



澳娛綜合卓越旅遊服務大使專項計劃

<p>一、 計劃名稱：</p>	<p>“澳娛綜合卓越旅遊服務大使專項計劃”</p>
<p>二、 合辦：</p>	<p>勞工事務局和澳娛綜合度假股份有限公司</p>
<p>三、 計劃簡介：</p>	<p>為回應澳門旅遊業急速發展需要，以及應對節假日期間旅客接待工作，澳娛綜合有意培養一批具跨部門工作技能的前線旅遊服務人員，有見及此，勞工事務局與澳娛綜合將合辦“澳娛綜合卓越旅遊服務大使專項計劃”。</p> <p>計劃以“先入職、後培訓”方式，協助符合條件和有意投身休閒旅遊服務業的澳門居民，通過跨部門（涉及餐飲服務部、保安服務部，以及穿梭巴士服務部）的基本技能培訓，成為具跨部門工作技能的卓越旅遊服務大使，讓完成培訓的僱員因應自身個人興趣及能力，增加其在企業內不同部門間橫向發展和向上流動的機會。</p>
<p>四、 培訓內容：</p>	<p>1. 專業培訓</p> <p>A. 專業知識及技能</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 澳娛綜合入職培訓 b. 餐飲部培訓在職培訓 c. 保安部培訓在職培訓 d. 穿梭巴士服務部在職培訓 e. 旅遊服務大使職業技能及素養培訓 f. 旅遊服務業英語培訓 g. 導賞課程 <p>B. 客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 卓越服務培訓系列 1 <ul style="list-style-type: none"> - 顧客服務必修課 - 靈活處理客人要求 - 電話接聽禮儀 - 輕鬆解決客人投訴 b. 福布斯旅遊指南：基礎卓越服務 <p>C. 職業安全健康</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 輪班工作與健康

	<ul style="list-style-type: none"> b. 足部健康及認識下肢勞損症 c. 工作間急救護理常識 d. 飲食業職業安全健康 e. 食品衛生常識 <p>D. HACCP 意識培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 始級食物安全培訓 <p>2. 考取證照</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 酒店及飲食業職安卡 b. 保安員工作證
五、 參加資格：	<ul style="list-style-type: none"> 1. 澳門居民； 2. 高中程度或以上學歷（必須提交相關學歷證明正本）； 3. 良好體格； 4. 良好的粵語或普通話溝通能力；略懂英語； 5. 擁有客戶服務經驗者為佳； 6. 沒有任何刑事記錄。
六、 招聘職位及名額：	卓越旅遊服務大使（80 個）
七、 計劃時長：	24 個月，入職後在餐飲服務部、保安服務部，以及穿梭巴士服務部門，分別接受 8 個月培訓和工作實踐，完成共 24 個月培訓後，表現良好者，將根據個人興趣及能力在上述部門朝主任級別職程發展。
八、 薪金：	月薪 14,000 澳門元
九、 招募及甄選：	由勞工事務局公開招募及審查申請文件； 由澳娛綜合以擇優方式篩選錄用。
十、 申請日期：	2024 年 3 月 20 日至 3 月 27 日
十一、 講解會及面試期：	2024 年 4 月 2 日；地點：新葡京酒店 7 樓
十二、 申請辦法：	<ul style="list-style-type: none"> 1. 申請人須登入勞工局網站的計劃專頁進行網上報名 2. 完成填寫網上申請表格並上傳以下文件： <ul style="list-style-type: none"> 1) 有效澳門居民身份證； 2) 高中程度或以上學歷證明文件。
十三、 錄取通知：	2024 年 4 月 9 日（澳娛綜合將致電通知錄取者）
十四、 查詢電話：	澳娛綜合人才招募熱線：(853) 8297 0975 盧先生 勞工事務局：(853) 8399 9856 關先生
勞工事務局保留對計劃章程的修改及解釋的權利	