



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)

匡智松嶺綜合職業訓練中心

初步評估(資歷架構第一至二級)及

課程甄審(資歷架構第一及二級)

公眾地方清潔員證書(資歷架構第一級)

酒店房務員證書 (資歷架構第二級)

2014 年 11 月

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 匡智松嶺綜合職業訓練中心為匡智會轄下其中一個成人服務單位。服務範圍包括職業訓練、輔助就業、待業或轉業再培訓、庇護就業及在職培訓。服務對象主要為輕至中度智障人士。

1.2 受匡智松嶺綜合職業訓練中心[Hong Chi Pinehill Integrated Vocational Training Centre] (以下簡稱為“營辦者”) 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，為營辦者進行評審，以評定其是否有能力達致所聲稱的目標，並營辦達到資歷架構第 1 至 2 級標準的進修課程，並且為下列課程進行評審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構之標準。

- (1) 公眾地方清潔員證書(資歷架構第一級); 及
- (2) 酒店房務員證書 (資歷架構第二級)

2. 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：

2.1 初步評估

批准

營辦者名稱	Hong Chi Pinehill Integrated Vocational Training Centre 匡智松嶺綜合職業訓練中心
營辦者地址	Pinehill Village, Chung Nga Road, Nam Hang, Tai Po, NT Hong Kong 香港新界大埔南坑頌雅路松嶺村
資歷架構級別範圍 – 營辦者可在範圍內開辦通過評審的課程	第 1 至 2 級
「初步評估」資格兩年有效期的開始日	2015 年 9 月 1 日
「初步評估」資格範疇	只限於香港特別行政區開辦本地課程。
備註	不適用

2.2 課程甄審

批准

營辦者名稱	Hong Chi Pinehill Integrated Vocational Training Centre 匡智松嶺綜合職業訓練中心	
資歷頒授者名稱	Hong Chi Pinehill Integrated Vocational Training Centre 匡智松嶺綜合職業訓練中心	
課程名稱	Certificate in Public Area Attendant (QF Level 1) 公眾地方清潔員證書 (資歷架構第一級)	Certificate in Hotel Room Attendant (QF Level 2) 酒店房務員證書 (資歷架構第二級)
資歷名稱	Certificate in Public Area Attendant (QF Level 1) 公眾地方清潔員證書 (資歷架構第一級)	Certificate in Hotel Room Attendant (QF Level 2) 酒店房務員證書 (資歷架構第二級)
主要學習/培訓範疇	休閒康樂，旅遊及款待服務	休閒康樂，旅遊及款待服務
其他學習/培訓範疇	不適用	不適用
行業	不適用	不適用
行業分支	不適用	不適用
資歷架構級別	1	2
資歷學分	156	161
修讀模式及修讀期	全日制 12 個月 1563 學時(包括 1383 面授時數)	全日制 12 個月 1613 學時(包括 1383 面授時數)
中期資歷	不適用	不適用
有效期	2 年 (2015 年 9 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日)	
招收學員次數	不適用	
新學員人數上限	每年新學員人數上限為 30 人，每班學員人數上限為 15 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	此課程包括實習部分，佔 36 資歷學分，為期 2 個月。
授課地址	Pinehill Village, Chung Nga Road, Nam Hang, Tai Po, NT Hong Kong 香港新界大埔南坑頌雅路松嶺村

建議

- (1) 營辦者應定期檢視訓練導師的聘任條件包括學術及專業資歷方面的要求，以應付行業未來發展的需要。
- (2) 營辦者應鼓勵教學人員積極參與業內舉辦的持續專業發展活動，以加強與業界的溝通及了解業內的最新發展。

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

公眾地方清潔員證書 (資歷架構第一級)

讓學員掌握酒店公眾地方清潔的工作技巧及從業員應有的操守態度，協助學員投身酒店公眾地方清潔的相關工作。

酒店房務員證書 (資歷架構第二級)

讓學員掌握酒店房務的工作技巧及從業員應有的操守態度，協助學員投身酒店房務的相關工作。

3.2 學習成效

公眾地方清潔員證書(資歷架構第一級)

完成課程後，學員能夠：

- 掌握建立良好個人形象的方法、了解與上司、同事的正確相處方法，於常規的工作環境下，透過團體合作與同事建立良好的工作關係，達致有效的溝通及協調；
- 認識個人特性及強弱項，了解求職的技巧，以尋找合適的工作；
- 了解良好工作的態度及操守，透過自我檢視工作表現，以達致職位的表現要求；
- 初步理解酒店設施的常用詞彙、基本的日常接待用語，包括英語及普通話，按既定方式，禮貌地與客人及回應客人的簡單查詢；

