

# 5

## 邁向優質

### 旅遊高等學校

#### 課程

由2002/03學年開始，旅遊學院提供兩項四年制學士學位課程，分別是旅遊企業管理學士學位及酒店管理學士學位。學士學位課程可透過兩個階段修讀，完成首三年可獲頒授高等專科學位。

學生必須完成以下各項才能獲頒相關專業之高等專科學位：

1. 在不少於三年內完成有關課程
2. 根據課程設置完成有關實習
3. 取得高等專科學位課程設置之總學分

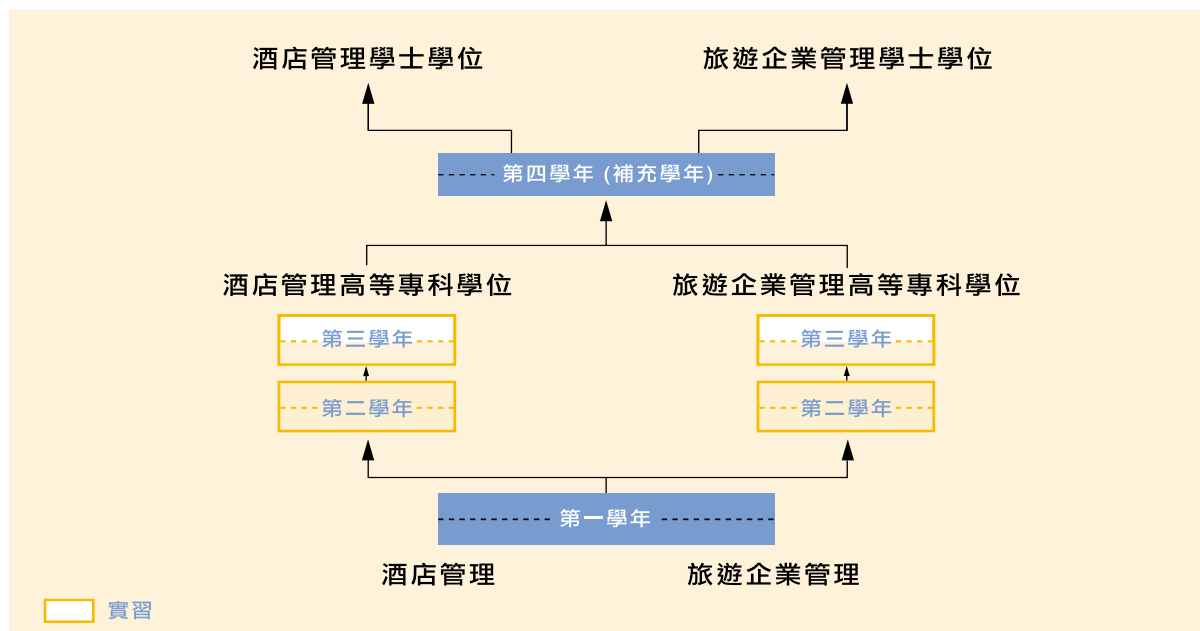
4. 通過所有科目的考試
5. 繳交所有費用
6. 遵守校規

成功完成高等專科學位課程後，不論是旅遊企業管理或酒店管理專業的學生均可報考第四學年(補充年)，以獲取旅遊企業管理學士學位或酒店管理學士學位，但必須符合上述第三項至第六項之條件。

獲海外院校頒發高等專科學位證書之學生亦可報讀第四學年(補充年)，取錄與否將由學院之學術委員會評審決定。

#### 課程簡介

凡於2002/03學年及以後錄取之學生將根據此學習計劃完成課程



## 酒店管理高等專科學位

### 第一學期

#### 第一學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL111	英語 - 中級 I	3	3
MAND111 / JAPN111 / PORT111	普通話 I 或日語 I 或葡語 I*	3	3
INFO111	電腦應用 I	3	3
MATH111	商業數學	3	3
MGMT111	旅遊及酒店業概論	3	3
MGMT112	管理學原理	3	3
ACCT111	會計學 I	3	3
PTCM111	實踐課 I**	-	-
總學時 / 總學分		21	21

