



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**

**僱員再培訓局**

**課程覆審**

**酒店業督導技巧證書(兼讀制)**

**2014 年 9 月**

**附先設條件之批准**

## 「課程覆審」評審報告

此評審報告乃由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）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

### 1. 簡介

- 1.1 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逾 800 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。
- 1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《酒店業督導技巧證書》(Certificate in Supervisory Skills for Hotel Industry (Part-time))進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構之標準。
- 1.3 評審小組成員名單載於附錄一。

### 2. 評審小組的觀察和意見

- 2.1 根據營辦者所提供的評審文件及其後提交之資料，評審小組得出下列觀察及意見。

備註：

- 表示營辦者已符合該項評審標準
- P 表示營辦者須履行先設條件以符合有關標準
- 表示該項評審標準不適用

準則	標準
<b>1. 課程目標及學習成效</b>	
進修課程必須有以能力為依據的學習成效。學習成效亦應反映課程既定的目標。	<input checked="" type="checkbox"/> 1.1 進修課程必須具有以能力為依據的學習成效，並須 (1) 符合課程擬定的《資歷級別通用指標》之相關資歷級別標準；及 (2) 反映課程的既定目的。
<b>2. 課程內容和結構</b>	
進修課程必須有連貫、完整及合適	<input checked="" type="checkbox"/> 2.1 進修課程必須協助學員達致擬定的學習成效及相關「資歷級別」的標準。

準則	標準
<p>的內容及結構，以協助學員達到訂定的學習成效及應有水平。此外，課程的學習成效、教學活動及成績評核必須連貫及互相配合，以便提升學員的學習進度和符合所屬「資歷級別」的要求。</p>	<p><u>香港職工會聯盟 (再培訓)</u>  <input checked="" type="checkbox"/> 2.2 進修課程的內容須切合時宜，並符合課程之目標。</p> <p><u>香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)</u>  <input type="checkbox"/> 2.2 進修課程的內容須切合時宜，並符合課程之目標。</p> <p>評審小組檢視教材後，認為部分教材內容過於精簡，亦缺乏足夠個案例子分析，以致學員難以掌握相關課題。再培訓局於回應評審小組初步意見時表示接納評審小組意見，並把有關教材內容作出修訂，惟再培訓局未能於回應評審小組初步意見時提交，並表示教材新修訂版將會稍後時間遞交。</p> <p>因新修訂的教材未能於回應評審小組初步意見時提交，故評審小組未有足夠證據證明修改後的教材符合相關標準。因此，評審小組設定以下之先設條件。</p> <p><b><u>先設條件</u></b></p> <p><b><u>適用於香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)</u></b></p> <p>再培訓局須修訂課程的教材，以確保能符合課程目標及其學習成效。再培訓局必須於 <b>2015 年 1 月 31 日</b> 或以前，向評審局提交已修訂的教材樣本。</p>
<p><b>3. 教與學</b></p>	
<p>教學活動的設計必須配合教學內容，並促使學員達致預期的學習成效。營辦者亦應採用多元化教學法，以鼓勵學員積極投入學習。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 3.1 培訓方法須與課程目標配合，並切合學員的能力及學習需要。</p> <p><input type="checkbox"/> 3.2 如有職場實習及/或在職培訓活動，須妥善組織及管理有關活動以符合課程目標。</p>
<p><b>4. 學員的成績評核</b></p>	
<p>課程的成績評核須配合學員使他們能有效及循序</p>	<p><u>香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)</u>及<u>香港職工會聯盟 (再培訓)</u></p>

