

新里程旅遊與款待 款待導論 2 重印兼訂正 勘誤表

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 7	提示箱	提示箱移到頁 6
頁 7		新增內容： <u>款待業的管理人員應牢記以下三個目標：</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>使顧客感到賓至如歸；</u> • <u>讓顧客感到一切稱心如意；</u> • <u>確保所屬業務能為顧客繼續提供服務，並符合其預算。</u>
頁 10	D 存在職業地位低微觀念 受這些 <u>錯誤</u> 觀念影響，一些畢業生抗拒從事款待行業。	D 存在職業地位低微觀念 受這些 <u>負面</u> 觀念影響，一些畢業生抗拒從事款待行業。
頁 15	2 按功能設施分類 商務酒店	新增例子： • <u>香港四季酒店</u>
頁 15	度假酒店 • 黃金海岸酒店	度假酒店 • <u>香港黃金海岸酒店</u>
頁 19	1.4 其他住宿類型 舊式建築酒店 • 尖沙咀 1881 公館 圖 2.16 <u>尖沙咀 1881 公館</u> 是一間古跡文物酒店，設有 12 間套房。	改為： • <u>富衛</u> 1881 公館 圖 2.16 <u>位於尖沙咀的富衛 188 公館</u> 是一間古跡文物酒店，設有 12 間套房。

頁數	原本內容	重印兼訂正內容																																												
頁 28	<p>c 職員與客房數目比例 (SRR, 所佔總比重 20%)</p> <table border="1" data-bbox="353 368 954 560"> <thead> <tr> <th>職員與客房數目比例 (SRR)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SRR >= 1.00</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>1.00 > SRR >= 0.50</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>SRR < 0.50</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>d 實際平均房租 (ARR, 所佔總比重 20%)</p> <table border="1" data-bbox="353 619 954 810"> <thead> <tr> <th>實際平均房租* (ARR, 港幣)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實際房租 >= \$1 300</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>\$1 300 > 實際房租 >= \$800</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>實際房租 < \$800</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*2017 年數字。平均房租的分數會根據每月酒店入住率的調查結果計算；實際房租數字會根據酒店問卷調查的結果作出修訂。</small></p> <p>e 商務組合 (BM, 所佔總比重 15%)</p> <table border="1" data-bbox="353 922 954 1062"> <thead> <tr> <th>商務組合* (BM)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>商務旅客比率 >= 20%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>商務旅客比率 < 20%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>* 數字會根據旅遊發展局離境旅客問卷調查的結果作出修訂。</small></p>	職員與客房數目比例 (SRR)	分數	SRR >= 1.00	3	1.00 > SRR >= 0.50	2	SRR < 0.50	1	實際平均房租* (ARR, 港幣)	分數	實際房租 >= \$1 300	3	\$1 300 > 實際房租 >= \$800	2	實際房租 < \$800	1	商務組合* (BM)	分數	商務旅客比率 >= 20%	2	商務旅客比率 < 20%	1	<p>更新 2024 年數字：</p> <p>c 職員與客房數目比例 (SRR, 所佔總比重 20%)</p> <table border="1" data-bbox="1205 408 1765 580"> <thead> <tr> <th>職員與客房數目比例* (SRR)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SRR >= 0.60</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>0.60 > SRR >= 0.40</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>SRR < 0.40</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*2024 年數字。數字會根據酒店問卷調查的結果作出修訂。</small></p> <p>d 實際平均房租 (AARR, 所佔總比重 20%)</p> <table border="1" data-bbox="1205 655 1765 828"> <thead> <tr> <th>實際平均房租* (ARR, 港幣)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實際房租 >= \$1 480</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>\$1 480 > 實際房租 >= \$900</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>實際房租 < \$900</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*2024 年數字。平均房租的分數會根據每月酒店入住率的調查結果計算；實際房租數字會根據酒店問卷調查的結果作出修訂。</small></p> <p>e 商務組合 (BM, 所佔總比重 15%)</p> <table border="1" data-bbox="1205 927 1765 1054"> <thead> <tr> <th>商務組合* (BM)</th> <th>分數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>商務旅客比率 >= 16%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>商務旅客比率 < 16%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*2024 年數字。數字會根據旅遊發展局離境旅客問卷調查的結果作出修訂。</small></p>	職員與客房數目比例* (SRR)	分數	SRR >= 0.60	3	0.60 > SRR >= 0.40	2	SRR < 0.40	1	實際平均房租* (ARR, 港幣)	分數	實際房租 >= \$1 480	3	\$1 480 > 實際房租 >= \$900	2	實際房租 < \$900	1	商務組合* (BM)	分數	商務旅客比率 >= 16%	2	商務旅客比率 < 16%	1
職員與客房數目比例 (SRR)	分數																																													
SRR >= 1.00	3																																													
1.00 > SRR >= 0.50	2																																													
SRR < 0.50	1																																													
實際平均房租* (ARR, 港幣)	分數																																													
實際房租 >= \$1 300	3																																													
\$1 300 > 實際房租 >= \$800	2																																													
實際房租 < \$800	1																																													
商務組合* (BM)	分數																																													
商務旅客比率 >= 20%	2																																													
商務旅客比率 < 20%	1																																													
職員與客房數目比例* (SRR)	分數																																													
SRR >= 0.60	3																																													
0.60 > SRR >= 0.40	2																																													
SRR < 0.40	1																																													
實際平均房租* (ARR, 港幣)	分數																																													
實際房租 >= \$1 480	3																																													
\$1 480 > 實際房租 >= \$900	2																																													
實際房租 < \$900	1																																													
商務組合* (BM)	分數																																													
商務旅客比率 >= 16%	2																																													
商務旅客比率 < 16%	1																																													
頁 29	<p>活動站 計算酒店綜合分數及評級類別 酒店員工有 280 名，主要來自香港。</p>	<p>改為： 酒店員工有 200 名，主要來自香港。</p>																																												
頁 39	<p>C 包括在房價內的餐飲選擇</p>																																													

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	歐陸式計價(CP) (Continental Plan) 包括房間及一份歐陸式簡單早餐。	改為： 包括房間及早餐。
頁 40		新增「 資料室：酒店小冊子及價目表 」 <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #f0f0f0; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">酒店小冊子及價目表</p> <p>酒店會製作小冊子及價目表作為銷售及市場推廣工具，讓顧客了解房價（正價）和所提供服務與設施的資料。小冊子通常載有客房、餐廳，以及酒店其他設施的圖片。由於酒店各項服務與設施的價格每年或每季均可能出現變動，價目表因而會獨立印製成插頁，以便更換。</p> </div>
頁 41	2 房價種類 團體價(Group Rate) <ul style="list-style-type: none"> • 酒店向旅行代理商或<u>企業</u>等團體提供的房價優惠。 商務價(Commerical Rate) <ul style="list-style-type: none"> • 酒店<u>營業及市場推廣部向有聯繫的商務旅客</u>提供的優惠房價。 公司價(Corporate Rate) <ul style="list-style-type: none"> • 酒店提供予屬於常客的公司僱員的房價。 	改為： 團體價(Group Rate) <ul style="list-style-type: none"> • 酒店向旅行代理商或<u>專業機構</u>等團體提供的房價優惠。 商務價(Commerical Rate) <ul style="list-style-type: none"> • 酒店<u>向非頻密入住的企業行政人員</u>提供的優惠房價。 公司價(Corporate Rate) <ul style="list-style-type: none"> • 酒店提供予屬於常客的<u>行政人員或</u>公司僱員的房價。

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>小童價(Children's Rate)</p> <ul style="list-style-type: none"> 酒店向與父母同住的兒童收取的費用。 <u>三歲或以下的嬰孩通常不會收費。</u> <p>免費房(Complimentary Rate)</p> <ul style="list-style-type: none"> 酒店會將無需付款即可入住的免費房，提供給公司董事或酒店的海外高級行政人員等。 	<p>小童價(Children's Rate)</p> <ul style="list-style-type: none"> 酒店以<u>象徵式價格</u>向與父母同住的兒童收取的費用。 <u>酒店會對小童年齡設限，通常不會向三歲或以下的嬰孩收費。</u> <p>免費房(Complimentary Rate)</p> <ul style="list-style-type: none"> 酒店會將無需付款即可入住的免費房，提供給<u>當地顯要</u>、公司董事或酒店的海外高級行政人員等。
頁 43	<p>A 入住率 (OR, Occupancy Rate)</p> $\text{入住率} = \frac{\text{已售出客房數目}}{\text{酒店客房總數}} \times 100\%$	<p>改為：</p> $\text{入住率} = \frac{\text{已售出房間數目}}{\text{酒店房間總數}} \times 100\%$
頁 44	<p>B 每日平均房價 (ADR, Average Daily Rate)</p> $\text{每日平均房價} = \frac{\text{客房總收入}}{\text{入住客房數目}}$ <p>C 每間可銷售<u>客房</u>收入 (RevPAR, Revenue Per Available Room)</p>	<p>改為：</p> <p>B 每日平均房價 (ADR, Average Daily <u>Room</u> Rate)</p> $\text{每日平均房價} = \frac{\text{客房總收入}}{\text{入住房數目}}$ <p>C 每間可銷售<u>房</u>收入 (RevPAR, Revenue Per Available Room)</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>「每間可銷售客房收入」指酒店銷售客房的總收入與客房總數的比例。這個計算方法近似「每日平均房價」，最大分別在於「每間可銷售客房收入」除了計算實際銷售的客房外，還會計算待售客房、待維修客房及「酒店內部用途」等房間的數目。</p> <p>「每日可銷售客房收入」的計算公式如下：</p> $\text{每間可銷售客房收入} = \frac{\text{客房總收入}}{\text{酒店客房總數}}$	<p>「每間可銷售房收入」指酒店銷售客房的總收入與客房總數的比例。這個計算方法近似「每日平均房價」，最大分別在於「每間可銷售房收入」除了計算實際銷售的客房外，還會計算待售客房、待維修客房及「酒店內部用途」等房間的數目。</p> <p>「每日可銷售房收入」的計算公式如下：</p> $\text{每間可銷售房收入} = \frac{\text{客房總收入}}{\text{酒店客房總數}}$
頁 45	<p>D 每入住客房顧客人數</p> <p>「每入住客房顧客人數」是指酒店實際入住人數與入住客房的比例。這個計算方法，有助酒店更準確地估算整體入住人數對酒店物料的消耗量，從而計算所造成的開支。</p> <p>「每入住客房顧客人數」的計算公式如下：</p> $\text{每入住客房顧客人數} = \frac{\text{酒店實際入住顧客人數}}{\text{入住客房數目}}$	<p>D 每入住房顧客人數 (Guests Per Occupied Room)</p> <p>「每入住房顧客人數」是指酒店實際入住人數與入住客房的比例。這個計算方法，有助酒店更準確地估算整體入住人數對酒店物料的消耗量，從而計算所造成的開支。</p> <p>「每入住房顧客人數」的計算公式如下：</p> $\text{每入住房顧客人數} = \frac{\text{酒店入住顧客人數}}{\text{入住房數目}}$