### 第二學期

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL112	英語 - 中級 II	3	3
MAND112 / JAPN112 / PORT112	普通話 II 或日語 II 或葡語 II*	3	3
INFO112	電腦應用 II	3	3
ECON111	經濟學	3	3
TSMT111	旅遊景點	3	3
MGMT113	組織行為學	3	3
ACCT112	會計學 II	3	3
PTCM112	實踐課 II**	-	-
總學時 / 總學分		21	21

### 第二學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL211	英語溝通技巧 I	3	3
MAND211 / JAPN211 / PORT211	普通話 III 或日語 III 或葡語 III*	3	3
HMG211	餐飲概論	3	3
HMG213	俱樂部管理	3	3
HMG214	房務管理	3	3
MGMT212	財務管理	3	3
MKTG211	旅遊及酒店業市場學	3	3
總學時 / 總學分		21	21

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL212	英語溝通技巧 II	3	3
MAND212 / JAPN212 / PORT212	普通話 IV 或日語 IV 或葡語 IV*	3	3
HMG212	餐飲管理	3	3
HMG215	葡萄酒研究	2	2
SOCI211	旅遊社會文化研究	3	3
MATH211	統計學	3	3
INFO211	旅遊及酒店業資訊管理系統	3	3
總學時 / 總學分		20	20

### 第三學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
MAND311 / JAPN311 / PORT311	普通話 V 或日語 V 或葡語 V*	3	3
HMG2311	酒店運作	3	3
HMG2312	設備及財產管理	3	3
HMG2313	餐飲成本控制	3	3
MGMT311	活動項目管理	3	3
MGMT312	人力資源管理	3	3
LLAW311	旅遊及酒店業法規	3	3
總學時 / 總學分		21	21

科目編號	科目名稱	為期	學分
INSH311	實習**	6 個月	-

畢業學分：104

\* 學生必須選修其中一科目。

\*\* 學生必須取得合格成績。

## 酒店管理學士學位

### 第四學年 (補充學年)

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
MKTG411	消費者行為學	3	3
MGMT411	市場調查方法	3	3
MGMT412	服務質量管理	3	3
MATH411	服務業數量分析方法	3	3
MGMT413	人力資源專題研究	3	3
總學時 / 總學分		15	15

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
MKTG412	市場管理學	3	3
ECON411	旅遊經濟學	3	3
MGMT414	旅遊產品管理	3	3
MGMT415	策略管理學	3	3
MGMT416	旅遊及酒店業專題研究	3	3
總學時 / 總學分		15	15

畢業學分：30

附註：

1. 每學期科目按需要將作出相互交替。
2. 科目內容每年按需要將作出適當修改。
3. 每星期平均學時根據一個學期總學時計算得出。

## 旅遊企業管理高等專科學位

### 第一學期

第一學年				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
ENGL111	英語 - 中級 I	3	3	
MAND111 / JAPN111 / PORT111	普通話 I 或日語 I 或葡語 I*	3	3	
INFO111	電腦應用 I	3	3	
MATH111	商業數學	3	3	
MGMT111	旅遊及酒店業概論	3	3	
MGMT112	管理學原理	3	3	
ACCT111	會計學 I	3	3	
PTCM111	實踐課 I**	-	-	
總學時 / 總學分		21	21	

### 第二學期

第二學年				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
ENGL112	英語 - 中級 II	3	3	
MAND112 / JAPN112 / PORT112	普通話 II 或日語 II 或葡語 II*	3	3	
INFO112	電腦應用 II	3	3	
ECON111	經濟學	3	3	
TSMT111	旅遊景點	3	3	
MGMT113	組織行為學	3	3	
ACCT112	會計學 II	3	3	
PTCM112	實踐課 II**	-	-	
總學時 / 總學分		21	21	

### 第二學年

第二學年				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
ENGL211	英語溝通技巧 I	3	3	
MAND211 / JAPN211 / PORT211	普通話 III 或日語 III 或葡語 III*	3	3	
TSMT211	旅行社經營管理	3	3	
TSMT212	客運管理	3	3	
MGMT211	娛樂及休閒管理	3	3	
MGMT212	財務管理	3	3	
MKTG211	旅遊及酒店業市場學	3	3	
總學時 / 總學分		21	21	

