



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）

僱員再培訓局

課程覆審

酒店前堂服務員基礎證書

2019 年 1 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，受僱員再培訓局 (Employees Retraining Board)（以下簡稱為“再培訓局”）所託，根據訂立的服務協議書（編號：VA921）內有關下列之職權範圍，為營辦者進行課程覆審：

(a) 根據《條例》進行課程評審，以決定再培訓局及其委任的培訓機構（以下簡稱為“營辦者”）營辦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) 酒店前堂服務員基礎證書；

(b) 向再培訓局發放評審報告，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務協議書內列明之相關指引而進行。

2. 評審局之評定

課程覆審

基督教勵行會（再培訓）

新界社團聯會再培訓中心有限公司（再培訓）

2.1 評審局評定營辦者須履行以下「條件」的要求，《酒店前堂服務員基礎證書》才達到聲稱的目標及資歷級別第 2 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 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日。

港專機構有限公司（再培訓）

職業訓練局（再培訓）

2.2 評審局評定《酒店前堂服務員基礎證書》達到聲稱的目標及資歷級別第 2 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 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日。

2.3 有效期

基督教勵行會（再培訓）

新界社團聯會再培訓中心有限公司（再培訓）

2.3.1 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.3.2 營辦者於指定限期前履行列於第 2.5 條所附設的所有「必要條件」的要求，方可於指定有效期內維持評審資格。

港專機構有限公司（再培訓）
職業訓練局（再培訓）

2.3.3 課程有效期將於以下指定的日期開始生效。

2.4 課程覆審之評定如下：

營辦者名稱	1. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司（再培訓） 2. Christian Action (ERB) 基督教勵行會（再培訓） 3. New Territories Association Retraining Centre Limited (ERB) 新界社團聯會再培訓中心有限公司（再培訓） 4. Vocational Training Council (ERB) 職業訓練局（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Hotel Front Office Service Agent Training 酒店前堂服務員基礎證書
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Hotel Front Office Service Agent Training 酒店前堂服務員基礎證書
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
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 2 級
資歷學分	18
授課模式及修讀期	全日制

	184.75 學時（包括 128 面授時數）
有效期	2019 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 25 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	This is an ERB standardised programme. 此為僱員再培訓局的標準化課程。
授課地址	參閱附錄一

2.5 條件（營辦者須在評審資格有效期開始之前履行「先設條件」的要求，以獲取所申請的評審資格；及於指定有效期內履行「必要條件」的要求以維持評審資格。）

必要條件	執行日期
<p><u>基督教勵行會（再培訓）</u> <u>新界社團聯會再培訓中心有限公司（再培訓）</u></p> <p>1. 培訓機構須於開辦《酒店前堂服務員基礎證書》課程後，提交相關課程營運、管理及檢討記錄，包括「持續評核樣本」、「考試樣本」、「上訴與抄襲個案處理記錄」、「入讀率、出席率及畢業率統計」、「註冊導師列表」、「技術顧問諮詢記錄」、「筆試考卷審視報告」、「學員意見」、「導師意見」、「培訓機構意見」、「課程小組會議摘要」、「課程管理工作小組會議摘要」、「課堂探訪紀錄」及「投訴處理記錄」，以證明其按照再培訓局制定之質素保證程序營運相關課程。有關培訓機構須於 2019 年 6 月 30 日或之前向評審局提交已獲再培訓局確認之上述有關記錄。</p>	2019 年 6 月 30 日

2.6 評審局將隨後參考相關資料，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，以證實營辦者有能力持續達致其聲稱的目標及其課程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 僱員再培訓局(Employees Retraining Board)是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 700 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

4.1 課程目標

讓學員掌握在酒店前堂服務的基本知識、技巧及溝通能力；協助學員建立信心，提高就業能力，以應付行業的人職要求。

4.2 擬定學習成效

(一) 完成「技能訓練」後，學員能夠：

- 基本理解酒店前堂服務員的角色、職責與專業操守，對酒店前堂服務員的日常工作及服務有所認識；
- 了解客人訂房、入住登記及退房程序，能夠就顧客的查詢進行溝通；
- 對香港旅遊景點及交通有基本的認識，答覆顧客的提問及查詢。

(二) 完成「個人素養及求職技巧」單元後，學員能夠：

- 認識和應用自我及情緒管理的基本技巧；
- 運用基本溝通及建立人際關係的技巧；
- 建立正面的工作態度；
- 運用基本面試求職技巧及就業知識。

4.3 課程結構

課題／單元	資歷學分
(A) 行業概況	
(一) 行業簡介	
(B) 技能訓練：酒店前堂工作	
(二) 酒店前堂工作訓練	
(C) 技能訓練：職業會話	
(三) 語文訓練	
(D) 個人素養及求職技巧	
(四) 個人素養	
(五) 求職技巧	
(E) 課程評核	
(六) 期末筆試	
總共	18

4.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- (i) 學員的總出席率須達課程的最低要求 (80%)；及
- (ii) 必須於課程評估考獲整體及格分數；及
- (iii) 必須於期末筆試考獲及格分數