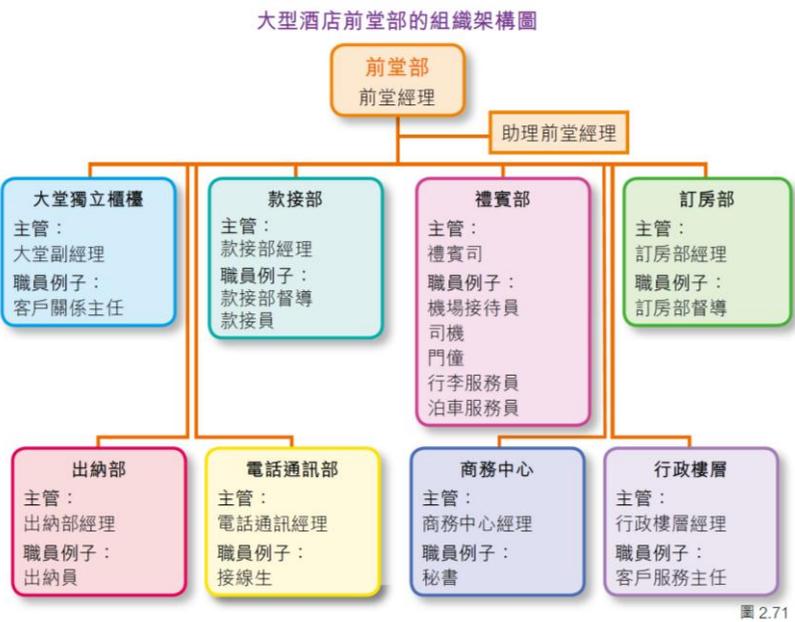
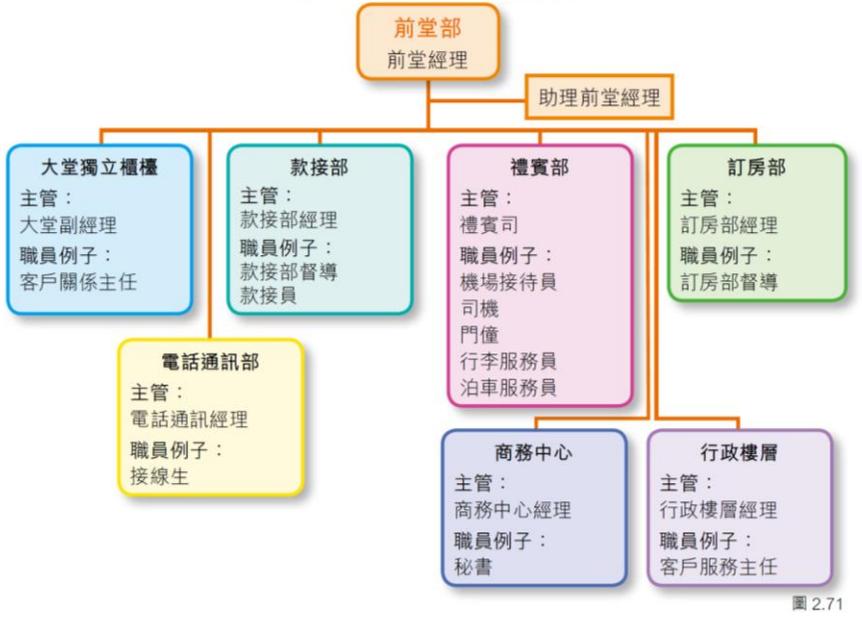
頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>活動站</p> <p>計算客房銷售情況</p> <p>每間可銷售客房收入</p> <p>每入住客房顧客人數</p>	<p>活動站</p> <p>計算客房銷售情況</p> <p>每間可銷售房收入</p> <p>每入住房顧客人數</p>
頁 46		<p>新增「提示箱」</p> <p><u>酒店顧客可按以下準則分類：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>行程目的：休閒或商務旅客</u> • <u>人數：個人或團體旅客</u> • <u>原居地：本地或海外旅客</u>
頁 46	<p>2.5 酒店顧客類別</p> <p>休閒旅客</p> <ul style="list-style-type: none"> • 希望享用較多休閒娛樂設施； <p>公司商務旅客</p> <ul style="list-style-type: none"> • 需要高效率的服務，如特快入住和退房安排、往返機場或車站的交通安排、預訂餐廳用膳等； <p>團體旅客</p>	<p>改為：</p> <p>休閒旅客</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>可能需要客房加摺疊床或幼兒床，以及保姆服務；</u> • 希望享用較多消閒康樂設施； <p>公司商務旅客</p> <ul style="list-style-type: none"> • 需要高效率的服務，如特快入住和退房安排、往返機場或車站的交通安排、<u>泊車服務</u>、預訂餐廳用膳等； <p>團體旅客</p> <p>新增內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>花費一般較少，以及會為消費支出制訂預算。</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容						
頁 47		<p>新增內容：</p> <table border="1" data-bbox="1189 365 2094 552"> <thead> <tr> <th data-bbox="1189 365 1491 416">有特別需要的顧客要求</th> <th colspan="2" data-bbox="1491 365 2094 416">其他的顧客要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1189 416 1491 552"> <ul style="list-style-type: none"> • 無障礙客房； • 輪椅； • 傷殘人士設施。 </td> <td data-bbox="1491 416 1749 552"> <ul style="list-style-type: none"> • 禁煙客房； • 客房清潔服務； • 改衣及縫補服務； • 餐飲查詢，如用餐時間及地點。 </td> <td data-bbox="1749 416 2094 552"> <ul style="list-style-type: none"> • 醫生服務； • 改衣及縫補服務； • 維修及保養服務； </td> </tr> </tbody> </table>	有特別需要的顧客要求	其他的顧客要求		<ul style="list-style-type: none"> • 無障礙客房； • 輪椅； • 傷殘人士設施。 	<ul style="list-style-type: none"> • 禁煙客房； • 客房清潔服務； • 改衣及縫補服務； • 餐飲查詢，如用餐時間及地點。 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫生服務； • 改衣及縫補服務； • 維修及保養服務；
有特別需要的顧客要求	其他的顧客要求							
<ul style="list-style-type: none"> • 無障礙客房； • 輪椅； • 傷殘人士設施。 	<ul style="list-style-type: none"> • 禁煙客房； • 客房清潔服務； • 改衣及縫補服務； • 餐飲查詢，如用餐時間及地點。 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫生服務； • 改衣及縫補服務； • 維修及保養服務； 						
頁 50	<p>2 酒店的管理模式</p> <p>酒店的經營模式可分為<u>獨立經營、特許經營、管理合約和轉介四種</u>。酒店產權擁有者會根據酒店的營運方式、管理經驗、酒店級別和目標顧客等不同的因素，來決定酒店的經營模式。</p> <p>A 獨立經營</p> <p><u>獨立經營酒店</u>指沒有聯營機構的酒店，酒店的擁有人擁有酒店的所有權，以及經營管理的決策權力。這類酒店的規模一般較小，並主要以家族形式經營酒店，例如香港逸東酒店、恆豐酒店等。</p> <p style="text-align: center;"><u>獨立經營酒店</u>的利與弊</p>	<p>2 酒店的管理模式</p> <p>酒店的經營模式<u>主要分為獨立擁有及經營、特許經營和管理合約三種</u>。酒店產權擁有者會根據酒店的營運方式、管理經驗、酒店級別和目標顧客等不同的因素，來決定酒店的經營模式。</p> <p>A 獨立擁有及經營</p> <p><u>獨立擁有及經營酒店</u>指沒有聯營機構的酒店，酒店的擁有人擁有酒店的所有權，以及經營管理的決策權力。這類酒店的規模一般較小，並主要以家族形式經營酒店，例如香港逸東酒店、恆豐酒店等。</p> <p style="text-align: center;"><u>獨立擁有及經營酒店</u>的利與弊</p>						
頁 54 至 55	D 轉介	改為「 <u>資料室：轉介</u> 」						
頁 56	<p>選擇題</p> <p>5. 以下哪一項對<u>獨立經營酒店</u>的陳述是正確的？</p>	<p>改為：</p> <p>5. 以下哪一項對<u>獨立擁有及經營酒店</u>的陳述是正確的？</p>						

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 57	<p>1 以財務分類</p> <p>A 「收入中心」部門 「收入中心」部門指通過向顧客提供商品或服務，而為酒店創造直接收益的部門。<u>這些部門</u>包括款接部、<u>餐飲部</u>、商務中心、水療服務和禮品店等。</p> <p>B 「成本中心」部門 「成本中心」部門指協助和支援「收入中心」部門運作，而不會為酒店創造直接收益的部門。這些部門包括人力資源部、<u>會計部</u>、工程部和保安部等。</p> <p>2 以工作分類</p> <p>A 「前線」部門 「前線」部門<u>指直接與顧客接觸和互動，為顧客提供服務的部門。這些部門包括</u>前堂部、<u>餐飲部</u>等。</p> <p>B 「後勤」部門 「後勤」部門<u>指甚少或非直接與顧客接觸和互動，而為「前線」部門提供支援和協助的部門。這些部門包括</u>管家部、營業及市場推廣部、<u>財務部</u>、人力資源部、採購部等。</p>	<p>1 以財務分類</p> <p>A 「收入中心」部門 「收入中心」是指通過向顧客提供商品或服務，而為酒店創造直接收益的部門<u>或單位</u>，<u>例子</u>包括：款接部、<u>餐飲部的餐廳</u>、商務中心、水療服務和禮品店等。</p> <p>B 「成本中心」部門 「成本中心」部門指協助和支援「收入中心」部門運作，而不會為酒店創造直接收益的部門。這些部門包括人力資源部、<u>財務部</u> / <u>會計部</u>、工程部和保安部等。</p> <p>2 以工作分類</p> <p>A 「前線」部門 「前線」部門<u>或領域直接與顧客接觸和互動，為顧客提供服務，例子包括：</u>前堂部、<u>餐飲部的餐廳</u>等。</p> <p>B 「後勤」部門 「後勤」部門<u>或領域甚少或非直接與顧客接觸和互動，而為「前線」部門提供支援和協助，例子包括：</u>餐飲部的廚房、管家部、營業及市場推廣部、<u>財務部</u> / <u>會計部</u>、人力資源部、<u>工程</u>部和採購部等。</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
<p>頁 58</p>	<p style="text-align: right;">圖 2.59</p>	<p>刪「酒店集團主席」</p> <p style="text-align: right;">圖 2.59</p>
<p>頁 59</p>	<p>A 酒店集團主席</p> <ul style="list-style-type: none"> • 集團主席是酒店集團的最高領導人，主要職能包括： • 策劃酒店的整體管理； • 決策酒店的業務發展方針； • 決定酒店的資金投放、項目發展等。 	<p>刪去酒店集團主席內容</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 59	<p>B 總經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 領導酒店員工履行可持續發展的企業責任； • 對酒店的整體表現，<u>向酒店集團主席</u>承擔全部責任。 <p>C 駐店經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 領導管理團隊執行由<u>酒店集團主席</u>、總經理所制訂的計劃； 	<p>A 總經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 領導酒店員工履行<u>財務及</u>可持續發展的企業責任； • 對酒店的整體表現，承擔全部責任。 <p>B 駐店經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 領導管理團隊執行由<u>擁有人</u>、總經理所制訂的計劃；
頁 60	<p>B 營業及市場推廣部</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調廣告及公關活動，向市場推廣酒店品牌； 	<p>B 營業及市場推廣部</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協調廣告及公關活動，向市場推廣酒店品牌<u>和提升酒店形象</u>；
頁 61	<p>C 財務部/會計部</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>處理收支賬目</u>、員工發薪、銀行賬務等事宜； • 編制酒店預算、<u>進行財務分析</u>、控制成本開支； • <u>定期盤點和審計酒店資產及物資等。</u> 	<p>C 財務部/會計部</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>處理應收帳款、應付帳款</u>、員工發薪、銀行賬務等事宜； • 編制酒店預算、<u>每月損益表，以及控制成本開支</u>； • <u>定期盤點和紀錄酒店資產及物資、負債及財務交易記錄</u>； • <u>協調採購部及資訊科技部</u>； • <u>處理顧客的帳單查詢要求。</u>
頁 68		<p>新增「思考點」</p> <p>酒店為何要將前堂部和管家部合併為客務部？</p>
頁 69	<p>2 前堂部的組織架構</p> <p>前堂部的工作範圍相當廣泛，為了有效進行分工，大型酒店一般會在前堂部之下設立多個部門，包括款接部、大堂獨立櫃檯、禮賓部、訂房部、<u>出納部</u>、電話通訊部、商務中心和</p>	<p>2 前堂部的組織架構</p> <p>前堂部的工作範圍相當廣泛，為了有效進行分工，大型酒店一般會在前堂部之下設立多個部門，包括款接部、大堂獨立櫃檯、禮賓部、訂房部、<u>出納部</u>、電話通訊部、商務中心和行政樓層等。</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>行政樓層等。</p> <p>大型酒店前堂部的組織架構圖</p>  <p>圖 2.71</p>	<p>大型酒店前堂部的組織架構圖</p>  <p>圖 2.71</p>
頁 70	<p>A 前堂經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>根據市場情況</u>，向上級呈交客房入住率預測報告； • <u>執行管理層制定的營運策略</u>，監督房價政策的實施； • 接待<u>重要賓客</u>，包括在<u>重要賓客</u>入住前查察其客房； 	<p>A 前堂經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>研究市場組合</u>，向上級呈交客房入住率預測報告； • <u>確定房價架構</u>，監督房價政策的實施； • 接待<u>重要人物</u>，包括在<u>重要人物</u>入住前查察其客房；
頁 71	<p>D 款接部的工作與員工的職能</p> <p>款接部<u>主要</u>負責接待顧客，安排顧客入住和退房。款接部經</p>	<p>D 款接部的工作與員工的職能</p> <p>款接部負責接待顧客，安排顧客入住和退房。款接部經理是該部</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>理是該部門的主管，其下有款接部督導、款接員等，職責如下：</p> <p>款接部經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推動客房的銷售收入； <p>款接員</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向顧客提供酒店設施及服務資訊； • 為顧客辦理退房及結帳手續<u>等</u>。 	<p>門的主管，其下有款接部督導、款接員等，職責如下：</p> <p>款接部經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推動客房的銷售收入，<u>確保客房入住率達到最高水平</u>； <p>款接部督導</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>接待重要賓客，如重要人物</u>； <p>款接員</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向顧客提供酒店設施及服務資訊，<u>並作推銷</u>； • 為顧客辦理退房及結帳手續； • <u>管理供顧客免費使用的款接部保險箱系統</u>； • <u>為顧客兌換外幣等</u>。
頁 72	<p>E 禮賓部的工作與員工的職能</p> <p>禮賓司</p> <ul style="list-style-type: none"> • 代顧客安排往返各地的交通服務； • 調配禮賓部人手，以應對顧客的不同需要； <p>機場接待員</p>	<p>E 禮賓部的工作與員工的職能</p> <p>禮賓司</p> <ul style="list-style-type: none"> • 代顧客安排往返各地的交通服務、<u>例如確認航班航程和訂購機票、安排酒店轎車等</u>； • 調配禮賓部人手，以應對顧客的不同需要<u>和查詢</u>； <p>機場接待員</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<ul style="list-style-type: none"> 為顧客提供行李、離境等協助； 安排顧客由機場前往酒店等。 	<ul style="list-style-type: none"> 為顧客提供行李、離境等協助、<u>例如聯絡航空公司為顧客安排輪椅、處理遭航空公司遺失的顧客行李</u>； 安排顧客由機場前往酒店； <u>接受酒店客房預訂等。</u>
頁 73	門僮 <ul style="list-style-type: none"> 為顧客召喚的士； 	門僮 <ul style="list-style-type: none"> <u>召喚行李服務員協助抵埗的顧客</u>； 為顧客召喚的士及代顧客提供酒店地址卡； <u>為沒有當地貨幣的酒店顧客支付的士車資</u>；
頁 74	F 訂房部的工作與員工的職能 訂房部文員 <ul style="list-style-type: none"> 處理顧客及<u>旅行代理</u>等有關客房預訂的查詢； 記錄客房預訂要求的資料； 編製客房預訂報表，並提供給<u>款接部</u>； 	F 訂房部的工作與員工的職能 訂房部文員 <ul style="list-style-type: none"> 處理顧客及<u>旅行代理商</u>等有關客房預訂的查詢； 記錄客房預訂要求的資料及<u>每晚接受的訂房數目</u>； 編製客房預訂報表，並提供給<u>前堂部</u>； <u>編製重要人物名單</u>；
頁 74	G 出納部的工作與員工的職能	刪去「G 出納部的工作與員工的職能」內容 新增「 <u>資料室：訂房部如何處理客房預訂</u> 」