第二學年				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
ENGL212	英語溝通技巧 II	3	3	
MAND212 / JAPN212 / PORT212	普通話 IV 或日語 IV 或葡語 IV*	3	3	
TSMT213	旅遊服務管理	3	3	
HMG215	葡萄酒研究	2	2	
SOCI211	旅遊社會文化研究	3	3	
MATH211	統計學	3	3	
INFO211	旅遊及酒店業資訊管理系統	3	3	
總學時 / 總學分		20	20	

### 第三學年

第三學年				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
MAND311 / JAPN311 / PORT311	普通話 V 或日語 V 或葡語 V*	3	3	
TSMT311	旅遊規劃與發展	3	3	
TSMT312	奇趣旅遊	3	3	
TSMT313	旅遊景點的開發與管理	3	3	
MGMT311	活動項目管理	3	3	
MGMT312	人力資源管理	3	3	
LLAW311	旅遊及酒店業法規	3	3	
總學時 / 總學分		21	21	

第三學年				
科目編號	科目名稱	為期	學分	
INSH311	實習**	6 個月	-	

畢業學分: 104

\* 學生必須選修其中一科目。

\*\* 學生必須取得合格成績。

## 旅遊企業管理學士學位

### 第四學年 (補充學年)

第四學年 (補充學年)				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
MKTG411	消費者行為學	3	3	
MGMT411	市場調查方法	3	3	
MGMT412	服務質量管理	3	3	
MATH411	服務業數量分析方法	3	3	
MGMT413	人力資源專題研究	3	3	
總學時 / 總學分		15	15	

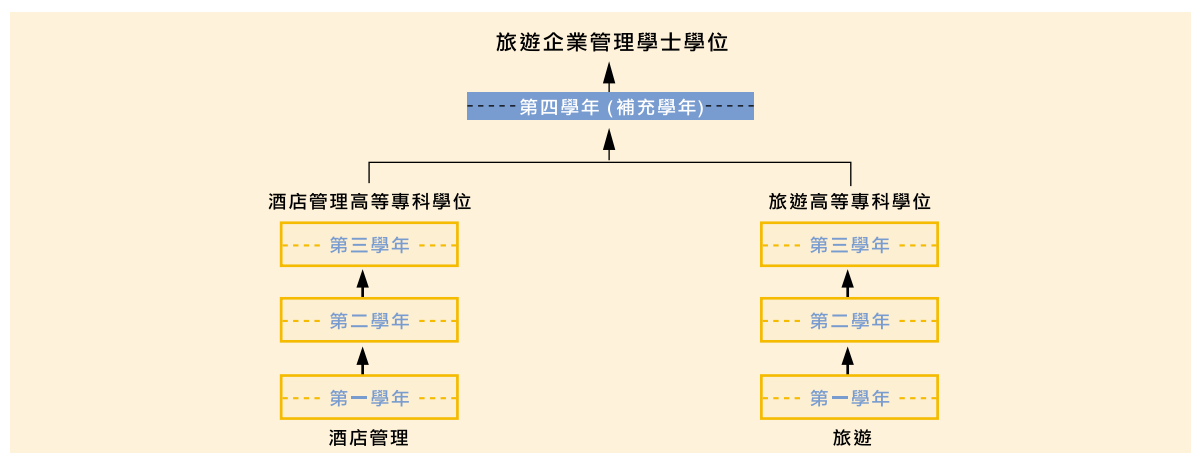
第四學年 (補充學年)				
科目編號	科目名稱	每週學時	學分	
MKTG412	市場管理學	3	3	
ECON411	旅遊經濟學	3	3	
MGMT414	旅遊產品管理	3	3	
MGMT415	策略管理學	3	3	
MGMT416	旅遊及酒店業專題研究	3	3	
總學時 / 總學分		15	15	

畢業學分: 30

附註:

