

## 酒店房務員基礎證書 Foundation Certificate in Hotel Room Attendant Training

- 課程對象：** 有意入職為酒店房務員或相關行業的失業或待業人士
- 課程目標：** 讓學員掌握基本的酒店房務知識及實務技能，認識清潔原理、洗熨衣物收送程序，能操作各項清潔用具及器材，以擔任房務員工作。
- 入讀資格：**
- 中三學歷程度，或小六程度及具兩年或以上工作經驗；及
  - 能閱讀及書寫一般中文及英文的人士(如學歷程度未達中一者，須通過入學筆試)；及
  - 須具備就業意欲；及
  - 對酒店房務工作有興趣；及
  - 須通過面試
- 時數：** 129小時 (訓練期約7週)
- 教學方法：** 課堂教授、示範及實習
- 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之最低要求(80%)；及
  - ii) 必須於課程評估考獲整體及格分數(50%) (不包括【特定傳染病的感染控制建議】單元的持續評估筆試)；及
  - iii) 必須分別於期末考試各部分(包括筆試及實務試)考獲及格分數
- 【特定傳染病的感染控制建議】的「聽講證書」：** 如學員出席【特定傳染病的感染控制建議】單元中的所有理論及實習時數，並於此單元的持續評估筆試考獲及格分數(50%)，將獲發「聽講證書」以作嘉許。

訓練內容：

單元	內容	訓練時數
(一) 行業簡介	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 酒店業概況、行業文化、認識酒店等級及房務員工作條件</li> <li>2. 組織架構及各項設施</li> <li>3. 房務部與各部門間之關係</li> <li>4. 簡介管家部、房務部運作、酒店員工一般守則</li> <li>5. 房務員的工作及各班次的職責</li> </ol>	8
(二) a.技能訓練(清潔程序與房務工作的認識)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行業術語及常用詞彙</li> <li>2. 職業安全知識(包括：筋肌勞損及提舉搬運技巧，燙傷、滑倒的預防及處理，安全使用電器及化學品)</li> <li>3. 進入客房服務程序</li> <li>4. 清潔原理、消毒衛生須知</li> <li>5. 房間清潔程序</li> <li>6. 房間擺設及執拾</li> <li>7. 常用清潔工具、器材及化學清潔劑</li> <li>8. 客房常見材料及有關污漬處理</li> <li>9. 地毯及地板護理</li> <li>10. 鋪床技巧</li> <li>11. 更換加添日用品、酒水填補</li> <li>12. 收取/送回洗熨衣物程序</li> <li>13. 酒店保安及個人安全</li> <li>14. 突發事件處理</li> <li>15. 各類房間、床鋪及房內設施的認識</li> <li>16. 各類工作報告、表格、常用文件的認識</li> </ol>	67

單元	內容	訓練時數
(二) b.技能訓練(特定傳染病的感染控制建議)	1. 傳染病的概念 2. 傳染病的預防措施 3. 手部衛生知識(包括潔手時間、潔手用品、潔手方法和技巧) 4. 個人防護裝備知識(包括適當應用、佩戴和卸除方法和技巧) 5. 環境衛生知識(包括清潔和消毒環境的基本原則、常用消毒劑，稀釋家用漂白水須知、清潔和消毒環境和公用設施的方法) 6. 廢物處理 7. 認識處理疑似新型 / 嚴重危害健康傳染病個案的清潔及環境消毒正確程序 8. 確診 2019 冠狀病毒病人完成檢疫後房間的處理	5
(三) 職業會話	1. 酒店常用英語 2. 酒店常用普通話	16
(四) 個人素養	1. 自我認識及管理 2. 思維及情緒管理 3. 工作服務文化及技巧 4. 溝通技巧、人際關係及團隊精神	20
(五) 求職技巧	1. 求職及面試技巧 2. 相關條例簡介	12
(六) 課程評核*	期末筆試	1
<b>合計：</b>		<b>129</b>

\* 課程總出席率達80%、期末筆試及課程評估整體成績（不包括【特定傳染病的感染控制建議】單元的持續評估筆試）考獲及格的學員將被安排於課程以外的時間於實務技能培訓及評估中心進行「期末實務試」。

**評估：**

1. 持續評估(15%)：包括個人素養及求職技巧評核；及  
【特定傳染病的感染控制建議】單元筆試
2. 期末考試(85%)：包括筆試及統一技能評估實務試  
(實務試評分標準為合格/不合格，此部份不設百分比分數。)

**備註：**培訓機構須為所有完成課程的學員（即出席率達 80%的學員，包括課程評核中及格或不及格的學員）於完班後提供 3 個月的就業及留職跟進服務。

**【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】**