4.5 收生條件

- 中五學歷程度；及
- 具就業意欲；及
- 對酒店前堂服務有興趣；及
- 須通過面試（包括普通話及英語自我介紹）

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 (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：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 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: VA61/156/201812/C1.7

授課地址

營辦者名稱	授課地址
<p>1. HKCT Group Limited (ERB) 港專機構有限公司(再培訓)</p>	<p>(a) 2/F, Heya Star, 368 Castle Peak Road, Cheung Sha Wan, Kowloon 九龍長沙灣青山道 368 號喜韻 2 樓</p> <p>(b) 7/F & 8/F, Wong Tze Building, 71 Hoi Yuen Road, Kwun Tong, Kowloon 九龍觀塘開源道 71 號王子大廈 7 樓及 8 樓</p> <p>(c) Rm 905-7, 9/F and Rm 1101-5, 11/F, Wing On Kowloon Centre, 345 Nathan Road, Kowloon 九龍彌敦道 345 號永安九龍中心 9 樓 905-7 室及 11 樓 1101-5 室</p>
<p>2. Christian Action (ERB) 基督教勵行會(再培訓)</p>	<p>(a) G/F-3/F & 5/F, New Horizons Building, 2 Kwun Tong Road, Kowloon 九龍觀塘道 2 號新秀大廈地下至 3 樓及 5 樓</p>
<p>3. New Territories Association Retraining Centre Limited (ERB) 新界社團聯會再培訓中心有限公司(再培訓)</p>	<p>(a) Room 337-344, 3/F Choi Yuk House, Choi Yuen Estate, Sheung Shui, N.T. 新界上水彩園邨彩玉樓 3 樓 337-344 號</p> <p>(b) Shop No. 12, Ground Floor, Ka Fuk Shopping Centre, Ka Fuk Estate, Fanling, New Territories 新界粉嶺嘉福邨嘉福商場地下 12 號舖</p> <p>(c) Shop 304, Heng On Shopping Centre, Heng On Estate, Ma On Shan, Shatin, N.T. 新界沙田馬鞍山恒安邨恒安商場 304 號舖</p> <p>(d) Rm 1, 2/F Nan Tin Mansion, 37 Kau Yuk Road, Yuen Long 元朗教育路 37 號南天大廈 201 室</p> <p>(e) Wing A, G/F, Lee Wing House, Lee On Estate, Ma On Shan, Sha Tin, N.T. 新界沙田馬鞍山利安邨利榮樓地下 A 翼</p> <p>(f) 42A San Tin Estate, Shatin, NT 新界沙田新田村 42 號 A</p> <p>(g) Rm 221-222 Shek Fong House, Shek Wai Kok Estate, Tsuen Wan 荃灣石圍角邨石芳樓 221-222 室</p>

	<p>(h) Shop 301-307, Po Ning House, Po Lam Estate, Tseung Kwan O, N.T. 新界將軍澳寶林邨寶寧樓 301-307 室</p> <p>(i) G/F, 5-7 Tai Wing House, Tai Yuen Estate, Tai Po, NT 新界大埔大元邨泰榮樓 5-7 號地下</p> <p>(j) No. 2 Wing C, G/F Wah Yat House, Tin Wah Estate, Tin Shui Wai 天水圍天華邨華逸樓 C 翼地下 2 號</p> <p>(k) G/F, 114 Tai Tak House, Tai Yuen Estate, Tai Po 大埔大元邨泰德樓 114 號地下</p> <p>(l) Room 101-108, G/F, On Yeung House, Cheung On Estate, Tsing Yi, N.T. 新界青衣長安邨安洋樓地下 101-108 室</p> <p>(m) No. 20-29, G/F, Wu Pik House, Wu King Estate, Tuen Mun 屯門湖景邨湖碧樓地下 20-29 號</p>
<p>4. Vocational Training Council (ERB) 職業訓練局 (再培訓)</p>	<p>(a) Shop 102, 1/F, Ka Fuk Shopping Centre, Ka Fuk Estate, Fanling 粉嶺嘉福邨嘉福商場 1 樓 102 室</p> <p>(b) 2 Hang Hong Street, Yiu On Estate, Ma On Shan, Shatin, New Territories (near to Yiu Him House) 新界沙田馬鞍山恆康街 2 號耀安邨 (近耀謙樓)</p> <p>(c) Floor 8, 9, 11 & 15, VTC Tower, 27 Wood Road, Wanchai, Hong Kong 香港灣仔活道 27 號職業訓練局大樓 8, 9, 11 及 15 樓</p> <p>(d) 11 Tin Ho Road, Tin Shui Wai, N.T. 新界天水圍天河路 11 號</p> <p>(e) Floors 1 to 3, Bangkok Bank Building, 490-492 Nathan Road, Yau Ma Tei, Kowloon 九龍油麻地彌敦道 490-492 號盤谷銀行大廈 1-3 樓</p>

評審局報告編號：19/33