1. 每學期科目按需要將作出相互交替。
2. 科目內容每年按需要將作出適當修改。
3. 每星期平均學時根據一個學期總學時計算得出。

## 凡於2002/03學年以前錄取之學生將根據此學習計劃完成課程



### 酒店管理高等專科學位

#### 第一學期

##### 第一學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL101 / ENGL102	英語 I - 初級 / 中級 *	5	2
PORT101	葡語 I	4	2
HMG101	餐廳及酒吧理論與實踐 **	12	2
HMG102	廚房及糕點理論與實踐 **	12	2
INFO101	電腦概論 I	2	2
MATH101	數學 I	2	2
MGMT101	管理學概論 I	2	2
HMG103	餐飲概論	3	3
HMG104	營養學	2	2
SOCI101	不同文化間的關係	3	3
---	---	---	---
---	---	---	---
總學時 / 總學分		35	22

#### 第二學期

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL103 / ENGL104	英語 II - 初級 / 中級	5	2
PORT102	葡語 II	4	2
HMG105	前堂理論與實踐 **	12	2
HMG106	房務理論與實踐 **	12	2
INFO102	電腦概論 II	2	2
MATH102	數學 II	2	2
MGMT102	管理學概論 II	2	2
HMG107	餐飲控制	3	3
HMG108	酒品學	2	2
HMG109	食物及專業衛生	2	2
SOCI102	社會心理學	2	2
INSH101	餐飲部實習	2 個月	3
總學時 / 總學分		36	26

##### 第二學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL201	英語 - 溝通技巧 I	5	2
PORT201	葡語 III	4	2
ACCT201	會計學 I	5	3
ECON201	經濟學 I	3	3
HMG201	客房管理 I	3	2
HMG202	餐飲管理 I	4	2
HMG203	採購及存貨管理 I	2	2
HMG204	酒店業 I	2	2
INFO201	電腦應用 I	2	2
MATH201	統計學 I	2	2
MKTG001	市場學	2	2
TSMT201	旅遊與環境	2	2
---	---	---	---
總學時 / 總學分		36	26

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL202	英語 - 溝通技巧 II	5	2
PORT202	葡語 IV	4	2
ACCT202	會計學 II	5	3
ECON202	經濟學 II	3	3
HMG205	客房管理 II	3	2
HMG206	餐飲管理 II	4	2
HMG207	採購及存貨管理 II	2	2
HMG208	酒店業 II	2	2
INFO202	電腦應用 II	2	2
MATH202	統計學 II	2	2
MKTG201	酒店市場學	2	2
HMG209	策劃和設施管理 ***	2	2
INSH201	前堂部實習	2 個月	3
總學時 / 總學分		36	29

##### 第三學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL301	高階英語 I	5	2
PORT301	葡語 V	4	2
ACCT301	成本會計 I	5	3
HMG301	酒店操作 I	2	2
INFO301	信息系統管理 I	2	2
MGMT301	人力資源管理 I	3	3
LLAW301	旅遊及酒店法規	2	2
MGMT302	財務管理	3	3
MGMT305	策略管理	2	2
TSMT305	旅遊地理	2	2
TSMT306	旅遊貿易管理	2	2
總學時 / 總學分		32	25

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL302	高階英語 II	5	2
PORT302	葡語 VI	4	2
ACCT302	成本會計 II	5	3
HMG302	酒店操作 II	2	2
INFO302	信息系統管理 II	2	2
MGMT303	人力資源管理 II	3	3
HMG303	計劃書	3	2
MGMT306	娛樂設施管理	2	2
SOCI301	專業操守	2	2
SOCI302	公共關係學	3	3
TSMT307	旅遊目的地管理	2	2
總學時 / 總學分		33	25

畢業學分: 153

\* 學生將被安排修讀其中一科目。

\*\* 七個星期科目。

\*\*\* 前七週教授建築及內部設計，後七週教授策劃和設備管理。

## 旅遊企業管理學士學位

### 第四學年(補充年)

科目編號	科目名稱	每週學時	學分	科目編號	科目名稱	每週學時	學分
FINC401	企業財務管理	3	3	ECON401	旅遊經濟學	3	3
MATH401	決策數量分析法	3	3	FINC402	計劃的分析與評估	3	3
MGMT401	旅遊業人力資源管理	3	3	MGMT402	旅遊產品管理	3	3
MGMT405	組織行為與人際關係	3	3	MGMT403	質量管理	3	3
MKTG401	市場調查方法	3	3	MGMT404	旅遊研討會	3	3
MKTG402	消費者行為	3	3	MKTG403	管理學與旅遊市場學	3	3
總學時 / 總學分				總學時 / 總學分			
18				18			

