

專業旅館人員

培訓年限：2 年半

錄取條件：11 年級畢業，12 年級生更理想，優秀的外語能力

培訓內容介紹：

完成培訓的專業旅館人員以擁有旅館內不同業務範圍的基本知識見稱，旅館的種類與大小通常是決定他們未來工作領域的要素。專業旅館人員在 2 年多的培訓過程中學習如何獨立處理組織的行政工作。他們需完成各種屬於櫃檯接待的工作，並為旅館規劃內部活動及為旅館賓客安排參觀行程。他們熟悉服務、餐廳及樓層業務流程的細節，有能力替同事設計人事工作表。

在專業旅館人員培訓的結業考試中表現傑出的畢業生，在累積一定的實務經驗後大多能成為旅館經理人的個人助理。

結業證書在德國受到正式認可

專業旅館人員的培訓在德國受到正式認可，商會在培訓順利結束後頒發學員結業證書。

費用

由企業負擔部分：

培訓學員的津貼：

- 培訓補助：

| | |
|-----|----------------|
| 第一年 | 每月 10,000 葡萄牙幣 |
| 第二年 | 每月 15,000 葡萄牙幣 |
- 伙食補助：免費在餐廳用餐或領伙食津貼
- 商會補助：每位培訓學員每月 45,000 葡萄牙幣（22 個月）

培訓計劃表

| 培訓職業部分 | 科目 | 修業時數 |
|--------|----------------|------|
| 基礎培訓 | 數學 | 80 |
| | 經濟學 | 110 |
| | 法律 | 60 |
| | 衛生與安全 | 40 |
| | 營養學 - 餐飲的準備與調製 | 100 |
| | 合計 | 390 |

| | | |
|------|--------------|-------------|
| 專業培訓 | 德文（團體課程） | 100 |
| | 會計學 | 100 |
| | 企業管理 - 旅遊業 | 310 |
| | - 菜單的組合 | |
| | - 組織與管理 | |
| | - 倉管 | |
| | - 行政管理與接待 | |
| | 電子資料處理（團體課程） | 100 |
| | 合計 | 610 |
| 理論教授 | 總計 | 1000 |
| 實習訓練 | 企業 | 3500 |
| | 總計時數 | 4500 |

科目與修業時間的安排

| 培訓學員 | | |
|--------------------------------|----------------|--------------|
| 教授知識與技能 | 每半年 1 2 3 4 | 工作領域 其他備註 |
| 培訓內容 | | |
| 1. 基本職業知識與技能 | | |
| - 認識培訓的企業 | 1 | |
| - 工作保護與意外預防 | 1 | |
| - 環境影響與保護 | 1 | |
| - 衛生 | 1 | |
| - 工作器材及應用設備的操作與維修 | 1 | |
| - 外語詞彙 | 1 | |
| - 貨物儲藏與控管 | 1 | |
| - 認識菜單與飲料單的結構、設計每日菜單 | 1 | |
| 2. 室內及其設備的清潔與維護、洗滌衣物的保養 | | |
| - 佈置客房與客用空間 | 1 | |
| - 按照指示保養及維護洗滌衣物 | 1 | |
| - 特別空間的清潔與維護 | 1 | |
| 3. 自助吧台的工作 | | |
| - 自助吧台的準備工作 | 1 | |
| - 酒館設備的操作與維修、開啤酒桶 | 1 | |
| - 商品販售與結帳 | 2 | |
| - 提供飲料、各種玻璃杯的使用 | 1 | |
| - 調製並提供無酒精的清涼飲料 | 1 | |
| - 各種飲料存放的倉庫與櫃台溫度 | 1 | |
| - 參與自助吧台的收帳與控管 | 2 | |
| 4. 注重營養的簡易餐飲的準備與調製 | | |
| - 食材的準備、清洗、削皮、切碎及塑形 | 2 | |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| - 準備早餐 | 2 | |
| - 烹調簡易蛋類餐點 | 2 | |
| - 簡易冷熱食的準備與調製 | 2 | |
| - 熱沖飲料的調製 | 2 | |
| - 按照專業規定設計冷盤 | 2 | |
| 5. 餐廳的服務與安排，包括工作準備、結帳及餐廳與餐桌的裝飾 | | |
| - 執行辦公室與餐廳的準備工作 | 2 | |
| - 獨立執行服務的準備工作 | 2 | |
| - 簡易餐點的服務 | 2 | |
| - 遵守規定的餐飲服務 | 2 | |
| - 參與餐具的安排 | 2 | |
| - 獨立安排 | 2 | |
| - 餐桌及形狀的擺設、餐廳佈置 | 2 | |
| - 幫客人結帳、每日收入的結算 | 2 | |
| 6. 企業主管辦公室的工作 | | |
| - 接聽電話及計算電話費 | 3 | |
| - 紀錄及影印菜單 | 3 | |
| - 訂位及傳達消息 | 3 | |
| - 參與付款程序 | 3 | |
| - 按指示控管銀行往來 | 3 | |
| - 整理及登計書面文件 | 3 | |
| 7. 家管、辦公室管理及雜誌經營工作 | | |
| - 事務機器的操作 | 4 | |
| - 執行盤點、編列存貨清單與指示 | 4 | |
| - 編列貨品消耗統計資料 | 4 | |
| - 檢查企業及其運作的各部門 | 4 | |
| - 參與各部門的工作準備 | 4 | |
| - 管理客房與客用空間 | 4 | |
| - 參與洗滌衣物及洗潔劑的採購 | 4 | |
| - 管理洗滌衣物 | 3 | |
| - 與部門合作調查物料需求 | 4 | |
| - 管理及分配物料 | 4 | |
| - 調查貨源、製作供貨及貨品檔案 | 4 | |
| - 比較報價 | 4 | |
| - 訂貨、收貨、監控日期 | 4 | |
| - 檢查供貨與帳單 | 4 | |

