

單元名稱	資歷學分
AA 認識一般食肆餐廳結構及運作	
AB 認識基本顧客溝通技巧	
AC 識別食品的分類	
AD 認識基本侍應服務	
AE 認識飲食業水吧基本運作	
GA 認識基本職業安全健康	
GB 認識基本防火	
GC 應用食肆一般清潔劑及清潔工具	
GD 認識飲食業職業道德	
GE 認識基本食物安全與衛生	
合計	15

4.4 畢業要求

《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》

《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》

- 於所有個別單元的評核成績均取得合格（50%分數或以上）；及
- 學員的總出席率須達 80%

4.5 收生條件

《基本酒店房務證書（資歷架構第一級）》

《餐廳服務及款待證書（資歷架構第一級）》

- 15 歲或以上
- 香港居民
- 殘疾人士
- 情緒穩定
- 經體格檢驗證明適合學習
- 曾修讀相關課程者優先考慮

5. 有關本評審報告的重要資訊

5.1 更改或撤回本評審報告

- 5.1.1 評審局根據《條例》第 5 條發放本評審報告，述明其重要評審決定、包括評審的有效期以及規限評審效力的「條件」或「限制」。
- 5.1.2 評審局如信納《條例》第 5 條第(2) 款所列舉的任何一項情況為適用，可於日後決定更改或撤回評審報告，情況包括營辦者不再具能力以達致其所訂定的目標及／或其課程不再符合標準以達致其所訂定的課程目標（無論是基於營辦者無法履行按本評審報告述明的任何「條件」／或無法遵從任何「限制」的要求，或基於其他原因）；或在評審局向營辦者發放評審報告後，營辦者在評審資格有效期內曾作出重大修改，而該等修改並未獲得評審局批准。營辦者如需向評審局申請批准重大修改，請參閱載於本局網頁的《評審資格重大修改須知》。
- 5.1.3 倘若評審局決定更改或撤回評審報告，將會根據《條例》第 5 條第(4) 款，以書面通知營辦者有關更改或撤回評審報告的決定。
- 5.1.4 當評審資格有效期屆滿或評審局發出撤回本評審報告的書面通知後，營辦者及／或課程之評審資格將立時失效。

5.2 上訴

- 5.2.1 若營辦者對評審報告中作出的評定感到受屈，根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部，營辦者有權向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到評審報告的 30 天內提交。
- 5.2.2 若營辦者就評審局更改或撤回評審報告的決定感到受屈，可根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）第 3 部向上訴委員會提出上訴。任何上訴必須於收到撤回評審報告之通知的 30 天內提交。
- 5.2.3 營辦者應注意有關撤回評審報告之通知並不同評審報告，營辦者若就評審的重要評定而感到受屈，只可就評審報告提出上訴。

5.2.4 如欲瞭解上訴規則的詳情，請參考第 592A 章 (<https://www.elegislation.gov.hk>)。有關上訴程序的細節已列明於《條例》第 13 條，該條文亦已上載到資歷架構的網頁：<http://www.hkqf.gov.hk>。

5.3 資歷名冊

5.3.1 獲評審局評定為符合評審資格的資歷，屬資歷架構認可，並具備條件上載到資歷名冊 <http://www.hkqr.gov.hk>。營辦者須向評審局相關部門另行申請，上載已通過質素保證的資歷於資歷名冊。

5.3.2 學員在課程的評審有效期內開始修讀該項已通過評審並已載於資歷名冊的課程，並成功修畢課程後，其所得資歷方為資歷架構認可。

Ref: VA156/02/02a&04a

評審局報告編號：18/194