畢業學分: 36

附註:

1. 每學期科目按需要將作出相互交替。
2. 科目內容每年按需要將作出適當修改。
3. 每星期平均學時根據一個學期總學時計算得出。

## 旅遊高等專科學位

### 第一學期

第一學年			
科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL101 / ENGL102	英語 I - 初級 / 中級 *	5	2
PORT101	葡語 I	4	2
JAPN101 / MAND101	日語 I / 普通話 I **	4	2
INFO101	電腦概論 I	2	2
MATH101	數學 I	2	2
MGMT101	管理學概論 I	2	2
TSMT102	旅行社經營技巧 I	3	2
TSMT103	旅遊概論 I	3	3
TSMT104	旅遊地理 I	3	2
SOCI101	不同文化間的關係	3	3
SOCI103	旅遊社會學	2	2
總學時 / 總學分		33	24

### 第二學期

第二學年			
科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL103 / ENGL104	英語 II - 初級 / 中級 *	5	2
PORT102	葡語 II	4	2
JAPN102 / MAND102	日語 II / 普通話 II **	4	2
INFO102	電腦概論 II	2	2
MATH102	數學 II	2	2
MGMT102	管理學概論 II	2	2
TSMT105	旅行社經營技巧 II	3	2
TSMT106	旅遊概論 II	3	3
TSMT107	旅遊地理 II	3	2
HIST101	澳門歷史	2	2
INSH100	旅行社實習	2 個月	3
總學時 / 總學分		30	24

### 第二學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL201	英語 - 溝通技巧 I	5	2
PORT201	葡語 III	4	2
JAPN201 / MAND201	日語 III / 普通話 III **	4	2
ACCT201	會計學 I	5	3
ECON201	經濟學 I	3	3
INFO201	電腦應用 I	2	2
MATH201	統計學 I	2	2
HIST201	藝術史	2	2
LLAW201	旅遊法規	2	2
TSMT201	旅遊與環境	2	2
TSMT203	旅遊服務管理	2	2
總學時 / 總學分		33	24

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL202	英語 - 溝通技巧 II	5	2
PORT202	葡語 IV	4	2
JAPN202 / MAND202	日語 IV / 普通話 IV **	4	2
ACCT202	會計學 II	5	3
ECON202	經濟學 II	3	3
INFO202	電腦應用 II	2	2
MATH202	統計學 II	2	2
HMG200	酒店業原理	3	2
MGMT306	娛樂設施管理	2	2
TSMT204	運輸學原理	2	2
INSH200	旅行社實習	2 個月	3
總學時 / 總學分		32	25

### 第三學年

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL301	高階英語 I	5	2
PORT301	葡語 V	4	2
JAPN301 / MAND301	日語 V / 普通話 V **	4	2
ACCT301	成本會計 I	5	3
INFO301	信息系統管理 I	2	2
MGMT301	人力資源管理 I	3	3
MGMT302	財務管理	3	3
MKTG001	市場學	2	2
TSMT301	航空旅遊管理	3	3
TSMT302	旅遊目的地規劃與開發	3	2
---	---	-	-
總學時 / 總學分		34	24

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ENGL302	高階英語 II	5	2
PORT302	葡語 VI	4	2
JAPN302 / MAND302	日語 VI / 普通話 VI **	4	2
ACCT302	成本會計 II	5	3
INFO302	信息系統管理 II	2	2
MGMT303	人力資源管理 II	3	3
MKTG301	旅遊市場學	2	2
SOCI301	專業操守	2	2
SOCI302	公共關係學	3	3
TSMT303	機場管理 ***	2	2
TSMT304	計劃書	3	2
總學時 / 總學分		35	25

畢業學分: 146

\* 學生將被安排修讀其中一科目。

\*\* 學生必須選修其中一科目。

\*\*\* 由機場管理有限公司任教。

## 旅遊企業管理學士學位

### 第四學年(補充年)

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
FINC401	企業財務管理	3	3
MATH401	決策數量分析法	3	3
MGMT401	旅遊業人力資源管理	3	3
MGMT405	組織行為與人際關係	3	3
MKTG401	市場調查方法	3	3
MKTG402	消費者行為	3	3
總學時 / 總學分		18	18