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		 <p style="text-align: center;">訂房部如何處理客房預訂</p> <p>酒店訂房部會由不同渠道收到訂房指示，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過互聯網、電郵、電話、傳真、郵件而來的直接訂房； • 透過全球分銷系統（GDS）或酒店電腦訂房系統（CRS）； • 旅行代理商； • 旅行團經營商； • 會議籌辦人； • 自來客人 <p>當訂房部接納訂房要求後，有關客房預訂的詳細資料，包括顧客姓名、住宿晚數、客房類型、客房價格、付款方式、顧客聯絡資料和特別要求等，會記錄在酒店的訂房表格及電腦系統中。</p> <p>酒店了解到部分預訂了客房的顧客最終可能不會出現，因此在旺季時會接受超額預訂（即酒店接受的訂房數目，高於其可容納預訂數目的客房），以達到 100% 的入住率。訂房部文員很多時會在旺季要求顧客核實其預訂指示。</p> <p>得到回覆確認的訂房指示，由於顧客已為客房預繳費用，即使顧客最後沒有出現，也不會獲得退款，而酒店會在確認期限內為顧客保留客房。不過，對於收不到顧客核實的訂房指示，酒店將保留客房到既定的取消時間（通常是抵步日期的下午 6 時）。假如顧客沒有如期出現，酒店將會重新銷售該客房。</p>
頁 75	<p>H 電話通訊部的工作與員工的職能</p> <p>接線生</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理客房收費電視系統和長途電話收費等。 <p>I 商務中心的工作與員工的職能</p>	<p>G 電話通訊部的工作與員工的職能</p> <p>電話接線生</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理客房收費電視系統和長途電話收費； • <u>當緊急事故、天氣突變情況發生時，擔當通訊中心的角色，通知管理層、各酒店部門和顧客等。</u> <p>H 商務中心的工作與員工的職能</p>
頁 76	<p>J 行政樓層的工作與員工的職能</p>	<p>I 行政樓層的工作與員工的職能</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	客戶服務主任 <ul style="list-style-type: none"> 為使用樓層的顧客安排個人化的商務及禮賓服務等。 	客戶服務主任 <ul style="list-style-type: none"> 為使用樓層的顧客安排個人化的商務及禮賓服務，<u>例如燙衣服務、擦鞋服務、確認航班和酒店轎車安排等。</u>
頁 79	前堂部與 <u>財務部</u>	前堂部與 <u>財務部／會計部</u>
頁 81	已訂房顧客的標準入住登記處理程序 <ol style="list-style-type: none"> 迎接顧客 當行李服務員等引領顧客來到櫃檯前，款接部職員應有禮貌地問候顧客，<u>並詢問顧客是否已訂房。</u> <u>索取顧客證件</u> 職員應有禮貌地向已訂房的顧客索取護照或身份證等個人證件。 <u>核實顧客身分</u> 職員應核實顧客的個人資料與預訂紀錄是否相符。 <u>提供入住登記表格</u> 職員應把已輸入顧客個人資料和入住資料的表格列印出來，然後交予顧客簽名確認。 <u>確認顧客的付款方式</u> 	已訂房顧客的標準入住登記處理程序 <ol style="list-style-type: none"> 迎接顧客 當行李服務員等引領顧客來到櫃檯前，款接部職員應有禮貌地問候顧客。 <u>核實顧客身分</u> 職員應詢問顧客是否要登記入住，然後核實顧客的護照或身份證，以及訂房憑證、確認編號與預訂紀錄是否相符。 <u>提供入住登記表格</u> 職員應把已輸入顧客個人資料和入住資料的表格列印出來，然後交予顧客簽名確認。 <u>確認顧客的付款方式</u> 基於酒店預先付費政策，職員應先利用酒店資產管理系統（PMS），<u>確認顧客是否已經網上支付系統付款。如顧客未付款，可詢問顧客會選擇以信用卡還是以現金支付。另外，酒店一般需</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p><u>基於酒店預先付費政策，職員應先利用酒店資產管理系統（PMS），確認顧客是否已經網上支付系統付款。如顧客未付款，可詢問顧客會選擇以信用卡還是以現金支付。另外，酒店一般需要顧客交付按金，職員應再次徵詢顧客支付方式。如顧客選用信用卡，職員應留意信用卡的有效日期，以及核對顧客的簽名。</u></p> <p><u>6. 在酒店系統中核對並更新顧客資料</u> 職員應在酒店資產管理系統（PMS）中核對並更新顧客的資料。</p> <p><u>7. 交還證件及分發客房門匙卡</u> 職員應先交還顧客的護照或身份證等個人證件、信用卡等，再向顧客分發客房門匙卡，同時告訴顧客房間樓層和號碼。</p> <p><u>8. 簡介酒店資訊</u> 職員應按顧客的入住情況，向顧客簡介酒店的設施、服務等，如啟動電梯的方法、早餐用餐的位置、穿梭巴士的時間等。</p> <p><u>9. 陪同顧客前往客房</u> 職員應請行李服務員帶同顧客的行李，陪同顧客前往客房。</p>	<p><u>要顧客交付按金，職員應再次徵詢顧客支付方式。如顧客選用信用卡，職員應留意信用卡的有效日期，以及核對顧客的簽名。</u></p> <p><u>5. 在酒店資產管理系統中核對並更新顧客帳戶資料</u> 職員應在酒店資產管理系統（PMS）中核對並更新顧客的資料，再根據顧客的訂房資料，選擇並分配適當的客房。</p> <p><u>6. 分發客房門匙卡並提供進一步資訊</u> 職員應先交還顧客的護照或身份證等個人證件、信用卡等，再向顧客分發客房門匙卡，同時告訴顧客房間樓層和號碼，以及指示客房的方向。職員應按顧客的入住情況，向顧客簡介酒店的設施、服務等，如啟動升降機的方法、早餐用餐的位置、穿梭巴士的時間等。</p> <p><u>7. 陪同顧客前往客房</u> 職員應詢問顧客是否需要行李服務員的協助，如有需要，便請行李服務員帶同顧客的行李，陪同顧客前往客房。</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 84	<p>2 結帳退房 標準的結帳退房處理程序</p> <p>1. 問候顧客 當顧客來到櫃檯辦理退房手續時，款接部職員應有禮貌地問候顧客。</p> <p><u>3. 通知管家部檢查</u> <u>客房職員應通知管家部檢查客房。管家部如發現客房財物有損壞、遺失，或迷你酒吧的飲料、小食等收費物品有使用情況，需即時通知款接員，以便向顧客收費。在此期間，職員應向顧客解釋須稍候片刻。</u></p> <p><u>4. 核對顧客需要支付的費用</u> <u>職員在收到管家部的匯報後，應在酒店資產管理系統中再次查看顧客的各項消費，如是否要支付延遲結帳退房的費用，或未繳交的餐飲費用等。</u></p> <p>5. 請顧客再次核對酒店費用 職員應列印所有款項的單據，請顧客再次核對在酒店的全部開支。如有問題，職員應核證和解釋，然後重新列印單據，讓顧客核對。</p>	<p>2 結帳退房 標準的結帳退房處理程序</p> <p>1. 問候顧客 當顧客來到櫃檯辦理退房手續時，款接部職員應有禮貌地問候顧客，<u>並可藉此詢問顧客對入住酒店的評價。</u></p> <p><u>3. 核對顧客延遲</u> <u>結帳退房費用酒店標準的結帳退房時間通常定在中午 12 時或之前，職員應在酒店資產管理系統中查看顧客是否要支付延遲結帳退房的費用。</u></p> <p><u>4. 核對漏帳</u> <u>職員應詢問顧客有沒有使用客房內迷你酒吧和其他收費服務，顧客可能在餐廳享用早餐而未入帳。迷你酒吧的狀況需要房務員於顧客結帳退房時協助檢查核實。</u></p> <p>5. 請顧客再次核對酒店費用 職員應列印所有款項的單據，請顧客再次核對在酒店的全部開支，<u>或出示總帳戶供旅行團領隊查閱。</u>如有問題，職員應核證和解釋，然後重新列印單據，讓顧客核對。</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 84		<p>新增「<u>資料室：總帳單和雜項費用帳單</u>」</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p> 資料室</p> <p style="text-align: center;">總帳單和雜項費用帳單</p> <p>針對不同的顧客，如商務旅客和旅行團旅客，酒店往往會將消費項目拆分到兩張帳單：總帳單和雜項費用帳單。</p> <p>總帳單：通常涵蓋客房住宿和早餐費用，此類費用多由企業為赴外公幹員工承擔的必要公務費用，或屬旅行社代理商已預先向旅客收取的團體旅遊基本費用範圍。</p> <p>雜項費用帳單：屬於顧客自行負責的額外服務支出，常見的有國際通訊費用、水療服務費用和客房自選電影收費等。</p> </div>
頁 85	<p>3 處理客房超額預訂</p> <p>標準的處理客房超額預訂程序</p> <p>2. 排列處理先後</p> <p>職員應優先編配行政樓層及保證預訂，再處理團體顧客和熟客的預訂，然後安排其他預訂。</p> <p>4. 向顧客致歉及提供解決方案</p> <p>顧客抵達酒店後，大堂副經理或款接部經理等高級職員，應即時代表酒店向顧客致歉，<u>並向顧客提供解決方案，以及說明酒店會負責轉換酒店所需的費用、提供行李服務和交通安排等。</u></p>	<p>3 處理客房超額預訂</p> <p>標準的處理客房超額預訂程序</p> <p>2. 排列處理先後</p> <p>職員應優先編配行政樓層及保證預訂，再處理團體顧客和常客的預訂，然後安排其他預訂。</p> <p>4. 向顧客致歉</p> <p>顧客抵達酒店後，大堂副經理或款接部經理等高級職員，應即時代表酒店向顧客致歉。</p> <p>5. 提供其他選擇</p> <p><u>職員代表酒店向顧客提供賠償及作出安撫，常見的賠償包括：</u></p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p><u>5.</u> 提供行李服務和交通 如顧客接受轉換酒店，職員應安排專車及專人接送客人前往，並由行李服務員運送顧客的行李。</p> <p><u>6.</u> 跟進服務 酒店方面應致電轉換酒店，請對方職員特別照顧不滿的顧客。如有需要，大堂副經理或款接部經理應親自致電顧客，再次向對方致歉，以緩解其不滿。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>入住替代酒店所需的首晚客房費用；</u> • <u>安排免費交通服務前往替代酒店；</u> • <u>再次入住將可享有免費客房升級；</u> • <u>餐飲消費折扣券、果盤等。</u> <p><u>若顧客訂房超過一晚，而餘下日子有客房可供應，可主動邀請顧客回來入住。</u></p> <p><u>6.</u> 提供行李服務和交通 如顧客接受替代酒店，職員應安排專車及專人接送客人前往，並由行李服務員運送顧客的行李。</p> <p><u>7.</u> 跟進服務 酒店方面應致電替代酒店，請對方職員特別照顧不滿的顧客。如有需要，大堂副經理或款接部經理應親自致電顧客，再次向對方致歉，以緩解其不滿。</p>
頁 88	<p>大型酒店管家部的組織架構圖</p> <p>3 管家部的員工職能 A 行政管家</p>	<p>大型酒店管家部的組織架構圖 制服及布草房職員例子新增： 裁縫師</p> <p>3 管家部的員工職能 A 行政管家</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>培訓管家部員工；</u> • <u>監察清潔用品、布草等物料的供應和消耗情況；</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>培訓管家部人手；</u> • <u>人事紀錄管理；</u> • <u>調配管家部人手，編製輪值表、休假表等；</u> • <u>安排監督工作和員工福利；</u> • <u>訂購和管理管家部的設備、材料及布草；</u> • <u>管理鎖匙；</u>
頁 89	<p>B 行政助理管家</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協助行政管家監督管家部的日常運作； • <u>編制管家部日常的工作時間表；</u> • 與前堂部保持聯繫，以便調配人手協助； • 評核管家部員工的工作表現； • <u>協助培訓管家部員工；</u> • <u>檢查清潔用品、布草等物料的供應情況等。</u> <p>C 客房樓層的工作與員工的職能 助理管家</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>調配人手，編制樓層員工的工作時間表；</u> • 監督樓層員工的工作； • 巡視及檢查樓層客房，並填寫檢查報告； • <u>制定和實施樓層員工培訓計劃；</u> 	<p>B 行政助理管家</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協助行政管家監督管家部的日常運作，<u>在行政管家缺勤時承擔其職責；</u> • <u>根據入住情況修訂管家部日常的工作安排；</u> • <u>編制用於清潔地氈、窗簾等的總清單；</u> • <u>檢查和決定是否需要翻新客房、大堂，以及提供建議；</u> • <u>遴選管家部求職者、協助培訓員工；</u> • 評核管家部員工的工作表現，<u>建議作出紀律行動或解僱。</u> <p>C 客房樓層的工作與員工的職能 助理管家</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>調配樓層主管、房務員到指定樓層；</u> • 編制樓層員工的工作時間表、<u>考勤記錄；</u> • 監督樓層員工的工作，<u>記錄管家部執行的額外工作；</u> • 巡視及檢查樓層客房、<u>大堂及後樓梯</u>，並填寫檢查報告；