理論科目

數學

80 小時

1. 百分率

- a) 定義
- b) 數字的百分率計算
- c) 符合已知值的百分率測定
- d) 百分率已知值的數值測定

2. 採購物料的估計

- a) 計算採購成本
- b) 成本估算
- c) 一般採購成本

3. 物價的估算

- a) 累進估算
 - 計算報價
 - 成長要素與估算要素
- b) 倒退估算
 - 可接受的最高購買價格
 - 利潤

4. 基本概念

- a) 時間、資本與利息
- b) 利率及貼現率
 - 利息與利率
 - 貼現與貼現率
 - 等值及平均率
- c) 現值與累積值
- d) 融資投資的概念

5. 金融數學

- a) 基本概念
- b) 一般利息計算
 - 一般利息
 - 資金、期限及利率的代數測定
 - 利息計算的實際過程
 - 固定分母的計算方法
 - 固定乘數的計算方法
- c) 實際應用

d) 投資系統

- 基本概念
- 一般利率的投資
- 累積資金的代數表達（實際價值）
- 加上利息的累積資本價值（收益價值）
- 實際應用
- 利滾利的投資
- 利滾利的定義
- 與最初資本相關的累積資金
- 與目前資本相關的利率測定
- 利滾利的圖表說明

6. 一般利息資金的等值

a) 基本概念

- 搶先發生的商業事件
- 銀行貼現

b) 商業或外部的兌換貼現

- 商業兌換貼現的手續費

c) 不同商業事件價值的實現

- 兌換期限的延期、分期付款
- 全部延期
- 以某一科目替代另一科目的部分延期
- 延期的手續費
- 實際應用

d) 外匯兌換業務

7. 預繳利息的借貸

a) 基本概念

b) 貸款的票面與實際利率

c) 預繳利息的票面與實際值、該值的測定

8. 償還貸款

a) 償還方式

- 一般利息的方式
- 利滾利的方式

b) 實際應用

9. 年金

- a) 基本概念
- b) 年金的分類
- c) 定期的固定利率
- d) 實際應用

10. 企業統計

- a) 簿記統計
 - 動機
 - 必要性
- b) 獲得數字資料
 - 紀錄方式
 - 主要及輔助的數字資料
- c) 數字資料的準備、處理與評估
 - 數學的
 - 圖像的
- d) 企業統計的範圍
 - 銷售額統計
 - 成本統計