準則	標準						
<p>漸進地學習，從而達致既定的學習成效與標準。此外，所採用的評核方法和技巧必須適切、可靠、公平以及能充分反映與課程相應「資歷級別」的學習成效。</p>	<p><b>P</b> 4.1 成績評核須適切、可靠地評核學員能否達致擬定之學習成效。</p> <p>課程評核包括學員分組負責個案研究匯報作為持續評估，以及個案研究書面報告作為期末考試。雖然各組學員負責不同個案，但每位學員將根據被分配的一個個案作個案研究匯報及個案研究書面報告。評審小組認為學員只被考核課程中其中一個課題，評核形式未能充分考核學員能否掌握課程其他內容，以評核學員能否達致擬定之學習成效。</p> <p>再培訓局於回應評審小組進一步意見時表示課程持續評核會改為以筆試形式進行，以考核課程大綱所有課題，而個案研究匯報則改為期末考試其中一部分。課程的評核計劃更改如下：</p> <table border="1" data-bbox="628 846 1219 1122"> <thead> <tr> <th>評核項目</th> <th>佔分百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>持續評估:筆試 (選擇題 20 題及短答題 4 題)</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>期末考試: 個案研究匯報(40%)及 個案研究書面報告 (20%)</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table> <p>評審小組認為此改動合適，但再培訓局表示，由於時間緊迫，故評核的具體內容包括試題和評分準則等仍在草擬中，並會於稍後時間遞交。</p> <p>因新修訂的評核內容未能於回應評審小組初步意見時提交，故評審小組未有足夠證據證明修改後的評核內容符合相關標準。因此，評審小組設定以下之先設條件。</p> <p><b>先設條件</b></p> <p><b>適用於香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)及香港職工會聯盟 (再培訓)</b></p> <p>再培訓局須修訂課程的持續評核內容，並設定清晰評分標準，以確保持續評核能可靠地評核學員能否達致擬定之學習成效。再培訓局必須於 2015 年 1 月 31 日或以前，向評審局提交已修訂的相關文件。</p>	評核項目	佔分百分比	持續評估:筆試 (選擇題 20 題及短答題 4 題)	40%	期末考試: 個案研究匯報(40%)及 個案研究書面報告 (20%)	60%
評核項目	佔分百分比						
持續評估:筆試 (選擇題 20 題及短答題 4 題)	40%						
期末考試: 個案研究匯報(40%)及 個案研究書面報告 (20%)	60%						
<p><b>5. 收生條件及學員甄選</b></p>							
<p>營辦者必須設定</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 5.1 收生條件及甄選準則須確保學員入學前已</p>						

準則	標準
<p>清晰的最低收生要求，並確保學員及教職員得知有關資料。此外，還須通過適當的程序甄選學員，確保學員入學前已具備需要的知識與技能，並能夠參與課程內的學習活動。</p>	<p>具備應有的知識與技能以參與培訓活動及達致擬定之學習成效。</p>
<p><b>6. 學員支援服務</b></p>	
<p>營辦者必須為學員提供清晰和準確的資料，以及可靠的支援服務，使學員能在最有利的環境下完成課程。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 6.1 學員於整個培訓過程中須獲得有效之指導及支援，以確保他們能完成課程。</p>
<p><b>7. 人事體制及職員培訓</b></p>	
<p>營辦者必須聘用足夠的教學和輔助員工。他們必須具備應有的才能、資歷和經驗，令課程有效運作。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 7.1 課程發展及培訓人員須具備相關資歷、行業經驗及培訓經驗。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 7.2 課程發展及培訓人員須對資歷級別及其相關標準有認識。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 7.3 培訓人員之知識和技能能與時並進。</p>
<p><b>8. 課程發展、管理及檢討</b></p>	
<p>營辦者必須 (i) 在發展其進修課程時，考慮社會、僱員及僱主的需要，並符合「資歷架構」下《資歷級別通用指標》的要求；並 (ii) 持續監察及檢討其所有進修課程，以保證課程能與時俱進及適切；而學習成</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 8.1 營辦者須確保課程符合社會或行業的需求及按內部課程發展程序而訂定。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 8.2 營辦者須持續檢討課程，確保課程內容、學習成效及評核切合時宜、適切及有效，以達致其課程目標。</p> <p>評審小組審閱再培訓局提交的覆審文件後，在初步意見中提出一些觀察及關注點。再培訓局按照評審小組及持分者之意見就課程的擬定學習成效、課程內容、學習時數、教材、課程評核及收生條件提交修訂文件。評審小組認為這些修訂能符合相關評審準則。再</p>

準則	標準
<p>果、教學活動和成績評核方法亦應有效。</p>	<p>培訓局表示課程修訂須由「課程管理工作小組」及「課程小組成員」處理，才可確認修訂內容。因此，評審小組設定以下之限制。</p> <p><b>限制</b></p> <p>再培訓局必須確認其就是次課程覆審所作的各項修訂已獲再培訓局相關小組通過，課程的評審資格方能獲得延續。再培訓局須於 2015 年 1 月 31 日或之前提交相關憑證。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 8.3 營辦者須清楚釐定參與課程發展、管理及檢討人員的角色。</p>
<b>9. 財務及資源</b>	
<p>營辦者舉辦課程，必須具備良好的財政狀況及足夠的資源基礎。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 9.1 營辦者須證明課程能持續營運。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 9.2 營辦者須確保培訓教材、工具和設備足夠及合適。</p>
<b>10. 學員紀錄及資料管理</b>	
<p>營辦者必須設有完善的行政及管理制與程序，以確保所有記錄及資料均屬完整、不易外泄、準確及能定時更新。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 10.1 營辦者須按訂定的程序妥善保管學員紀錄。</p>

### 3. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

不獲批准

批准

<b>營辦者名稱</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)</li> <li>2. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟 (再培訓)</li> </ol>
--------------	---