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<ul style="list-style-type: none"> • <u>訂購及分發清潔用品和布草給下屬；</u> <p>樓層主管</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分配樓層人手，編排當天工作； • 檢查管轄範圍的客房，並填寫檢查報告； • <u>檢查樓層的衛生情況；</u> • <u>監察清潔用品和布草的存量；</u> <p>房務員</p> <ul style="list-style-type: none"> • 清潔及收拾客房； 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>檢查客房樓層的設備，以及建議購買新設備；</u> • <u>盤點清潔用品和布草等；</u> <p>樓層主管</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>重新</u>分配樓層人手，編排當天工作； • 檢查管轄範圍的客房，並填寫<u>客房</u>檢查清單； • <u>督導及檢查員工的工作情況，以及樓層的衛生情況；</u> • <u>監察清潔用品的存量，訂購及分發清潔用品；</u> • <u>進行布草檢查和其他保養檢查；</u> • <u>就顧客的抵埗及離開與款接部保持聯絡。</u> <p>房務員</p> <ul style="list-style-type: none"> • 清潔及收拾客房、<u>浴室和套房</u>； • <u>整理未清潔和已清潔的布草；</u> • <u>為顧客提供開床服務；</u>
頁 90	<p>D 公共地方的工作與員工的職能</p> <p>公共地方主管</p> <ul style="list-style-type: none"> • 巡視及檢查公共地區的清潔情況； • <u>跟進公共地方的維修工程；</u> • 評核清潔員的工作表現； • 與其他部門協調和溝通等。 	<p>D 公共地方的工作與員工的職能</p> <p>公共地方主管</p> <ul style="list-style-type: none"> • 巡視及檢查公共地方、<u>走廊及辦公室</u>的清潔情況，<u>確保符合標準；</u> • <u>查看需要即時維修的地方是否經已報告；</u> • <u>就餐廳或需要維修的項目作出保養報告，並跟進維修工作妥</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>公共地方清潔員</p> <ul style="list-style-type: none"> 清潔酒店裝飾品和其他用品； 	<p><u>善完成；</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 評核清潔員的工作表現，<u>如表現未如理想需通知行政管家；</u> <u>就清潔安排</u>與其他部門協調和溝通等。 <p>公共地方清潔員</p> <ul style="list-style-type: none"> 清潔酒店裝飾品、<u>地氈</u>和其他用品； <u>保持走廊潔淨；</u> <u>移動及整理傢俱；</u>
頁 90	E 制服及布草房的工作與員工的職能	<p>E 制服及布草房的工作與員工的職能</p> <p>新增以下內容：</p> <p><u>裁縫師</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>修改及修補員工制服、布草、窗簾和掛幔等；</u> <u>修補顧客的衣物；</u> <u>為新員工量度尺寸、分發制服，並保存記錄；</u> <u>棄置員工制服，以及客房和餐廳的布草，並紀錄棄置品；</u> <u>編制存貨清單。</u>
頁 94	管家部與 財務部	管家部與 財務部 ／會計部
頁 95	<p>1 客房清潔工作</p> <p>A 客房清潔前的準備工作</p> <p>1. 開早會</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>樓層主管會為房務員提供當天需要清潔客房數目、有否</u> 	<p>1 客房清潔工作</p> <p>A 客房清潔前的準備工作</p> <p>1. 開早會</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>樓層主管會為房務員提供以下重要資訊：</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p><u>旅行團或團體組織即將入住、顧客特別清潔要求等資訊。房務員需記錄特別注意事項。</u></p> <p>2. 分配客房</p> <ul style="list-style-type: none"> 房務員每天需要清潔的客房數目，在 10 至 15 間不等(視乎客房的面積、等級、設備和酒店級別等)。 一間已退房客房的標準清潔時間約為 30 <u>至 60 分鐘</u>。 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>當天需要清潔客房數目；</u> - <u>有否旅行團或團體組織即將入住，或提前到達入住；</u> - <u>顧客特別清潔要求，如顧客到達前加床等。</u> • <u>房務員需記錄特別注意事項。</u> <p>2. 分配客房</p> <ul style="list-style-type: none"> 房務員每天需要清潔的客房數目，在 10 至 15 間不等(視乎客房的面積、等級、設備和酒店級別、<u>清潔標準</u>等)。 一間已退房客房的標準清潔時間約為 30 分鐘。 • <u>一間有客人入住的客房，所需的清潔時間較已退房客房為短。</u>
頁 96	<p>3. 準備所需物資</p> <ul style="list-style-type: none"> 房務員通常按以下次序清潔客房： <ol style="list-style-type: none"> <u>1 貴賓房</u> <u>2 顧客要求優先清潔的客房</u> <u>3 已結帳退房，並已預留給即將入住顧客的客房</u> <u>4 其他已結帳退房的客房</u> <u>5 有顧客入住的客房</u> 	<p>3. 準備所需物資</p> <ul style="list-style-type: none"> 房務員通常按以下次序清潔客房： <ol style="list-style-type: none"> <u>1 顧客要求「優先服務」的客房</u> <u>2 已結帳退房，並已預留給即將入住顧客的客房</u> <u>3 其他已結帳退房的客房</u> <u>4 有顧客入住的客房</u>
頁 99		<p>新增「思考點」</p> <p><u>除了課本提及的物品外，顧客還可能會要求管家部員工提供哪些物品？</u></p>
頁 100	A 已入住客房	改為：常見的客房狀況代碼例子：

頁數	原本內容	重印兼訂正內容																																																						
	<p>B 空置客房 C 待修或停用客房</p> <p>A 已入住客房</p> <table border="1" data-bbox="344 432 969 722"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OC (Occupied Clean)</td> <td>已清潔的入住房</td> <td>客房有住客正在入住，服務員已清潔。</td> </tr> <tr> <td>OD (Occupied Dirty)</td> <td>未清潔的入住房</td> <td>客房有住客正在入住，服務員未清潔。</td> </tr> <tr> <td>OCC (Occupied)</td> <td>入住房</td> <td>客房有住客正在入住。</td> </tr> </tbody> </table> <p>B 空置客房</p> <table border="1" data-bbox="344 799 969 1019"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VC / VR (Vacant Clean / Vacant Ready)</td> <td>已清潔待售房間</td> <td>客房空置，並已清潔，可銷售。</td> </tr> <tr> <td>VD (Vacant Dirty)</td> <td>未清潔待售房間</td> <td>客房空置，但未清潔，待清潔後方可銷售。</td> </tr> </tbody> </table> <p>C 待修或停用客房</p> <table border="1" data-bbox="344 1096 969 1284"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OOO (Out-Of-Order)</td> <td>待修房</td> <td>客房正在待修中，不可銷售或編配給住客。</td> </tr> <tr> <td>OOS (Out-Of-Service)</td> <td>停用房</td> <td>客房正在停用，不可銷售或編配給住客。</td> </tr> </tbody> </table>	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	OC (Occupied Clean)	已清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員已清潔。	OD (Occupied Dirty)	未清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員未清潔。	OCC (Occupied)	入住房	客房有住客正在入住。	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	VC / VR (Vacant Clean / Vacant Ready)	已清潔待售房間	客房空置，並已清潔，可銷售。	VD (Vacant Dirty)	未清潔待售房間	客房空置，但未清潔，待清潔後方可銷售。	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	OOO (Out-Of-Order)	待修房	客房正在待修中，不可銷售或編配給住客。	OOS (Out-Of-Service)	停用房	客房正在停用，不可銷售或編配給住客。	<p>常見的客房狀況代碼例子：</p> <table border="1" data-bbox="1205 378 1951 1265"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OC (Occupied Clean)</td> <td>已清潔的入住房</td> <td>客房有住客正在入住，服務員已清潔。</td> </tr> <tr> <td>OD (Occupied Dirty)</td> <td>未清潔的入住房</td> <td>客房有住客正在入住，服務員未清潔。</td> </tr> <tr> <td>VC / VR (Vacant Clean / Vacant Ready)</td> <td>已清潔待售房間</td> <td>客房空置，並已清潔，可銷售。</td> </tr> <tr> <td>VD (Vacant Dirty)</td> <td>未清潔待售房間</td> <td>客房空置，但未清潔，待清潔後方可銷售。</td> </tr> <tr> <td>OOO (Out-Of-Order)</td> <td>待修房</td> <td>客房正在待修中，不可銷售或編配給住客。</td> </tr> <tr> <td>DND (Do Not Disturb)</td> <td>請勿打擾</td> <td>住客正在客房入住，並要求不受打擾，包括清潔客房。</td> </tr> <tr> <td>NNS (No Need Service)</td> <td>不需服務</td> <td>住客正在客房入住，並拒絕任何客房服務。</td> </tr> </tbody> </table>	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	OC (Occupied Clean)	已清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員已清潔。	OD (Occupied Dirty)	未清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員未清潔。	VC / VR (Vacant Clean / Vacant Ready)	已清潔待售房間	客房空置，並已清潔，可銷售。	VD (Vacant Dirty)	未清潔待售房間	客房空置，但未清潔，待清潔後方可銷售。	OOO (Out-Of-Order)	待修房	客房正在待修中，不可銷售或編配給住客。	DND (Do Not Disturb)	請勿打擾	住客正在客房入住，並要求不受打擾，包括清潔客房。	NNS (No Need Service)	不需服務	住客正在客房入住，並拒絕任何客房服務。
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																						
OC (Occupied Clean)	已清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員已清潔。																																																						
OD (Occupied Dirty)	未清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員未清潔。																																																						
OCC (Occupied)	入住房	客房有住客正在入住。																																																						
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																						
VC / VR (Vacant Clean / Vacant Ready)	已清潔待售房間	客房空置，並已清潔，可銷售。																																																						
VD (Vacant Dirty)	未清潔待售房間	客房空置，但未清潔，待清潔後方可銷售。																																																						
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																						
OOO (Out-Of-Order)	待修房	客房正在待修中，不可銷售或編配給住客。																																																						
OOS (Out-Of-Service)	停用房	客房正在停用，不可銷售或編配給住客。																																																						
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																						
OC (Occupied Clean)	已清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員已清潔。																																																						
OD (Occupied Dirty)	未清潔的入住房	客房有住客正在入住，服務員未清潔。																																																						
VC / VR (Vacant Clean / Vacant Ready)	已清潔待售房間	客房空置，並已清潔，可銷售。																																																						
VD (Vacant Dirty)	未清潔待售房間	客房空置，但未清潔，待清潔後方可銷售。																																																						
OOO (Out-Of-Order)	待修房	客房正在待修中，不可銷售或編配給住客。																																																						
DND (Do Not Disturb)	請勿打擾	住客正在客房入住，並要求不受打擾，包括清潔客房。																																																						
NNS (No Need Service)	不需服務	住客正在客房入住，並拒絕任何客房服務。																																																						