國民經濟與企業管理

110 小時

國民經濟

1. 國民經濟的基礎

- a) 國民經濟的概念
- b) 貨品及需求
- c) 經濟原則
- d) 經濟客體
- e) 消費與投資
- f) 生產要素
- g) 分工

2. 市場與價格

- a) 供給與需求
- b) 市場結構
- c) 市場功能
- d) 供需反應

- e) 價格彈性
- f) 供給彈性
- g) 供需關係
- h) 價格與數量的關係
- i) 通貨膨脹、緊縮通貨、停滯

3. 市場經濟

- a) 目標與措施
- b) 消費者及生產者保護

4. 經濟體系

- a) 市場經濟體系
- b) 集權經濟體系
- c) 體系的比較
- d) 當前國民經濟的混合特色

5. 經濟循環

- a) 一般與發展後的經濟循環
- b) 封閉經濟體系內的經濟循環
- c) 開放經濟體系內的經濟循環

6. 景氣狀況

- a) 景氣週期
- b) 指標

7. 貨幣及外匯政策

- a) 貨幣的數量理論
- b) 外匯存底
- c) 外匯的漲跌
- d) 現金與期貨外匯市場
- e) 匯率規則
- f) 歐洲外匯體系與歐元的實施

企業管理

1. 市場學

- a) 質的市場分析
- b) 量的市場分析

- c) 生產政策
- d) 溝通政策
- e) 價格政策
- f) 銷售政策

2. 人事管理

- a) 人事管理要素與重要性
- b) 招募與評選
- c) 職務說明
- d) 工作績效評估
- e) 工資給付
- f) 培訓
- g) 動機

3. 資金估算的因素

4. 投資評估

- a) 投資概念
- b) 投資的類型
- c) 投資案的組成成分
- d) 投資評估的選擇標準

5. 融資

- a) 外來融資
- b) 內部融資
- c) 租賃
- d) 流動資金的規劃
- e) 外來資金的規劃
- f) 刺激融資的方案

法律

60 小時

1. 法律、尤其是貿易法入門

- a) 法律的實證觀念
- b) 法律 - 價值與特徵
- c) 法律與個別的法律分類
- d) 貿易法 - 形成與應用

e) 葡萄牙貿易法規

2. 貿易業務

- a) 法律事務概念的定義
- b) 民間與商業的法律處理

3. 業務技能與貿易能力

- a) 業務技能概念的定義

4. 從事貿易與貿易商的責任

- a) 從事貿易
 - 個別貿易商
 - 公司行號 - 類型與義務
- b) 單一與合資企業
- c) 貿易商的能力

5. 特別的約束

- a) 公司
- b) 商業登記證
- c) 簿記
- d) 結算與作帳

6. 貿易契約的法律規定

- a) 契約的基本原則
 - 契約概念的定義
 - 有效的先決條件與形式
 - 形式
 - 契約種類
 - 實行契約的條件

7. 貿易契約

- a) 採購契約
- b) 全權代理
- c) 代售、佣金與代理
- d) 保管
- e) 運輸與工具的租用
- f) 租金與租借
 - 商業用途的租借

- 商業企業的移轉
- g) 借貸
- h) 活期存款
- i) 保險

8. 契約擔保

- a) 個人擔保
 - 擔保與再擔保
 - 交換擔保
- b) 安全保證
 - 抵押品
 - 不轉移財產權的抵押
 - 收入的抵押
 - 扣押財物與充公

9. 商業採購契約實行上違法的形式

- a) 整頓過程
 - 和解
 - 延期付款
 - 債權人和解
 - 控制的經營管理
- b) 破產
 - 宣佈破產的原因
 - 誰可申請破產
 - 破產的效應
 - 破產的分類及對共同債務人的運用
 - 延期付款及終止破產程序 - 共同債務人的平反

10. 商業債券

- a) 交換
- b) 支付承諾
- c) 帳單明細
- d) 支票
- e) 股票
- f) 有價證券
- g) 貨物代售提單與保證書或抵押憑證
- h) 提貨單、讓與說明