資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
課程名稱	Certificate in Supervisory Skills for Hotel Industry (Part-time) 酒店業督導技巧證書 (兼讀制)
資歷名稱	Certificate in Supervisory Skills for Hotel Industry (Part-time) 酒店業督導技巧證書 (兼讀制)
主要學習/培訓範疇	休閒康樂, 旅遊及款待服務
其他學習/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 3 級
資歷學分	2
修讀模式及修讀期	兼讀制 23 學時 (包括 16 面授時數)
中期資歷	不適用
有效期	3 年  僱員再培訓局須於限期前, 完成下列的先設條件之要求, 並經評審局接納, 課程才可獲得評審資格。評審局將另發文件確定有效期的開始日期。  僱員再培訓局須完成下列的限制之要求, 並經評審局接納, 課程的評審資格方能獲得延續。
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
「能力為本」課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
課程的特定條件	不適用
資歷名冊上的備註	不適用
授課地址	1. Hong Kong Employment Development Service Limited (ERB) 香港職業發展服務處有限公司 (再培訓) (a) 2/F & 4/F, Ying Yu Building, 99 Lai Chi Kok Road, Prince Edward, Kowloon 九龍太子荔枝角道 99 號應如大廈 2 樓及 4 樓

	<p>2. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟 (再培訓)</p> <p>(a) 5th Floor, THF (Yuen Long) Commercial Building, 2-8 Tai Cheung St., Yuen Long, N. T. 元朗泰祥街 2-8 號大鴻輝(元朗)商業大廈 5 樓</p> <p>(b) Shop No. 54 &amp; 69, Phase 3, Sunshine City, Ma On Shan, N. T. 新界馬鞍山新港城 3 期地下 54 及 69 號舖</p> <p>(c) G/F., Tsui Wo House, Tai Wo Estate, N.T. 大埔太和邨翠和樓地下</p> <p>(d) 3/F., Len Shing Building, 162 - 168 Yuen Long Main Road 元朗大馬路 162 - 168 號聯昇樓四樓</p>
--	--

先設條件	執行日期
<p>1. <u>(適用於香港職業發展服務處有限公司 (再培訓))</u> 再培訓局須修訂課程的教材，以確保能符合課程目標及其學習成效。再培訓局必須於 2015 年 1 月 31 日或以前，向評審局提交已修訂的教材樣本。</p>	2015 年 1 月 31 日
<p>2. <u>(適用於香港職業發展服務處有限公司 (再培訓)及香港職工會聯盟 (再培訓))</u> 再培訓局須修訂課程的持續評核內容，並設定清晰評分標準，以確保持續評核能可靠地評核學員能否達致擬定之學習成效。再培訓局必須於 2015 年 1 月 31 日或以前，向評審局提交已修訂的相關文件。</p>	2015 年 1 月 31 日

限制
再培訓局必須確認其就是次課程覆審所作的各項修訂已獲再培訓局相關小組通過，課程的評審資格方能獲得延續。再培訓局須於 2015 年 1 月 31 日或之前提交相關憑證。

#### 4. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。



#### 4.1 課程目標

提升酒店業督導人員的管理技巧，增進他們對優質客戶服務及培訓的知識，使其領導屬下員工建立優質服務的文化。

#### 4.2 學習成效

完成課程後，學員能夠：

- 掌握顧客的文化背景及生活習慣，分析個案及處理投訴，以提升顧客服務質素；
- 因應顧客遇到的困難，運用優質服務的程序去分析及解決困難；
- 掌握有效的溝通技巧，以運用於酒店的管理工作；
- 了解團隊精神的重要性，分析團隊障礙及處理相關問題；
- 掌握督導人員的管理及培訓技巧，以運用於酒店培訓工作上。

#### 4.3 課程結構

	單元	資歷學分
1	顧客定義及心理	
2	了解酒店顧客的背景	
3	酒店顧客服務的重要性	
4	督導人員的責任及角色	
5	溝通技巧	
6	銷售技巧	
7	處理投訴及售後服務	
8	領導技巧及激勵方法	
9	團隊精神	
10	建立優質服務文化	
11	課程評核	
	總學分：	2

#### 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：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體合格分數(70分)。

#### 4.5 收生條件

- 中五學歷程度；及
- 現職或曾從事酒店業或服務式住宅工作；及
- 具2年或以上酒店業工作經驗。

## 5. 重大修改

- 5.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

## 6. 資歷名冊

- 6.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。
- 6.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：14/111  
檔案編號：VA61/115/201407

評審小組成員名單

**成員**

**鍾子明先生**

香港專業教育學院

酒店、服務及旅遊學系講師

**成員暨小組秘書**

**張曉彤女士**

香港學術及職業資歷評審局

職業資歷評審及拓展

助理評審主任