頁數	原本內容	重印兼訂正內容																																																																																							
頁 101	<p>D 其他客房狀況</p> <p>E 客人其他客房需求</p> <p>D 其他客房狀況</p> <table border="1" data-bbox="344 438 801 898"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CO (Check Out)</td> <td>結帳退房</td> <td>住客已結帳及退房離開，但客房未完成清潔。</td> </tr> <tr> <td>LCO (Late Check Out)</td> <td>延遲退房</td> <td>住客會在指定時間後才退房離開。</td> </tr> <tr> <td>ED (Expected departure)</td> <td>預定離開 / 即將退房</td> <td>住客將於次日結帳退房時間之前離開。</td> </tr> <tr> <td>SO (Sleep-Out)</td> <td>外宿</td> <td>客房已編配給住客，但住客在外留宿，不回客房睡覺。</td> </tr> <tr> <td>Stay-On</td> <td>續住房</td> <td>住客今天不會離開，並會在此客房最少入住多一晚。</td> </tr> <tr> <td>DNCO (Do Not Check Out)</td> <td>未退房</td> <td>顧客已結帳，但未完成退房手續，例如離開時沒有通知款接部及取回按金、遺留物品在客房。</td> </tr> <tr> <td>I (Inspected)</td> <td>已檢查房</td> <td>在房務員清潔後，樓層主管已檢查的客房。</td> </tr> </tbody> </table> <p>E 客人其他客房需求</p> <table border="1" data-bbox="344 954 801 1321"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DND (Do Not Disturb)</td> <td>請勿打擾</td> <td>住客正在客房入住，並要求不受打擾，包括清潔客房。</td> </tr> <tr> <td>NNS (No Need Service)</td> <td>不需服務</td> <td>住客正在客房入住，並拒絕任何客房服務。</td> </tr> <tr> <td>MUR (Make Up Room)</td> <td>請即打掃</td> <td>住客要求立即打掃客房。</td> </tr> <tr> <td>XB (Extra Bed)</td> <td>額外床</td> <td>客房已有住客入住，並額外加設了一張摺疊床。</td> </tr> <tr> <td>NB (No Baggage)</td> <td>沒有行李</td> <td>正在客房入住的住客沒有行李，無須行李服務員協助。</td> </tr> <tr> <td>LB (Light Baggage)</td> <td>輕便行李</td> <td>正在客房入住的住客只有輕便行李，一般無須行李服務員協助。</td> </tr> </tbody> </table>	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	CO (Check Out)	結帳退房	住客已結帳及退房離開，但客房未完成清潔。	LCO (Late Check Out)	延遲退房	住客會在指定時間後才退房離開。	ED (Expected departure)	預定離開 / 即將退房	住客將於次日結帳退房時間之前離開。	SO (Sleep-Out)	外宿	客房已編配給住客，但住客在外留宿，不回客房睡覺。	Stay-On	續住房	住客今天不會離開，並會在此客房最少入住多一晚。	DNCO (Do Not Check Out)	未退房	顧客已結帳，但未完成退房手續，例如離開時沒有通知款接部及取回按金、遺留物品在客房。	I (Inspected)	已檢查房	在房務員清潔後，樓層主管已檢查的客房。	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	DND (Do Not Disturb)	請勿打擾	住客正在客房入住，並要求不受打擾，包括清潔客房。	NNS (No Need Service)	不需服務	住客正在客房入住，並拒絕任何客房服務。	MUR (Make Up Room)	請即打掃	住客要求立即打掃客房。	XB (Extra Bed)	額外床	客房已有住客入住，並額外加設了一張摺疊床。	NB (No Baggage)	沒有行李	正在客房入住的住客沒有行李，無須行李服務員協助。	LB (Light Baggage)	輕便行李	正在客房入住的住客只有輕便行李，一般無須行李服務員協助。	<p>改為「<u>資料室：其他客房狀況代碼</u>」</p> <div data-bbox="1196 387 1870 1326" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>資料室</p> <p style="text-align: center;">其他客房狀況代碼</p> <p>酒店業還會使用其他客房狀況代碼，而不同的連鎖酒店集團所使用的客房狀況代碼可能略有不同，以下僅作參考。</p> <table border="1" data-bbox="1211 517 1854 1249"> <thead> <tr> <th>客房狀況代碼</th> <th>中文狀況用語</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LB (Light Baggage)</td> <td>輕便行李</td> <td>正在客房入住的住客只有輕便行李，一般無須行李服務員協助。</td> </tr> <tr> <td>NB (No Baggage)</td> <td>沒有行李</td> <td>正在客房入住的住客沒有行李，無須行李服務員協助。</td> </tr> <tr> <td>XB (Extra Bed)</td> <td>加床</td> <td>客房已有住客入住，並額外加設了一張摺疊床。</td> </tr> <tr> <td>SO (Sleep-Out)</td> <td>外宿客房</td> <td>已編配給住客，但床上並沒有使用痕跡，住客在外留宿，不回客房睡覺。</td> </tr> <tr> <td>CO (Check Out)</td> <td>結帳退房</td> <td>住客已結帳及退房離開，但客房未完成清潔。</td> </tr> <tr> <td>ED (Expected departure)</td> <td>預定離開 / 即將退房</td> <td>住客將於次日結帳退房時間之前離開。</td> </tr> <tr> <td>I (Inspected)</td> <td>已檢查房</td> <td>在房務員清潔後，樓層主管已檢查的客房。</td> </tr> <tr> <td>DNCO (Do Not Check Out)</td> <td>未退房</td> <td>住客已結帳，但未完成退房手續，例如離開時沒有通知款接部及取回按金、遺留物品在客房。</td> </tr> <tr> <td>LCO (Late Check Out)</td> <td>延遲退房</td> <td>住客會在指定時間後才退房離開。</td> </tr> <tr> <td>Stay-On</td> <td>續住房</td> <td>住客今天不會離開，並會在此客房最少入住多一晚。</td> </tr> <tr> <td>/</td> <td>反鎖房</td> <td>有住客正在入住的客房已反鎖，除非住客聯繫酒店員工說明情況，否則員工無法再次進入。</td> </tr> <tr> <td>/</td> <td>逃帳住客</td> <td>住客未有結帳付款，且在未有通知款接部的情況下離開。</td> </tr> <tr> <td>/</td> <td>免費</td> <td>客房免費入住。</td> </tr> </tbody> </table> <p>酒店員工遇見某些特殊客房狀況，應多加留意，如代碼為 DND、LB / NB、SO，以及可能變為「逃帳住客」的「反鎖房」。這些情況都可能對酒店的收入和聲譽造成損害。</p> </div>	客房狀況代碼	中文狀況用語	說明	LB (Light Baggage)	輕便行李	正在客房入住的住客只有輕便行李，一般無須行李服務員協助。	NB (No Baggage)	沒有行李	正在客房入住的住客沒有行李，無須行李服務員協助。	XB (Extra Bed)	加床	客房已有住客入住，並額外加設了一張摺疊床。	SO (Sleep-Out)	外宿客房	已編配給住客，但床上並沒有使用痕跡，住客在外留宿，不回客房睡覺。	CO (Check Out)	結帳退房	住客已結帳及退房離開，但客房未完成清潔。	ED (Expected departure)	預定離開 / 即將退房	住客將於次日結帳退房時間之前離開。	I (Inspected)	已檢查房	在房務員清潔後，樓層主管已檢查的客房。	DNCO (Do Not Check Out)	未退房	住客已結帳，但未完成退房手續，例如離開時沒有通知款接部及取回按金、遺留物品在客房。	LCO (Late Check Out)	延遲退房	住客會在指定時間後才退房離開。	Stay-On	續住房	住客今天不會離開，並會在此客房最少入住多一晚。	/	反鎖房	有住客正在入住的客房已反鎖，除非住客聯繫酒店員工說明情況，否則員工無法再次進入。	/	逃帳住客	住客未有結帳付款，且在未有通知款接部的情況下離開。	/	免費	客房免費入住。
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																																																							
CO (Check Out)	結帳退房	住客已結帳及退房離開，但客房未完成清潔。																																																																																							
LCO (Late Check Out)	延遲退房	住客會在指定時間後才退房離開。																																																																																							
ED (Expected departure)	預定離開 / 即將退房	住客將於次日結帳退房時間之前離開。																																																																																							
SO (Sleep-Out)	外宿	客房已編配給住客，但住客在外留宿，不回客房睡覺。																																																																																							
Stay-On	續住房	住客今天不會離開，並會在此客房最少入住多一晚。																																																																																							
DNCO (Do Not Check Out)	未退房	顧客已結帳，但未完成退房手續，例如離開時沒有通知款接部及取回按金、遺留物品在客房。																																																																																							
I (Inspected)	已檢查房	在房務員清潔後，樓層主管已檢查的客房。																																																																																							
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																																																							
DND (Do Not Disturb)	請勿打擾	住客正在客房入住，並要求不受打擾，包括清潔客房。																																																																																							
NNS (No Need Service)	不需服務	住客正在客房入住，並拒絕任何客房服務。																																																																																							
MUR (Make Up Room)	請即打掃	住客要求立即打掃客房。																																																																																							
XB (Extra Bed)	額外床	客房已有住客入住，並額外加設了一張摺疊床。																																																																																							
NB (No Baggage)	沒有行李	正在客房入住的住客沒有行李，無須行李服務員協助。																																																																																							
LB (Light Baggage)	輕便行李	正在客房入住的住客只有輕便行李，一般無須行李服務員協助。																																																																																							
客房狀況代碼	中文狀況用語	說明																																																																																							
LB (Light Baggage)	輕便行李	正在客房入住的住客只有輕便行李，一般無須行李服務員協助。																																																																																							
NB (No Baggage)	沒有行李	正在客房入住的住客沒有行李，無須行李服務員協助。																																																																																							
XB (Extra Bed)	加床	客房已有住客入住，並額外加設了一張摺疊床。																																																																																							
SO (Sleep-Out)	外宿客房	已編配給住客，但床上並沒有使用痕跡，住客在外留宿，不回客房睡覺。																																																																																							
CO (Check Out)	結帳退房	住客已結帳及退房離開，但客房未完成清潔。																																																																																							
ED (Expected departure)	預定離開 / 即將退房	住客將於次日結帳退房時間之前離開。																																																																																							
I (Inspected)	已檢查房	在房務員清潔後，樓層主管已檢查的客房。																																																																																							
DNCO (Do Not Check Out)	未退房	住客已結帳，但未完成退房手續，例如離開時沒有通知款接部及取回按金、遺留物品在客房。																																																																																							
LCO (Late Check Out)	延遲退房	住客會在指定時間後才退房離開。																																																																																							
Stay-On	續住房	住客今天不會離開，並會在此客房最少入住多一晚。																																																																																							
/	反鎖房	有住客正在入住的客房已反鎖，除非住客聯繫酒店員工說明情況，否則員工無法再次進入。																																																																																							
/	逃帳住客	住客未有結帳付款，且在未有通知款接部的情況下離開。																																																																																							
/	免費	客房免費入住。																																																																																							

頁數	原本內容	重印兼訂正內容																																				
頁 102	<p>活動站</p>  <p>客房狀況代碼</p> <p>為以下的個案，填寫正確的客房狀況代碼。</p> <table border="1" data-bbox="383 518 936 1273"> <thead> <tr> <th>個案</th> <th>客房狀況代碼</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一名顧客在上午10點致電前堂部，希望延遲至下午2點才退房離開，並獲得准許。</td> <td>LCO</td> </tr> <tr> <td>一名顧客在上午11點致電前堂部，表示會在客房延長一晚住宿，並獲得確認。</td> <td>Stay-On</td> </tr> <tr> <td>一名房務員打算清潔客房，發現客房門掛有「不需服務」的牌。</td> <td>NNS</td> </tr> <tr> <td>一名房務員表示需要協助另一間客房的顧客補充物料，未能按時清潔這間已退房的客房。</td> <td>VD</td> </tr> <tr> <td>前堂部致電樓層主管，收到806號房顧客的要求，需要立即安排一名房務員到其客房清潔。</td> <td>MUR</td> </tr> <tr> <td>前堂部致電樓層主管，收到910號房顧客的要求，需要立即安排一名房務員替其加設一張摺疊床。</td> <td>XB</td> </tr> <tr> <td>工程部人員檢查客房後，發現水管出現嚴重漏水，需要封閉客房兩天，以作更換。</td> <td>OOO</td> </tr> <tr> <td>一名顧客表示稍後會外出，要求房務員下午才清潔客房。</td> <td>OD</td> </tr> <tr> <td>一名房務員在顧客結帳退房後，清潔了客房，而主管亦完成檢查。</td> <td>VC / VR</td> </tr> </tbody> </table>	個案	客房狀況代碼	一名顧客在上午10點致電前堂部，希望延遲至下午2點才退房離開，並獲得准許。	LCO	一名顧客在上午11點致電前堂部，表示會在客房延長一晚住宿，並獲得確認。	Stay-On	一名房務員打算清潔客房，發現客房門掛有「不需服務」的牌。	NNS	一名房務員表示需要協助另一間客房的顧客補充物料，未能按時清潔這間已退房的客房。	VD	前堂部致電樓層主管，收到806號房顧客的要求，需要立即安排一名房務員到其客房清潔。	MUR	前堂部致電樓層主管，收到910號房顧客的要求，需要立即安排一名房務員替其加設一張摺疊床。	XB	工程部人員檢查客房後，發現水管出現嚴重漏水，需要封閉客房兩天，以作更換。	OOO	一名顧客表示稍後會外出，要求房務員下午才清潔客房。	OD	一名房務員在顧客結帳退房後，清潔了客房，而主管亦完成檢查。	VC / VR	<p>活動站</p>  <p>客房狀況代碼</p> <p>為以下的個案，填寫正確的客房狀況代碼。</p> <table border="1" data-bbox="1227 545 1915 1236"> <thead> <tr> <th>個案</th> <th>客房狀況代碼</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一名房務員打算清潔客房，發現客房門掛有「不需服務」的牌。</td> <td>NNS</td> </tr> <tr> <td>一名房務員表示需要協助另一間客房的顧客補充物料，未能按時清潔這間已退房的客房。</td> <td>VD</td> </tr> <tr> <td>工程部人員檢查客房後，發現水管出現嚴重漏水，需要封閉客房兩天，以作更換。</td> <td>OOO</td> </tr> <tr> <td>一名住客表示稍後會外出，要求房務員下午才清潔客房。</td> <td>OD</td> </tr> <tr> <td>一名房務員在住客結帳退房後，清潔了客房，而主管亦完成檢查。</td> <td>VC / VR</td> </tr> <tr> <td>一名住客將要在客房進行視像會議，在客房門掛上「請勿打擾」的牌。</td> <td>DND</td> </tr> <tr> <td>一名房務員在住客外出期間，完成了客房清潔。</td> <td>OC</td> </tr> </tbody> </table>	個案	客房狀況代碼	一名房務員打算清潔客房，發現客房門掛有「不需服務」的牌。	NNS	一名房務員表示需要協助另一間客房的顧客補充物料，未能按時清潔這間已退房的客房。	VD	工程部人員檢查客房後，發現水管出現嚴重漏水，需要封閉客房兩天，以作更換。	OOO	一名住客表示稍後會外出，要求房務員下午才清潔客房。	OD	一名房務員在住客結帳退房後，清潔了客房，而主管亦完成檢查。	VC / VR	一名住客將要在客房進行視像會議，在客房門掛上「請勿打擾」的牌。	DND	一名房務員在住客外出期間，完成了客房清潔。	OC
個案	客房狀況代碼																																					
一名顧客在上午10點致電前堂部，希望延遲至下午2點才退房離開，並獲得准許。	LCO																																					
一名顧客在上午11點致電前堂部，表示會在客房延長一晚住宿，並獲得確認。	Stay-On																																					
一名房務員打算清潔客房，發現客房門掛有「不需服務」的牌。	NNS																																					
一名房務員表示需要協助另一間客房的顧客補充物料，未能按時清潔這間已退房的客房。	VD																																					
前堂部致電樓層主管，收到806號房顧客的要求，需要立即安排一名房務員到其客房清潔。	MUR																																					
前堂部致電樓層主管，收到910號房顧客的要求，需要立即安排一名房務員替其加設一張摺疊床。	XB																																					
工程部人員檢查客房後，發現水管出現嚴重漏水，需要封閉客房兩天，以作更換。	OOO																																					
一名顧客表示稍後會外出，要求房務員下午才清潔客房。	OD																																					
一名房務員在顧客結帳退房後，清潔了客房，而主管亦完成檢查。	VC / VR																																					
個案	客房狀況代碼																																					
一名房務員打算清潔客房，發現客房門掛有「不需服務」的牌。	NNS																																					
一名房務員表示需要協助另一間客房的顧客補充物料，未能按時清潔這間已退房的客房。	VD																																					
工程部人員檢查客房後，發現水管出現嚴重漏水，需要封閉客房兩天，以作更換。	OOO																																					
一名住客表示稍後會外出，要求房務員下午才清潔客房。	OD																																					
一名房務員在住客結帳退房後，清潔了客房，而主管亦完成檢查。	VC / VR																																					
一名住客將要在客房進行視像會議，在客房門掛上「請勿打擾」的牌。	DND																																					
一名房務員在住客外出期間，完成了客房清潔。	OC																																					