衛生與安全

40 小時

1. 工作保護與意外預防

- a) 法律及命令中的相關工作保護規定
- b) 意外保險業者的相關規定，尤其是意外預防規則、標準與備忘紙條
- c) 造成意外的人為錯誤行為，如職業特定的意外源頭及狀況
- d) 電流的危險
- e) 消防的基本規定與消防保護設備
- f) 有毒物、廢氣與易燃物的危險
- g) 意外的應變方法及急救的措施

2. 環境影響與保護

- a) 企業造成的環境負擔及其限制與避免的可能性
- b) 殺菌劑與殺蟲劑
- c) 遵守法令規定的垃圾處理

3. 衛生

- a) 工作衛生的意義
- b) 工作場合的清潔與適當的工作制服

4. 工作器材及應用設備的操作與維修

- a) 工作器材的構造及運作方法
- b) 工作器材及應用設備

營養學

100 小時

1. 營養學的基礎

- ◆食糧的構造
 - ◆消化
 - ◆食物
 - ◆每日養分的需求及三餐的分配
 - ◆營養形式
- a) 蔬菜烹調的基本指示
蔬菜烹調的範例
重要的蔬菜種類

貨品分級、主要採收季節、蔬菜月曆、蔬菜醃漬
蔬菜的法文專有名詞
馬鈴薯

b) 屠宰肉類的轉換表
肉類烹調的重量表
屠宰肉類的冷藏
肉類的控制
家禽、野生肉類、野生品種
法文專有名詞

c) 食糧
準備及調製簡易的冷食及早餐
廚房的準備
廚房準備的概況
簡易冷食：沙拉、奶酪與優格調製餐、水果餐
水果種類（烹調的範例）
早餐

d) 烹調簡易蛋類餐點

e) 各種烹調方式
裝飾
馬鈴薯、油炸，馬鈴薯烹調的範例
蔬菜及其他小菜烹調的範例

實用科目

企業管理 - 旅遊業
310 小時

- 1. 認識菜單與飲料單的結構**
菜單、飲料與酒單的安排
- ◆菜單
 - ◆設計
 - ◆菜單結構
 - ◆菜單設計的思考

- ◆菜單設計的規定
- ◆菜單的標準寫法
- ◆飲料單
- ◆酒單

2. 外語專有名詞

- ◆表達與使用常見外語專有名詞

3. 注重營養的簡易餐飲的準備與調製

a) 冷熱食的烹調

- ◆肉品種類及其使用的可能性
- ◆家禽、野生品種
- ◆魚的種類及甲殼類動物
- ◆肉類及魚類的基本評量標準
- ◆香草與蔬菜的使用

b) 飲料學與煙草製品

- ◆無酒精飲料
- ◆熱沖飲料
- ◆酒精飲料
- ◆酒類學
- ◆酒類
- ◆酒精含量
- ◆煙草製品

4. 組織與管理

a) 企業主管辦公室的工作

- ◆接聽電話及計算電話費
- ◆設計菜單
- ◆訂位形式與執行
- ◆傳達消息
- ◆付款控制
- ◆現金、半現金與非現金形式的付款往來
- ◆整理及登計書面文件

