

餐飲部長培訓發展計劃課程大綱

序	項目	需考證	提供培訓單位	時數(連考核)	課程內容(參考)
1	基礎餐飲服務概論及入門技巧	□	金沙中國	3	1. 餐飲服務行業概覽及其標準 2. 領班的角色與職責 3. 一般政策、服務及衛生標準 5. 客戶體驗與服務禮儀的重要性 6. 基本的餐飲服務與管理技能 6. 餐飲運營單位的布局與結構
2	優質服務系列課程	□	金沙中國	6	1. 更知顧客心 2. 投訴處理幫緊你
3	MORS中菜侍應生(中級)	☒	UTM	47	1. 值勤報到及儀容儀表 2. 餐廳清潔及安全衛生 3. 餐廳擺設 4. 迎賓 5. 落單 6. 餐牌知識 7. 飲品知識 8. 使用托盤 9. 供應無酒精飲品 10. 供應酒精飲品 11. 膳食服務 12. 呈遞賬單 13. 打烊 14. 考試
4	WSET®葡萄酒第一級認證課程	☒	澳門生產力暨科技轉移中心	9	1. 葡萄酒主要種類和風格 2. 常見的釀酒葡萄品種及其特點 3. 食物和葡萄酒的配搭原則 4. 運用WSET®初一級系統化品酒技巧 (Systematic Approach to Tasting Wine) 5. 葡萄酒的存放和待酒方式 6. 考試
5	AHLEI款待業專業顧客服務認證課程	☒	澳門生產力暨科技轉移中心	18	1. 款待服務對企業的重要性 2. 「黃金服務®」能力的價值 3. 掌握向顧客提供黃金服務的機會 4. 將顧客成為自己的「客人」 5. 掌握7大黃金服務標準 6. 模擬考試及練習 7. 考試
6	CIEH食品安全證書(第二級)課程	☒	澳門食品安全管理學會	9	1. 食品安全定義 2. 環境設計及結構 3. 食品危害因素概述 4. 清潔及消毒 5. 細菌學 6. 蟲鼠控制 7. 食品污染 8. 個人衛生 9. 食品中毒案例探討 10. 澳門食物安全法例 11. 考試
7	職業素養實務基礎認證課程	☒	工聯	24	1. 就業力-職業核心競爭力 2. 形象力-禮儀塑造魅力 3. 溝通力-信息傳遞的關鍵 4. 疏導力-建立正向情緒 5. 合作力-共贏的團隊合作 6. 執行力-學會自我管理 7. 解難力-從思考到決策方法 8. 創新力-應對數字化的挑戰 9. 課堂總結、考核演練、學員分享
合共				116	--