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 105	<p>2 處理顧客的貴重財物</p> <p>房務員如在清潔時，發現客房內有貴重物品隨處擺放，必須向管家部辦公室報告，並在現場等候樓層主管、大堂副經理、保安主任等到達。房務員也需在工作日誌清楚記錄事件，以便日後參考。</p>	<p>2 處理顧客的貴重財物</p> <p>房務員如在清潔時，發現客房內有貴重物品隨處擺放，必須向管家部辦公室報告，並在現場等候樓層主管、大堂副經理、保安主任等到達。<u>酒店方面隨後必須把客房雙重鎖上，直到顧客返回。</u>房務員也需在工作日誌清楚記錄事件，以便日後參考。</p>
頁 107	<p>選擇題</p> <p>4. 以下哪一項是已訂房顧客的標準入住登記處理程序？</p> <p>(1) <u>核實顧客身分</u></p> <p>(2) <u>索取顧客證件</u></p> <p>(3) 提供入住登記表格</p> <p>(4) 確認顧客付款方式</p> <p>A (1) > (4) > (2) > (3)</p> <p>B <u>(2) > (1) > (3) > (4)</u></p> <p>C (3) > (4) > (2) > (1)</p> <p>D (4) > (3) > (2) > (1)</p>	<p>選擇題</p> <p>4. 以下哪一項是已訂房顧客的標準入住登記處理程序？</p> <p>(1) <u>在酒店系統中核對並更新顧客資料</u></p> <p>(2) <u>核實顧客身分</u></p> <p>(3) 提供入住登記表格</p> <p>(4) 確認顧客付款方式</p> <p>A (1) > (4) > (2) > (3)</p> <p>B <u>(2) > (3) > (4) > (1)</u></p> <p>C (3) > (4) > (2) > (1)</p> <p>D (4) > (3) > (2) > (1)</p>
頁 107	<p>選擇題</p> <p>5. 以下哪一項是管家部房務員清潔客房的標準程序？</p> <p>(1) 吸塵</p> <p>(2) 打掃客房</p> <p>(3) 整理床鋪</p> <p>(4) 清潔浴室</p>	<p>選擇題</p> <p>5. 以下哪一項是管家部房務員清潔客房的標準程序？</p> <p>(1) 吸塵</p> <p>(2) 打掃客房</p> <p>(3) 整理床鋪</p> <p>(4) 清潔浴室</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>A (1) > (4) > (2) > (3) B (2) > (1) > (3) > (4) C <u>(3) > (4) > (2) > (1)</u> D (4) > (3) > (2) > (1)</p>	<p>A (1) > (4) > (2) > (3) B (2) > (1) > (3) > (4) C <u>(3) > (2) > (4) > (1)</u> D (4) > (3) > (2) > (1)</p>
頁 108	<p>資料回應題 <u>職員與客房比例</u> <u>實際房租（港元）</u></p> <p>(a) 根據香港旅遊發展局的評級系統， (ii) 「<u>HK Hotel</u>」在職員與客房比例上會獲評多少分？(1 分)</p>	<p>資料回應題 <u>職員與客房數目比例</u> <u>實際平均房租（港元）</u></p> <p>(a) 根據香港旅遊發展局的評級系統， (ii) 「<u>職員與客房數目比例</u>」這指標的比重是多少？(1 分)</p>
頁 114		<p>新增以下內容： <u>在香港酒店舉辦的餐飲活動，大部分主辦單位偏向選擇套餐餐單，有些主辦單位會選擇自助餐形式，以便供應食物。</u></p> <p>新增：「<u>資料室：自助餐</u>」</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		 <p style="text-align: center;">自助餐</p> <p>自助餐是一種顧客在用餐時，可於供應區內根據所提供的食物和個人喜好，自行任意挑選食物的服務形式。自助餐的特點是菜餚種類多樣，顧客選擇性大，服務人員雖然較少，但已可服務大量客人。</p> <p>自助餐有多種形式，以下是一些例子：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「任食」 (all-you-can-eat) 自助餐：在香港較為大家熟知的自助餐形式。顧客支付一個固定的費用，便可在用餐時段任意享用各種食物。這種形式的自助餐可以是早餐、午餐或晚餐，常見於酒店內的餐廳或任食放題餐廳。 • 傳統的瑞典自助餐 (smorgasbord)：意思是擺滿三文治的桌子。餐廳會在一張自助式的桌子上，供應各種菜式，但主要是冷菜。 • 餐櫃、自助食堂或自助服務：多見於學校和企業的自助食堂。顧客從服務櫃檯開始，拿取托盤或餐碟，排隊沿著餐櫃挑選所需食物，然後付款並選取適當的餐具。顧客可選擇坐下或站立用餐，也可將食物打包帶走。
頁 114	宴會部所提供的餐飲服務需要提前預訂，由酒店的營業及市	有關內容移至頁 115

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p><u>場推廣部與宴會主辦單位議定費用和細節。宴會確定後，宴會部需要安排人手應付，在活動旺季更需要聘請一批臨時員工協助。</u></p>	
頁 116		<p>新增以下內容： <u>酒吧經理的工作還包括：監督各類酒的訂購與儲存、編制每週的餐酒清單、制定員工值勤安排和培訓，以及控制成本等。</u></p>
頁 117	<p>G 管事部 管事部由總管事領導，除了要確保廚房各項用具和餐具的清 潔外，還負責管理化學物品的使用，包括清潔用品和滅蟲劑 的存放及記錄。</p>	<p>G 管事部 管事部由總管事領導，其責任如下： <ul style="list-style-type: none"> • <u>保持食物準備區的清潔；</u> • <u>確保廚房各項烹飪用具、設備和餐具的清潔；</u> • <u>管理化學物品的使用，包括清潔用品和滅蟲劑的存放及記錄；</u> • <u>必要時開展滅蟲工作；</u> • <u>保養洗碗機。</u> </p>
頁 118	<p>1 餐飲部經理及其職能 領導組織 <ul style="list-style-type: none"> • 直接向駐店經理，甚至總經理<u>或董事會</u>負責。 監管控制 <ul style="list-style-type: none"> • 控制餐飲部的<u>開支成本</u>、監督採購環節。 </p>	<p>1 餐飲部經理及其職能 領導組織 <ul style="list-style-type: none"> • 直接向駐店經理，甚至總經理負責。 監管控制 <ul style="list-style-type: none"> • 控制餐飲部的<u>開支預算</u>、監督採購環節。 • <u>處理烈酒、葡萄酒和啤酒的事宜，包括採購、接收、儲存及分發。</u> </p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>人事安排</p> <ul style="list-style-type: none"> 面試及<u>聘請</u>餐飲部員工。 <p>溝通維繫</p> <ul style="list-style-type: none"> 協調餐飲部與酒店其他部門的關係。 掌握餐飲的<u>狀況</u>及顧客的<u>意見</u>，向廚房部反映。 <p>計劃開發</p> <ul style="list-style-type: none"> 參與研發新菜式。 	<p>人事安排</p> <ul style="list-style-type: none"> 面試及<u>挑選</u>餐飲部員工。 <p>溝通維繫</p> <ul style="list-style-type: none"> 協調餐飲部與酒店其他部門的關係<u>和要求</u>。 掌握餐飲狀況及顧客意見，向廚房部反映。 <p>計劃開發</p> <ul style="list-style-type: none"> 參與研發新菜式，<u>在菜單中增加新菜式</u>。
頁 119		<p>新增以下內容：</p> <p>餐廳經理</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>面試及挑選餐廳員工；</u> <u>處理與餐廳相關的法律事宜、會計及財務安排，以及市場推廣、廣告和公關工作；</u>
頁 120	<p>助理餐廳經理</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>協助餐廳經理處理行政事宜、文書工作等；</u> 	<p>助理餐廳經理</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>在餐廳經理繁忙或休假時，代理其職務；</u> <u>協助餐廳經理面試、挑選及培訓員工；</u> <u>確保餐廳員工遵守各項工作健康及安全法例；</u>
頁 121	<p>主廚（行政總廚）</p> <ul style="list-style-type: none"> 處理顧客投訴等。 	<p>主廚（行政總廚）</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>制訂利潤目標；</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		<ul style="list-style-type: none"> • <u>鼓勵廚房員工積極投入工作；</u> • <u>全權或部分負責貨倉、儲藏室，以及銀器和陶器的清洗工作；</u> • <u>確保顧客滿意食品的質素、處理顧客投訴等。</u>
頁 122		新增以下內容： 助理總廚 <ul style="list-style-type: none"> • <u>在主廚不在時，代理其職務；</u>
頁 122	部門廚師 ■ 醬汁廚師： <u>負責製作不同食物所需的醬汁。</u>	部門廚師 ■ 醬汁廚師： <u>負責煎炒食物及製作不同醬汁。</u>
頁 127	餐飲部與財務部	餐飲部與財務部 / <u>會計部</u>
頁 130	5 零售市場 <ul style="list-style-type: none"> • <u>在超級市場</u>、便利店等地，出售供場內用餐或外賣餐飲的餐飲服務供應商。 圖 2.137 設在 <u>超級市場</u> 內的餐廳，顧客逗留時間較短。	5 零售市場 <ul style="list-style-type: none"> • <u>在商場的美食廣場</u>、便利店等地，出售供場內用餐或外賣餐飲的餐飲服務供應商。 圖 2.137 設在 <u>商場美食廣場</u> 內的餐廳，顧客逗留時間較短。
頁 131	A 獨立經營 擁有權 <ul style="list-style-type: none"> • 由個人、<u>家庭</u>獨資，或多人集資合夥擁有。 	A 獨立經營 擁有權 <ul style="list-style-type: none"> • 由個人、<u>家族</u>獨資，或多人集資合夥擁有。
頁 132	B <u>連鎖式經營</u> <u>連鎖式經營</u> 餐廳有以下特色： <u>連鎖式經營</u> 餐廳又可細分為單一概念連鎖、多元概念連鎖、 跨國餐飲服務連鎖和本地餐飲服務連鎖。	B <u>連鎖經營</u> <u>連鎖經營</u> 餐廳有以下特色： <u>連鎖經營</u> 餐廳又可細分為單一概念連鎖、多元概念連鎖、 <u>跨國餐</u> 飲服務連鎖和本地餐飲服務連鎖。