b) 辦公室的工作

- ◆事務機器的操作
- ◆編列存貨清單

- ◆編列貨品消耗統計資料
- ◆成本計算與估計的基礎
- ◆企業部門及企業運作

5. 倉管

a) 與部門合作調查物料需求

- ◆採購、物料管理
- ◆採購部門的任務
- ◆分配標準

b) 物料管理

- ◆進出貨證明
- ◆倉庫檔案
- ◆物料的存貨清單
- ◆倉庫控制與統計

c) 貨源、供貨及貨品檔案

d) 比較報價

e) 訂貨、收貨、監控日期

f) 檢查供貨與帳單

- ◆供貨檢查
- ◆索賠 - 保證與擔保
- ◆進貨檢查
- ◆帳單檢查
- ◆採購的資金需求、訂貨義務
- ◆採購檔案、登計入冊
- ◆採購的法律問題

6. 旅館管理部門的工作

a) 注意合理工作流程的工作及組織規劃

- ◆評鑑小組
- ◆職務說明
- ◆工作規劃與工作流程

b) 特別活動及慶典的執行

- ◆組織的架構

c) 慶祝與特別活動

- ◆特別活動的流程
- ◆大型活動的工作流程

7. 櫃檯接待的工作

a) 接待旅館賓客

- ◆個人招呼
- ◆賓客登記簿 - 賓客檔案
- ◆偶發事件
- ◆接待人員的任務與工作範圍
- ◆櫃檯的登記簿與表格

b) 處理預訂

- ◆訂房
- ◆收到預訂訊息
- ◆預訂的輔助工具
- ◆預訂的外在形式
- ◆國際旅遊往來時的縮寫

c) 預訂計劃、住宿安排、賓客聯絡

- ◆預訂名單、預訂計劃
- ◆檢視住宿安排
- ◆與賓客往來的聯絡書信

d) 登記表、登記簿與檔案

e) 早晨鬧鈴服務、失物招領與旅館報導

- ◆鬧鈴服務名單
- ◆失物
- ◆旅館報導

f) 旅館帳單

g) 旅館出納

- ◆電子出納
- ◆電子資料處理設備
- ◆付清帳單與離開旅館

h) 每日與結算報告

- ◆為旅館業設計的電腦程式

i) 支票、旅行支票與信用卡

- ◆歐元支票
- ◆旅行支票
- ◆信用卡

j) 外匯單位

k) 與旅行社業者共同開立帳單

l) 人員、包裹與貨物流通的運輸辦法與條件

- ◆航空運輸的人員流通
- ◆陸地上的人員流通
- ◆貨物運輸
- ◆包裹寄送

m) 賓客接待契約與保證的意義

- ◆賓客接待契約
- ◆基本的保證原則
- ◆民法規範下的保證義務

8. 廣告

a) 實施對外廣告

- ◆對外廣告
- ◆廣告管道的範例

b) 實施企業內部的廣告

- ◆對內廣告
- ◆設計菜單
- ◆廣告成本
- ◆控制廣告的成功
- ◆廣告法
- ◆如何推動廣告活動

c) 賓客諮詢

- ◆活動規劃與執行上的諮詢
- ◆針對單一旅館賓客個人諮詢

電腦文書處理

100 小時

1. 電子資料處理入門

- a) 入門說明
- b) 電子資料處理
- c) 資訊
- d) 雙重碼
- e) 硬體
- f) 軟體
- g) 韌體
- h) 資料處理
- i) 程式設計

2. MS-DOS

- a) 一般系統說明
- b) 系統的授權使用
- c) 磁片的格式化
- d) 目錄與子目錄
- e) 過濾器
- f) 檔案
- g) 整批檔案
- h) 指令
- i) 編輯的使用
- j) 硬碟準備

3. WINDOWS

- a) Windows 的優點
- b) Windows 的使用
- c) 程式管理
- d) 檔案管理
- e) 工具
- f) 列印管理
- g) 零件
- h) 文件處理

i) 畫筆

4. Winword 文書處理

- a) 何謂 Winword 文書處理
- b) 工具介紹
- c) 文件製作與存檔
- d) 型版
- e) 螢幕上的活動
- f) 格式化
- g) 列印
- h) 表格
- i) 分欄格式的文件
- j) 頁首與頁尾
- k) 格式
- l) 文件的插入
- m) 使用電子郵件
- n) 辭典
- o) 連結符號的應用
- p) 工具目錄
- q) 目錄的製作
- r) 索引檔的製作
- s) 巨集
- t) 圖形

5. Exel 的計算

- a) 何謂 Exel
- b) 工具系統
- c) 對話方塊
- d) 儲存格的選擇與變更
- e) 輸入數據
- f) 數據、程式與功能的格式化
- g) 視窗、欄與列的擴充及插入
- h) 圖形與組成成分
- i) 列印
- j) 資料庫