科目編號	科目名稱	每週學時	學分
ECON401	旅遊經濟學	3	3
FINC402	計劃的分析與評估	3	3
MGMT402	旅遊產品管理	3	3
MGMT403	質量管理	3	3
MGMT404	旅遊研討會	3	3
MKTG403	管理學與旅遊市場學	3	3
總學時 / 總學分		18	18

畢業學分: 36

附註:

1. 每學期科目按需要將作出相互交替。
2. 科目內容每年按需要將作出適當修改。
3. 每星期平均學時根據一個學期總學時計算得出。

## 課程整合

2002年初，旅遊學院就原有之旅遊及酒店管理學位課程進行全面評估，並作出了一系列整合，新課程內容加入了一些新的旅遊及酒店管理科目，例如活動項目管理或會展管理、娛樂及休閒管理、旅遊景點的開發與管理等。新學習計劃在獲得澳門特區政府批准後，已於2002/03學年生效。

## 自主學習

教學方法是釐定教育質量的重要因素之一。許多學者皆慨歎學生及教學人員欠缺創意思維，並將問題歸咎於以教師為中心的單向教學模式及管理文化。在這個資訊年代，社會需要的是擁有國際視野及勇於創新的人才。遺憾的是，傳統教學模式在培養學生邏輯思維的同時，卻抑壓了他們的創意及冒險精神，到最後就只能培養出一班「規範化」的畢業生。他們日後可能成為好的主管或行政人員，但未必能成為出色的領導者。有見及此，學院必須對課程內容及教授方法進行改革。為了令課堂變得更有趣味及使學生有更多自主學習空間，學院現正實行「自主學習」教學模式，以創意、跨科學習、培養團隊精神及以講師充當指導為中心思想。講師首先給予學生小組一個企業常遇到的疑難個案，在講師的指導下，學生在不同的科目中尋找相關的理論及資料，並以小組形式，從一個整體的角度分析以及解決問題。在解決一個實際問題的同時，學生會了解到不同學科之間的關係，並培養出團隊學習精神。學院相信隨著教學方法的不斷改善，於不久將來便可誕生擁有新思維的畢業生。

## 與澳門歐洲研究學會聯合舉辦文化旅遊高等文憑

學院與澳門歐洲研究學會於2002年9月聯合舉辦第二次文化旅遊高等文憑課程，這個獨特的課程能切合區內所需，旅遊學院負責此課程之旅遊單元，並設計相關科目，例如：

- 文化資源管理
- 文化遺產旅遊
- 文化旅遊之策略市場學
- 持續旅遊規劃與發展
- 休閒旅遊

## 第一屆亞太研究生旅遊論文研討會

學院於2002年5月與香港理工大學酒店及旅遊業管理學院在本澳聯合舉辦了「第一屆亞太研究生旅遊論文研討會」，吸引了各地研究生發表論文，並體現了世界各地的高等院校對旅遊及酒店研究之豐富技術及經驗。身為研討會的協辦單位之一，旅遊學院亦能從中得以加強對外聯繫，擴闊其國際專業及學術網絡。

## 與香港理工大學酒店及旅遊業管理學院達成協議，讓旅遊學院畢業生直接入讀香港理工大學相關碩士課程

這項協議肯定了兩校課程質素之一致性及同步化發展，將為澳門旅遊及酒店業專才提供另一個提升學業及事業的途徑。

## 學術研究

學院教員參與及完成了一些學術研究工作，詳情請參閱第58頁。

# 旅業及酒店業學校

2002年，旅業及酒店業學校針對社會及經濟發展需求，繼續開展培訓計劃，共有超過7,000名學員報讀不同的培訓課程。

## 學員人數

	學員人數 2002
顧客服務	134
酒店及飲食	527
語言及溝通	742
管理	62
職業技能和專業知識培訓課程	1174
旅遊	4,619
其他	46
總數	7,304