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 137	<p>高級餐廳餐飲服務的特點包括：</p> <p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以<u>即點即煮</u>及較繁複的程序烹調菜餚； • <u>提供的食物價格較高</u>； <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供完整的餐桌服務； • 顧客用餐時間較長，餐桌<u>回轉率</u>較低； 	<p>高級餐廳餐飲服務的特點包括：</p> <p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以「<u>即點即煮</u>」及較繁複的程序烹調菜餚； • <u>可根據顧客的喜好烹調食物</u>； • <u>餐牌提供的食物定價高</u>； <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供完整的餐桌服務，<u>並有正式的餐桌擺設</u>； • 顧客用餐時間較長，餐桌<u>翻檯率</u>較低； • <u>可能需要顧客提前預訂座位。</u>
頁 138	<p>休閒餐廳餐飲服務的特點包括：</p> <p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供自選餐餐單<u>和套餐等</u>； • 飲品餐單與主餐單合併或分開，<u>當中餐酒和酒精飲料選擇會較高級餐廳少</u>； <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌服務較高級餐廳簡單，部分需顧客到櫃檯點餐、取餐和結帳； <p>休閒餐廳的種類較多元化，在香港，特色餐廳、咖啡室、自</p>	<p>休閒餐廳餐飲服務的特點包括：</p> <p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供自選餐餐單、<u>套餐餐單，或自助餐及健康食品等</u>； • 飲品餐單與主餐單合併或分開，<u>相對高級餐廳，其啤酒選擇多於葡萄酒</u>； <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌服務<u>及餐桌擺設</u>較高級餐廳簡單，部分需顧客到櫃檯點餐、取餐和結帳； <p>休閒餐廳的種類較多元化，在香港，特色餐廳、咖啡室、自助食</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	助食堂都可歸類為休閒餐廳。	堂都可歸類為休閒餐廳。 <u>不過，這些餐廳與傳統的休閒餐廳在特性上有所不同。</u>
頁 140	特色餐廳的餐飲服務，除了兼具休閒餐廳的餐飲服務外，還具有以下特點： 主題 餐單 服務 <ul style="list-style-type: none"> • <u>會有侍應安排入座，亦可預訂座位；</u> 	特色餐廳的餐飲服務，除了兼具休閒餐廳的餐飲服務外，還具有以下特點： 主題 <ul style="list-style-type: none"> • <u>營造獨特、舒適的環境。</u> 餐單 <ul style="list-style-type: none"> • <u>或採用書本摺疊式餐牌，或展示於點餐位置。</u> 服務 <ul style="list-style-type: none"> • <u>服務視乎餐廳定位，由員工與顧客比例低到提供完整的餐桌服務皆有；</u>
頁 141	咖啡室的餐飲服務，除了兼具休閒餐廳的餐飲服務外，還具有以下特點： 主題 <ul style="list-style-type: none"> • <u>餐桌提供簡單擺設，甚至沒有任何擺設；</u> 餐單 <ul style="list-style-type: none"> • 餐單設計簡單，或採用摺疊式餐牌，或展示於點餐位置； • 可供顧客選擇的餐飲有限，飲品選項一般相對較多； 	咖啡室的餐飲服務，除了兼具休閒餐廳的餐飲服務外，還具有以下特點： 主題 餐單 <ul style="list-style-type: none"> • 餐單設計簡單，或採用書本摺疊式餐牌，或展示於點餐位置； • 可供顧客選擇的<u>食物種類</u>有限，飲品選項一般相對較多；

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>服務</p>	<p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌沒有擺設； • 職員對咖啡有一定認識，必要時會為顧客提供建議。
<p>頁 142</p>	<p>自助食堂的收費方式： 收費方式 <u>按量收費：顧客繳付所選擇食物的費用後，可在取餐區拿取所需的食物。</u></p>	<p>自助食堂的收費方式： 收費方式</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>櫃檯式：顧客在服務櫃檯排隊，選取所需的食物，放在托盤上，然後前往收銀處付款；</u> • <u>自由流動式：顧客可自由到不同的櫃檯選取食物，然後前往收銀處付款；</u> • <u>超級市場式：顧客可任意前往不同的島嶼式服務點，選取食物並付款。</u>
<p>頁 143</p>	<p>自助食堂的餐飲服務，除了兼具休閒餐廳的餐飲服務外，還具有以下特點： 餐單</p> <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌<u>回轉率</u>較高； • <u>按量收費的自助食堂，顧客可自由入座，無需預訂座位，顧客與職員的互動較少，也不會收取服務費。</u> 	<p>自助食堂的餐飲服務，除了兼具休閒餐廳的餐飲服務外，還具有以下特點： 餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>顧客可在店內進食，也可外賣帶走餐點。</u> <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌<u>翻檯率</u>高； • <u>餐桌沒有擺設；</u> • <u>按量收費的自助食堂，顧客可自由入座，無需預訂座位；</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		<ul style="list-style-type: none"> • <u>顧客與職員的互動較少；</u> • <u>不會收取服務費。</u>
頁 144	<p>快餐店餐飲服務的特點包括：</p> <p>主題</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>餐桌沒有擺設；</u> <p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐單大多在點餐區以圖片展示； • 提供的食物價格較低； • 食材成本相對高級餐廳、休閒餐廳為低。 <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌回轉率最高； • 員工與顧客比例最低，只需為數不多的員工就能運作； 	<p>快餐店餐飲服務的特點包括：</p> <p>主題</p> <p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>通常提供易於烹製、方便攜帶的「快餐」，如漢堡包、熱狗、炸雞、薄餅、三文治和飯盒等；</u> • <u>不提供書本摺疊式餐牌，餐牌大多在點餐區以圖片展示；</u> • 提供的食物價格較便宜； • 食材成本和食物營養價值相對高級餐廳、休閒餐廳為低； • <u>顧客可在店內進食，也可外賣帶走餐點。</u> <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 餐桌翻檯率極高； • 員工與顧客比例極低，只需為數不多的員工就能運作； • <u>餐桌沒有擺設；</u>
頁 147	<p>酒吧餐飲服務的特點包括：</p> <p>主題</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>餐桌沒有擺設；</u> 	<p>酒吧餐飲服務的特點包括：</p> <p>主題</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> 餐飲選項以飲品，特別是酒精飲品為主，酒類飲品的選擇較其他類型的餐廳為多； <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 調酒師與侍應會主動和顧客交談、互動； 	<p>餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> 餐飲選項以飲品，特別是酒精飲品為主，<u>如啤酒、雞尾酒及葡萄酒等</u>酒類飲品的選擇較其他類型的餐廳為多； <p>服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>營業時間大多在下午至深夜；</u> 餐桌沒有擺設；
頁 148	<p>選擇題</p> <p>6. 以下哪些屬於快餐店餐飲服務的特點？</p> <p>(4) 餐桌<u>回轉率</u>較休閒餐廳高</p>	<p>選擇題</p> <p>6. 以下哪些屬於快餐店餐飲服務的特點？</p> <p>(4) 餐桌<u>翻檯率</u>較休閒餐廳高</p>
頁 149	圖 2.166 <u>泰式</u> 餐廳的自選餐單	<p>更換圖片</p> <p>圖 2.166 <u>西式</u>餐廳的自選餐單</p>
頁 150	圖 2.167 <u>中式</u> 餐廳的套餐餐單	<p>更換圖片</p> <p>圖 2.167 <u>泰式西</u>餐廳的套餐餐單</p>
頁 151	圖 2.168	<p>更換圖片</p> <p>圖 2.168</p>
頁 151	<p>4 周期餐單</p> <p>周期餐單具有以下特色：</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>節省時間</u>：餐廳可減少制訂餐單及準備餐點的時間； <u>降低採購成本</u>：餐廳可定期大量採購食材，既能簡化採 	<p>4 周期餐單</p> <p>周期餐單具有以下特色：</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>節省餐單規劃時間</u>：餐廳可減少制訂餐單及準備餐點的時間； <u>簡化採購程序及降低採購成本</u>：餐廳可定期大量採購食材，

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p>購程序，亦有助降低成本；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 營運效率高：餐廳所需的食材較為固定，可易於控制食材存貨，提升營運效率； • 烹調重複性強：餐廳可透過重複烹調相同的餐點，提升烹調效率和餐點水準； 	<p>既能簡化採購程序，亦有助降低成本；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提升營運效率：餐廳所需的食材較為固定，可易於控制食材存貨，提升營運效率； • 有利生產系統化：餐廳可透過系統化處理食材、重複烹調相同的餐點，提升烹調效率和餐點水準；
頁 152	<p>兒童餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 食物份量較成人餐單為少； 	<p>5 兒童餐單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 食物份量較成人餐單為少，<u>價格亦相對較便宜</u>；
頁 152	圖 2.171 <u>公司</u> 中式午宴餐單	<p>更換圖片</p> <p>圖 2.171 <u>酒店</u>西式婚禮午宴餐單</p>
頁 153	<p>例子庫</p> <p>西式宴會餐單內容</p> <p>1. <u>餐前小食</u></p>	<p>例子庫</p> <p>西式宴會餐單內容</p> <p>1. <u>前菜</u></p>
頁 153	活動站移到現頁 154	<p>新增內容</p> <p>7 雞尾酒會餐單</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		<p data-bbox="1193 312 1507 357">7 雞尾酒會餐單</p> <p data-bbox="1193 387 2063 624">雞尾酒會餐單是專為雞尾酒會而設的餐單，為賓客提供袖珍的食物。賓客可隨便享用擺放在服務櫃台上的飲品和小食。由於酒會不設固定座位，賓客可在會場自由走動，與其他賓客輕鬆站立交談。侍應會用托盤盛載飲品和小食，在會場各處穿梭，方便賓客取用。</p> <p data-bbox="1256 668 1653 700">雞尾酒會餐單具有以下特色：</p> <ul data-bbox="1200 732 2051 1222" style="list-style-type: none">• 餐單由主辦單位與餐廳或到會餐飲公司方面共同擬定；• 酒會提供多款飲品和簡單小食，供賓客享用。當中的飲品，不少是以各種酒類配合果汁等調配的雞尾酒（Cocktail）；• 小食一般較精巧，包括西式點心、開胃小食等；• 提供的食物可以是冷盤或熱盤；• 現場不會向賓客提供餐單。  <p data-bbox="1570 1235 2063 1297">▲ 圖 2.172 在雞尾酒會舉辦前，已由主辦單位與餐廳或到會餐飲公司擬定餐單。</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 154	<p>資料室</p> <p><u>其他類型的餐單</u></p> <p>為有宗教信仰人士，根據其飲食禁忌而設計的餐單，例如：<u>回教餐</u>、印度教餐、猶太教餐。</p> <p>圖 2.173 <u>回教餐</u>不會有豬肉，肉食以羊、雞、牛及有鱗的魚、蝦為主。</p>	<p>改為資料室</p> <p><u>宗教餐單</u></p> <p>為有宗教信仰人士，根據其飲食禁忌而設計的餐單，例如：<u>伊斯蘭教餐</u>、印度教餐、猶太教餐。</p> <p>圖 2.173 <u>伊斯蘭教餐</u>不會有豬肉，肉食以羊、雞、牛及有鱗的魚、蝦為主。</p>
頁 155	<p>資料室</p> <p><u>「選擇性」與「非選擇性」餐單</u></p>	<p>改為正文：</p> <p><u>3.2 不同餐單種類的比較</u></p> <p>加雞尾酒餐單內容</p>
頁 156		<p>新增內容：</p> <p><u>3.3 五大食物種類</u></p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		<p data-bbox="1444 316 1704 352">3.3 五大食物種類</p> <p data-bbox="1444 373 2069 435">一份完整的餐單，應包含以下五大食物種類中最少一種食物，以確保營養均衡。</p>  <p data-bbox="1198 724 1406 746">▲ 圖 2.176 五大食物種類</p> <ul data-bbox="1444 456 2069 979" style="list-style-type: none"> • 澱粉質食物：包括米飯、麵食、馬鈴薯、粟米片等。這類食物能為身體提供能量。 • 水果和蔬菜類：水果包括蘋果、芒果、西瓜等；蔬菜包括西蘭花、番茄、蘿蔔等。這類食物能為身體提供各種維他命，維持身體健康。 • 肉類、魚類及其他非乳類蛋白質食物：肉類包括豬肉、雞肉、牛肉和羊肉等；魚類包括石斑、鯛魚、鱈等；非乳類蛋白質食物包括豆腐、紅豆或大豆類製品等。這類食物為人體提供蛋白質，有助強健體魄。 • 牛奶、雞蛋和乳製食物：乳製食物包括乳酪、芝士、奶油和忌廉等。這類食物為人體提供鈣，維持骨骼和牙齒健康。 • 含脂肪及含糖份的食物：包括芝士、煙肉、雞蛋和脂肪比例較高的肉類，以及乾果、罐頭水果、醬汁和湯、含糖份的雪糕等。如進食適當份量，能維持飲食均衡。
頁 156	<p data-bbox="331 1023 647 1059">3.2 餐單的目標和功能</p> <p data-bbox="331 1118 842 1155">原「B 餐單與形象」內容移到頁 157</p>	<p data-bbox="1182 1023 1498 1059">3.4 餐單的目標和功能</p>
頁 157	<p data-bbox="331 1169 837 1206">原「2 餐單的功能」內容移到頁 158</p>	
頁 159	<p data-bbox="331 1222 680 1259">3.3 餐單規劃的考慮因素</p>	<p data-bbox="1182 1222 1529 1259">3.5 餐單規劃的考慮因素</p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<u>A 目標顧客群</u>	<u>A 所吸引的顧客類型</u>
頁 160	<p><u>C 餐飲需求</u></p> <p>例子庫</p> <ul style="list-style-type: none"> 餐廳可能會有一些素食顧客光顧，在設計餐單時，應考慮供應純素食的菜式。 <p><u>D 用餐次序與習慣</u></p>	<p><u>C 用餐次序</u></p> <p><u>D 特別要求</u></p> <p>例子庫</p> <ul style="list-style-type: none"> 餐廳可能會有一些<u>猶太教徒顧客</u>或素食顧客光顧，在設計餐單時，應考慮供應<u>沒有豬肉</u>或純素食的菜式。
頁 161	<u>D 選擇種類與數量</u>	<u>D 選擇種類和數目</u>
頁 163	<p><u>E 製作時間</u></p> <p>另外，菜式如要花太多工序和時間製作，也會降低餐桌的<u>回轉率</u>，影響餐廳的整體收入和利潤。</p> <p>4 與市場有關的考慮因素</p> <p><u>B 餐廳裝潢和主題</u></p>	<p><u>E 製作時間</u></p> <p>另外，菜式如要花太多工序和時間製作，也會降低餐桌的<u>翻檯率</u>，影響餐廳的整體收入和利潤。</p> <p>4 與市場有關的考慮因素</p> <p><u>B 餐廳裝潢</u></p>
頁 164	<p><u>C 配合推廣銷售</u></p> <p>又或在節慶日子推出應節餐單，以便向顧客進行推廣，進而提升整體營業額。</p>	<p><u>C 配合市場推廣</u></p> <p>又或在節慶日子推出應節餐單，以便向顧客進行<u>市場</u>推廣，進而提升整體營業額。</p>
頁 165	<u>3.4 釐定餐單價格的基本方法</u>	<u>3.6 釐定餐單價格的方法</u>
頁 168	<u>3.5 餐牌設計的基本因素</u>	<u>3.7 餐牌設計的因素</u>
頁 171	<u>H 閱讀習慣</u>	<u>H 閱讀習慣</u>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
	<p><u>閱讀摺疊式餐牌時，最先留意的會是餐牌的中間內頁；閱讀書本式餐牌時，第一眼望的往往是左上方的版面，然後才順序看到右上方的版面。</u></p>	<p><u>閱讀窗口摺疊式餐牌時，首先看到的往往是右下方的版面，然後才順序瀏覽至左上方的版面。</u></p>
頁 175	<p>C 其他附屬區域及設施 a 款接部：款接員會根據顧客流量，合理配對餐桌，對提高餐廳的餐桌<u>回轉率</u>和整體營業額，有重大責任。</p>	<p>C 其他附屬區域及設施 a 款接部：款接員會根據顧客流量，合理配對餐桌，對提高餐廳的餐桌<u>翻檯率</u>和整體營業額，有重大責任。</p>
頁 180	<p>1 西餐餐桌的擺設程序 以下是西餐餐桌的擺設程序： 1. 根據餐廳需要，鋪設桌布或用桌墊代替桌布； <u>2. 把托碟放在桌墊的中間位置，作為整套餐具的定位；</u> <u>3. 把主菜刀和主菜叉分別放在托碟右側和左側，主菜刀的刀鋒向左；</u> <u>4. 把魚刀和魚叉分別放在主菜刀和主菜叉旁，魚刀的刀鋒向左；</u> 5. 把湯匙放在魚刀的右側； <u>6. 把甜品匙放在托碟上方，匙口向左，然後把甜品叉放在甜品匙和托碟之間，叉頭向右。</u> <u>7. 在桌墊左面擺放麵包碟，將牛油刀放在碟面，刀鋒向左；</u> 8. 擺放水杯、紅酒杯、白酒杯、香檳杯等在桌墊右上角； <u>9. 擺放餐布於托碟中央。</u></p>	<p>1 西餐餐桌的擺設程序 以下是西餐餐桌的擺設程序： <u>1. 鋪設桌布或用桌墊代替桌布；</u> <u>2. 擺放旁碟或麵包牛油碟於桌墊左方，牛油刀放在牛油碟右方，刀鋒向左；</u> <u>3. 擺放托碟在桌墊的中間位置，作為整套餐具的定位；</u> <u>4. 把主菜刀和主菜叉分別擺放到托碟右側和左側，主菜刀的刀鋒向左；</u> <u>5. 擺放湯匙到主菜刀右側；</u> <u>6. 擺放副刀（魚刀）或沙律刀到湯匙右側，刀鋒向左；</u> <u>7. 擺放副叉（魚叉）或沙律叉到主菜叉左側；</u> <u>8. 擺放甜品匙到托碟上方，匙口向左，擺放甜品叉到甜品匙和旁碟之間，叉頭向右。</u> <u>9. 擺放水杯、紅酒杯、白酒杯、香檳杯等在桌墊右上角；</u> <u>10. 擺放餐巾於托碟中央。</u></p>