德文

100 小時

1. 個人介紹（基本溝通狀況）

- ◆拼字 - 數字
- ◆職業
- ◆公司（組織架構）

2. 物件描述與命名

- ◆紀錄並說明價格
- ◆矯正錯誤陳述
- ◆分配工作

3. 採購與販售

- ◆表達意願、可能性與必要性，禮貌地詢問
- ◆索賠
（對話結構的說明）

4. 行事曆

- ◆安排面試（同意、拒絕、理由）
- ◆籌畫會議及商務旅行（旅館及交通連線）

5. 德國的地理學（地理、經濟與歷史資料）、歐洲同盟

- （圖表的介紹與評論）
- （文章中表格的製作）

6. 為商業拜會、企業慶祝與邀請活動安排行程

- 「基本禮節」
- （論證結構）

7. 德國的政黨及政策

8. 參觀商展與拜訪客戶

- （行程安排 - 交通連線）

9. 在德國工作

- ◆企業：組織與員工
- ◆與政府部門的接洽 - 詢問規則
- ◆職場上的電腦運用
- ◆職業與培訓
（意見表達 - 交談管道）

◆履歷

10. 參觀商展與商務旅行的報告

- ◆接聽電話的例行公事
- ◆交談話題（天氣、休閒活動）

11. 旅館的禮儀

- 應對形式
- 習慣
- 達成協議（電話、傳真、信件往來）
（論證結構）

12. 德國的產業與投資據點

- （評估表格）
- 描述：設備與機器、技術過程

13. 德國的歷史

- （跨文化訓練）
- 傳統、慣用語、「典型德國」

專業旅館與餐飲人員培訓結業考試的共同規則

§ 5

考試科目含下列技能與知識：

1. 工作保護與意外預防
2. 環境影響與環境保護
3. 衛生
4. 工作器材及應用設備的操作與維修
5. 外語的專有名詞
6. 認識培訓的企業
7. 室內及其設備的清潔與維護、洗滌衣物的保養
8. 貨品的儲存與控管
9. 認識菜單與飲料單的結構、設計每日菜單
10. 注重營養的簡易餐飲的準備與調製
11. 自助吧台的工作
12. 餐廳的服務與安排，包括工作準備與結帳
13. 餐廳與餐桌的裝飾

14. 企業主管辦公室的工作

§ 7

專業旅館人員的個別部分

考試科目含下列技能與知識：

1. 辦公室的工作
2. 旅館組織的工作
3. 家管的工作
4. 雜誌經營的工作
5. 櫃檯接待的工作
6. 廣告

§ 15

專業旅館人員的考試要求

(1) 結業考試除涉及 § 7 中 1、2 及 4 項所指的技能與知識外，還包括課堂中教授的重要科目。

(2) 為了證明其學習技能，考生必須在至多 7 小時內完成 4 項工作測驗，並特別注意下列事項：

1. § 13 中第二點列舉的工作測驗
2. 書寫與賓客的聯絡書信
3. 開立旅館帳單及為賓客結帳
4. 準備慶祝活動
5. 書寫每日報告
6. 草擬活動計劃
7. 草擬廣告文宣
8. 製作樓層的每週工作表
9. 客房的控管
10. 代訂貨品的分配

考生可自由選擇上述編號 2 至 10 項中的兩項，列入需完成的 4 項工作測驗中。

(3) 為了證明其學習知識，考生必須接受考試科目如技術、技術性數學、經濟與社會學的測驗，並特別注意下列問題：

1. 技術：

- a) § 13 中第三點、編號 1、字母 a 至 f 列舉的範圍
- b) 賓客接待契約與保證
- c) 對內廣告的可行性
- d) 旅館主人的抵押權
- e) 規劃較大型活動的法律責任
- f) 採購契約及其實行、拖延運貨與付款、瑕疵的舉發
- g) 工作保護、意外預防與衛生
- h) 環境影響與環境保護
- i) 食品法的法令與規則，特別指規範飯店或飲食業者的必要食品法規

2. 技術性數學：

- a) 基礎計算形式、百分率的計算
- b) 成本計算與估計
- c) 外匯的換算

3. 經濟與社會學：

經濟與社會學