## 課程及培訓活動

### 職業技能和專業知識培訓課程

旅遊學院是開辦「職業技能和專業知識培訓課程」三所院校的其中一間。考慮到市場的人力資源需求，並經與旅遊業代表討論後，旅業及酒店業學校推出10項課程：「烹飪－粵菜」、「烹飪－點心」、「酒店前堂服務」、「酒店運作」、「房務」、「會展項目管理」、「麵包／西餅」、「餐飲服務」、「觀光導遊」及「烹飪－西餐」，各課程收生人數如下：

	第一期收生人數 (2002年4月開課)	第二期收生人數 (2002年10月開課)
烹飪－粵菜	-	272
烹飪－點心	-	272
酒店前堂服務	60	-
酒店運作	72	-
房務	16	58
會展項目管理	72	-
麵包／西餅	-	136
餐飲服務	20	58
觀光導遊	60	-
烹飪－西餐	-	136
總數	300	932

其中「觀光導遊」、「房務」、「餐飲服務」及「酒店前堂服務」課程已完滿結束，餘下的課程將分別在2003年3月底及9月底相繼完成。

## 導遊課程

由於訪澳旅客，特別是國內遊客，每年遞增，現時市場大量需求粵語及普通話導遊。有見及此，旅業及酒店業學校今年已經培訓了200名中文導遊。

## 為出入境事務廳而設的培訓課程

為了給予旅客第一個良好印象，旅業及酒店業學校為出入境事務廳的官員開辦了多個培訓課程，包括「顧客服務」及「英語溝通技巧」，超過450名前線及管理級的出入境事務廳官員曾參與上述培訓。

## 認識澳門旅遊業工作坊

旅遊業是澳門的龍頭行業，因此，我們必須提高年青一代對澳門歷史文化及旅遊業的認識，同時讓他們明白旅遊業對澳門社會、文化及經濟的影響。

在1998/99學年，旅業及酒店業學校於本地中學推出「認識澳門旅遊業工作坊」，為了使其富有趣味，更加入了校際比賽，讓學生運用他們的創作力，就促進澳門成為最富吸引力的旅遊目的地發表意念。2001/02學年的比賽主題是明信片設計，共收到130套由300多名學生設計的漂亮明信片，而參加工作坊的學生更超過3,000名。

明信片設計比賽頒獎典禮已於2002年9月16日舉行，頒發了金、銀、銅獎及7名優異獎，獲得金獎的是濠江中學中五級學生曾結玲。

## 中學旅遊課程

旅業及酒店業學校開辦了一個密集式課程，讓一群希望認識更多有關旅遊業運作的中四、中五及中六學生參與，此課程共分6項單元，內容包括：「旅遊業知多少」、「酒店點滴」、「顧客服務技巧」、「澳門之文化遺產」、「職業講座」及「參觀考察」，今年約有300名學生參加此課程。

## 旅遊技術課程

旅業及酒店業學校與教育暨青年局合辦了三年制旅遊技術課程，成功完成課程的學生可獲頒發中六證書。專業科目於旅遊學院進行，包括：「酒店業概論」、「接待、房務、餐廳與烹飪理論實務」、「旅遊業概論」、「溝通技巧與公共關係」、「境內旅遊」及「境外旅遊」。在2001/

02學年，共有40名學生修讀了此課程。

## 為內地提供之培訓課程

為了支持國內西部的經濟發展，旅業及酒店業學校由2001年開始，為陝西省的專業人士提供培訓課程。此長遠計劃旨在透過良好的策劃、管理以及優良的服務，促進陝西省旅遊業的發展。培訓課程針對兩個不同組別的專業人士：1)政府旅遊局主管/經理、旅遊企業總裁及導師，2)旅遊企業的中級管理人員及導師。

為第一組別而設的培訓課程著重旅遊規劃與發展及高級管理技巧，而第二組別的課程則著重基本管理技巧及職業技能培訓。培訓課程分別在旅遊學院及西安舉行，共有80名學員參加。

另外，旅業及酒店業學校亦為河北省學員開辦了「現代酒店業管理」課程，共有26名私營機構的總經理及國家政府代表參加。

## 文化遺產推廣計劃

為了加強年輕一代對本地歷史及文化遺產的認識，文化局舉辦了一連串的活動，其中包括中學生培訓課程、挑選文物大使、由導遊陪同的觀光團、校際寫作比賽及攝影比賽。旅業及酒店業學校為支持此舉，開辦了一系列文物大使培訓課程，最後共有58名學生完成課程。

