



澳娛綜合卓越旅遊服務大使專項計劃

一、 計劃名稱：	“澳娛綜合卓越旅遊服務大使專項計劃”
二、 合辦：	勞工事務局和澳娛綜合度假股份有限公司
三、 計劃簡介：	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”。 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，讓有關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的機會。
四、 培訓內容：	1. 專業培訓 A. 專業知識及技能 - 澳娛綜合入職培訓 - 餐飲部在職培訓 - 保安部在職培訓 - 穿梭巴士服務部在職培訓 - 旅遊服務大使職業技能及素養培訓 - 旅遊服務業英語培訓 - 導賞課程 B. 客戶服務 - 卓越服務培訓系列 1 - 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 - 福布斯旅遊指南：基礎卓越服務 C. 職業安全健康

	a. 輪班工作與健康 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 D. HACCP 意識培訓 a. 始級食物安全培訓 2. 考取證照 a. 酒店及飲食業職安卡 b. 保安員工作證
五、 參加資格：	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。
六、 招聘職位及名額：	卓越旅遊服務大使（50 個）
七、 計劃時長及薪金：	1. 入職首個月至第 8 個月 入職為卓越旅遊服務大使（月薪 14,000 澳門元），首 8 個月需先接受餐飲服務部培訓。 2. 第 9 個月至 24 個月 1) 倘有興趣在餐飲服務部發展會者將繼續完成餐飲部培訓至第 24 個月，通過評核後可成為<u>餐飲部部長</u>（月薪為 15,000 元），往後有機會發展成為餐飲部主任。 2) 倘對保安及穿梭巴士服務部更感興趣，將會被安排至上述兩個部門繼續進行培訓，完成 24 個月培訓期後，表現良好者，將根據個人興趣及能力可於保安部或旅遊服務部繼續向主任職位發展。
八、 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。
九、 申請日期：	2024 年 9 月 16 日至 9 月 23 日
十、 講解會及面試期：	2024 年 9 月 27 日（星期五） 地點：澳門上葡京綜合度假村二樓會議廳
十一、 申請辦法：	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： 1) 有效澳門居民身份證； 2) 高中程度或以上學歷證明文件。
十二、 錄取通知：	2024 年 10 月 8 日（澳娛綜合將致電通知錄取者）

十三、 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 9886 林小姐
勞工事務局保留對計劃章程的修改及解釋的權利	