- 初步了解酒店對從業員的儀表形象、遵守員工守則的要求，並保持從業員應有的專業操守，以符合業界對從業員的要求；
- 認識優質客戶服務的概念，並了解正確的服務能度，以既定程序滿足客人的需要及應對客人的投訴；
- 認識公眾地方清潔工作相關的職安健知識；掌握公眾地方清潔工作各個步驟之正確姿勢，以應付恆常的清潔工作，並避免筋肌勞損；
- 認識清潔劑及各種清潔器材的正確使用方法，並按公眾地方清潔工作的正確程序及方法進行清潔；
- 掌握清潔和保養的工序及技巧，如地毯、客廁、按程序及方法完成清潔工作，並於指定時限內完成，以達至業界要求之質素；及
- 了解基本的特別事件報告程序，如維修事項、失物處理等，並以正確程序通知上司或有關部門。

酒店房務員證書（資歷架構第二級）

完成課程後，學員能夠：

- 掌握與上司、同事的正確相處方法，透過團體合作與同事建立良好的工作關係，達致有效的溝通及協調；
- 了解個人特性及強弱項，掌握求職的技巧，以選擇合適的工作；
- 了解良好工作的態度及操守，掌握不同的工作應對要求技巧，以達致職位的表現要求；
- 理解酒店設施及與房務工作相關的常用詞彙、簡單的日常接待用語，包括英語及普通話，按既定方式，禮貌地與客人打招呼及回應客人的簡單查詢；
- 了解酒店對從業員的儀表形象、遵守員工守則的要求，並掌握從業員應有的專業操守，以符合業界對從業員的要求；
- 理解優質客戶服務的概念，並掌握正確的服務能度，選擇合適的應對方法作出回應，確保有關工作表現符合酒店業界客戶服務質量要求；
- 理解房務工作相關的職安健知識；以評估房務工作的不同需要，採用正確姿勢及選用合適的輔助工具，以避免筋肌勞損；
- 理解房務員的工作流程，包括進出入走房及客房的程序、填寫工作流程記錄的正確技巧等；在常規的工作環境下，獨立地於指定時限內完成整個房務工作流程，並確保工作過程及成品達至業界質量要求；
- 掌握整理床舖的正確技巧及流程，於常規的工作環境下，獨立地於指定時限內完成，並確保工作過程達至業界速度要求；
- 掌握清潔浴室的正確流程及當中每項工序的技巧、評估需要更換布草的技巧及房間擺設及清潔程序，以達致酒店業界業成品質素及速度的要求；及
- 於有規律的情況下，運用指定工具，於酒店房間內進行基本環境清潔及簡單搬運技巧。

3.3 課程結構

公眾地方清潔員證書 (資歷架構第一級)

單元名稱	資歷學分	
1.1 職場關係處理		
1.2 兩性關係處理		
1.3 工作要求應對		
1.4 就業計劃		
1.5 生活規劃		
2.1 基礎職業會話		
2.2 從業員儀表及守則		
2.3 基礎客戶服務		
3.1 清潔工具及器材使用技巧及程序		
3.2 公眾地方清潔工作流程		
3.3 地毯清潔技巧		
3.4 玻璃清潔技巧		
3.5 洗手間清潔技巧		
3.6 特別事件之處理		
實務評核		
實習		
總計：		156

酒店房務員證書 (資歷架構第二級)

單元名稱	資歷學分
1.1 職場關係處理	
1.2 兩性關係處理	
1.3 工作要求應對	
1.4 就業計劃	
1.5 生活規劃	
2.1 職業會話	
2.2 從業員儀表及守則	
2.3 客戶服務	
3.1 房務工作流程	
3.2 進出房間基本程序	
3.3 整理床舖技巧	
3.4 浴室清潔技巧	
3.5 房間擺設及清潔技巧	

3.6 特殊清潔項目處理	
3.7 房務專項搬運技巧	
3.8 特別事項之處理	
實務評核	
實習	
總計：	

3.4 畢業要求

適用於兩個課程

- 出席率 80%；
- 於『通用能力』，即單元 1.1 至 1.5，取得 60 分合格分數；
- 於終期實務評核，包括卷一（筆試），佔 20 分；卷二（技能試）佔 80 分，兩卷合共取得 70 分合格分數；及
- 通過實習評核。

3.5 收生條件

適用於兩個課程

- 具簡單溝通應對能力；
- 具基礎語文及數字能力；及
- 通過修讀評核(入學測試)，包括認知能力測試、技能測試及面談及參考資料。

4. 重大修改

- 4.1 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。

5. 資歷名冊

- 5.1 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。

- 5.2 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：14/149

檔案編號：VA109/01/02, VA109/02/09-10