## 為私營及公營機構開辦的培訓課程

旅業及酒店業學校為一些私營及公營機構開辦了有關語言及顧客服務的培訓課程，其中包括：

- 為環宇國際旅運有限公司開辦的「專業銷售技巧」課程
- 法務局的顧客服務培訓課程
- 新世界中國地產有限公司的「展才革新領導才能」培訓課程
- 澳門的士從業員協會的專業英語及普通話課程
- 澳門酒店協會及澳門酒店旅業商會的專業英語及顧客服務培訓課程



# 澳門 - 歐洲旅遊高等研究中心

## 簡介

旅遊學院的「澳門-歐洲旅遊高等研究中心」是歐盟與旅遊學院於1999年5月合作創立的，中心把有關旅遊及酒店管理的新概念，從歐洲匯到亞太地區的旅遊發展上，並推動歐洲學府與亞太區域間的經驗、知識及意見交流。中心的主要功能是：

1. 學術研究
2. 教育及培訓
3. 資訊及檔案儲存

旅遊學院於1999年9月舉行了「高瞻遠矚工作坊」，邀請了亞太區的業界人士探討區內旅遊業未來的發展方向，以制定合適的教育、研究及培訓項目。以下十項課程是業界於「高瞻遠矚工作坊」中提議舉辦的：

1. 資訊科技旅遊
2. 會展項目的發展及管理
3. 導師培訓
4. 旅遊規劃與持續發展
5. 餐飲業新潮流
6. 經驗管理
7. 文化遺產旅遊
8. 休閒活動管理
9. 行政總廚及副行政總廚必要的管理概念
10. 專業葡萄酒課程

首五項將被發展為網上課程，詳細資料可瀏覽 [www.ift.edu.mo/mecats/index.htm](http://www.ift.edu.mo/mecats/index.htm)。

## 講師培訓課程

13名旅遊學院講師分別於2000至2002年期間，前赴荷蘭及葡萄牙接受培訓，至於「澳門-歐洲旅遊高等研究中心」培訓課程之學員人數可參閱下表。學員來自澳洲、香港、伊朗、澳門、內地、南非、菲律賓、泰國等地。

年份	參與人數
2000	70
2001	109
2002	157
總數	336

## 澳門職業技能認可基準 (MORS)

此基準於2001年推出，並得到歐盟的支持，派出專家協助制定，目標是透過確立不同職業的基本技能要求，制定考核制度，以提升澳門旅遊業人力資源的素質，增強澳門的競爭力。

這基準可用來評核學員的職業技能及精通程度，並透過培訓計劃，使學員達標。至今，「澳門職業技能認可基準」已引用在助理廚師、客務關係主任、前堂服務員、房務員、旅行社代理及侍應生等職業上。

在每一職業中，每項工作被分為不同的工序及次工序。每項工序都有列明相關的技術標準及知識，每位MORS學員必須邀請培訓員為他/她填寫職業技能進度記錄簿，並受培訓員監督其表現進度，直至準備充足參與評核為止。MORS評核員往往是與學員有最緊密聯繫的人，包括直屬經理、培訓導師或前輩等，MORS評核員將會與旅遊學院的評核員共同進行評核。

通過評核的基層員工獲頒發銅襟針，培訓員及評核員獲頒發銀襟針，有出色表現的基層員工可獲頒發金襟針。金襟針比賽於2002年5月3日舉行，選出了最優秀的房務員及侍應生各兩名。侍應生金襟針得主為葡京酒店的周晴怡及李佳萍，而房務員金襟針得主為譚雪霞及馮庭輝，他們同樣是來自葡京酒店。

另外，已有11間旅行社及18所酒店被認可成為培訓中心。

至今，通過評核而被認可的各級員工人數如下：

	基層員工 (銅襟針)	培訓員 (銀襟針)	評核員 (銀襟針)	出色表現的基層員工 (金襟針)
助理廚師	10	9	-	-
客務關係主任	23	21	-	-
前堂服務員	41	17	6	-
房務員	169	45	45	2
旅行社代理	24	18	1	-
侍應生	110	34	32	2