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
頁 181	<u>A</u> 基本西餐餐具擺設 西餐餐具的擺設有一定講究。	<u>2</u> 基本西餐餐具擺設 西餐餐具的擺設有一定講究。 <u>高級酒店和餐廳通常擺放白色亞麻桌布和餐巾，並會根據其形象及風格，把餐巾折疊成不同的圖案和形狀，為裝飾增添氣氛。</u>
頁 182	<u>B</u> 不同形式的餐桌擺設 <u>a</u> 自選餐餐具擺設 <u>b</u> 套餐餐具擺設	<u>3</u> 不同形式的餐桌擺設 <u>A</u> 自選餐餐具擺設 <u>B</u> 套餐餐具擺設
頁 184	2 中餐餐桌的擺設方式	改為「資料室」
頁 208	活動站 香港食物中毒	統計數字新增 2021 年至 2023 年數據

頁數	原本內容	重印兼訂正內容																																																															
		<div data-bbox="1196 331 1330 373" style="text-align: center;">  活動站 </div> <div data-bbox="1406 387 1547 411" style="text-align: center;"> <h3>香港食物中毒</h3> </div> <p data-bbox="1234 432 1503 453">細閱以下資料，然後回答問題。</p> <p data-bbox="1256 475 1697 496" style="text-align: center;">2016 至 2023 年香港食物中毒病原體統計數字</p> <table border="1" data-bbox="1218 507 1738 1075"> <thead> <tr> <th>病原體 年份</th> <th>細菌</th> <th>化學 物質</th> <th>生物 毒素</th> <th>病毒</th> <th>其他 *</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016 年 宗數</td> <td>137</td> <td>6</td> <td>24</td> <td>45</td> <td>1</td> <td>213</td> </tr> <tr> <td>2017 年 宗數</td> <td>130</td> <td>5</td> <td>30</td> <td>46</td> <td>3</td> <td>214</td> </tr> <tr> <td>2018 年 宗數</td> <td>123</td> <td>6</td> <td>16</td> <td>24</td> <td>4</td> <td>173</td> </tr> <tr> <td>2019 年 宗數</td> <td>161</td> <td>0</td> <td>27</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>212</td> </tr> <tr> <td>2020 年 宗數</td> <td>199</td> <td>1</td> <td>18</td> <td>3</td> <td>21</td> <td>242</td> </tr> <tr> <td>2021 年 宗數</td> <td>124</td> <td>0</td> <td>18</td> <td>42</td> <td>21</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>2022 年 宗數</td> <td>83</td> <td>0</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>9</td> <td>133</td> </tr> <tr> <td>2023 年 宗數</td> <td>135</td> <td>2</td> <td>18</td> <td>69</td> <td>11</td> <td>235</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1218 1086 1738 1123">* 其他病原體包括細菌、化學物質、生物毒素、病毒以外的病原體、混合病原體、未明病原體及有待分類個案。</p> <p data-bbox="1659 1131 1738 1150" style="text-align: right;">香港衛生署</p> <ol data-bbox="1218 1177 1738 1337" style="list-style-type: none"> 根據本港衛生署的數字，在 2016 年至 2023 年，哪一種病原體的中毒個案最多？ _____ 承上題，它屬於哪一類食物污染？ _____ 	病原體 年份	細菌	化學 物質	生物 毒素	病毒	其他 *	總計	2016 年 宗數	137	6	24	45	1	213	2017 年 宗數	130	5	30	46	3	214	2018 年 宗數	123	6	16	24	4	173	2019 年 宗數	161	0	27	11	13	212	2020 年 宗數	199	1	18	3	21	242	2021 年 宗數	124	0	18	42	21	205	2022 年 宗數	83	0	20	21	9	133	2023 年 宗數	135	2	18	69	11	235
病原體 年份	細菌	化學 物質	生物 毒素	病毒	其他 *	總計																																																											
2016 年 宗數	137	6	24	45	1	213																																																											
2017 年 宗數	130	5	30	46	3	214																																																											
2018 年 宗數	123	6	16	24	4	173																																																											
2019 年 宗數	161	0	27	11	13	212																																																											
2020 年 宗數	199	1	18	3	21	242																																																											
2021 年 宗數	124	0	18	42	21	205																																																											
2022 年 宗數	83	0	20	21	9	133																																																											
2023 年 宗數	135	2	18	69	11	235																																																											

頁數	原本內容	重印兼訂正內容				
頁 209	<p><u>沙門氏菌類</u></p> <p>中毒病徵：</p> <ul style="list-style-type: none"> 發熱、腹痛、腹瀉、噁心，有時嘔吐。 	<p><u>沙門氏類</u></p> <p>中毒病徵：</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>發燒、頭痛</u>、腹痛、腹瀉、噁心，有時嘔吐。 				
頁 232		<p>加「<u>資料室：檢查溫度計的準確度</u>」</p> <p> 資料室</p> <p style="text-align: center;">檢查溫度計的準確度</p> <p>確保食物安全是至關重要的，因此餐飲業應每年至少一次安排溫度計製造商或分銷商校準食物溫度計，以及至少每三個月一次自行檢查食物溫度計的準確度。以下是檢查食物溫度計準確度的方法：</p> <table border="1" data-bbox="1200 699 2063 1050"> <thead> <tr> <th data-bbox="1200 699 1630 746">冰點方法</th> <th data-bbox="1630 699 2063 746">沸點方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1200 746 1630 1050"> <ul style="list-style-type: none"> 將幼細碎冰與清潔自來水混合，然後在容器中攪拌均勻； 5 分鐘後，將食物溫度計的尖端（至少 50 毫米）浸入冰水中，但不可接觸到容器內壁或底部； 約 2 分鐘後，記錄溫度計的溫度； 溫度計的讀數應顯示為攝氏 0 度。如讀數的誤差值超過 1 度，就需要調校溫度計。 </td> <td data-bbox="1630 746 2063 1050"> <ul style="list-style-type: none"> 將清潔自來水煮沸後，把食物溫度計的尖端（至少 50 毫米）浸入沸水中； 等待數分鐘，讓溫度穩定下來； 記錄溫度計的溫度； 如處所位於水平線，溫度應為攝氏 100 度（若在地勢較高的地方，則需相應調低沸點）。如溫度計的讀數誤差超過 1 度（即讀數為攝氏 101 度以上或 99 度以下），就需要調校，或視乎情況維修、更換。 </td> </tr> </tbody> </table> <p>部分內容移至頁 233</p>	冰點方法	沸點方法	<ul style="list-style-type: none"> 將幼細碎冰與清潔自來水混合，然後在容器中攪拌均勻； 5 分鐘後，將食物溫度計的尖端（至少 50 毫米）浸入冰水中，但不可接觸到容器內壁或底部； 約 2 分鐘後，記錄溫度計的溫度； 溫度計的讀數應顯示為攝氏 0 度。如讀數的誤差值超過 1 度，就需要調校溫度計。 	<ul style="list-style-type: none"> 將清潔自來水煮沸後，把食物溫度計的尖端（至少 50 毫米）浸入沸水中； 等待數分鐘，讓溫度穩定下來； 記錄溫度計的溫度； 如處所位於水平線，溫度應為攝氏 100 度（若在地勢較高的地方，則需相應調低沸點）。如溫度計的讀數誤差超過 1 度（即讀數為攝氏 101 度以上或 99 度以下），就需要調校，或視乎情況維修、更換。
冰點方法	沸點方法					
<ul style="list-style-type: none"> 將幼細碎冰與清潔自來水混合，然後在容器中攪拌均勻； 5 分鐘後，將食物溫度計的尖端（至少 50 毫米）浸入冰水中，但不可接觸到容器內壁或底部； 約 2 分鐘後，記錄溫度計的溫度； 溫度計的讀數應顯示為攝氏 0 度。如讀數的誤差值超過 1 度，就需要調校溫度計。 	<ul style="list-style-type: none"> 將清潔自來水煮沸後，把食物溫度計的尖端（至少 50 毫米）浸入沸水中； 等待數分鐘，讓溫度穩定下來； 記錄溫度計的溫度； 如處所位於水平線，溫度應為攝氏 100 度（若在地勢較高的地方，則需相應調低沸點）。如溫度計的讀數誤差超過 1 度（即讀數為攝氏 101 度以上或 99 度以下），就需要調校，或視乎情況維修、更換。 					
頁 262	附錄	<p>表格下增加以下文字：</p> <p>註：學生請在本社網站「用戶登入」選擇「學生」，輸入用戶「Student」及密碼「TH」，於「大事年表」參閱 2022 年及之後的香港旅遊業</p>				

頁數	原本內容	重印兼訂正內容
		<p><u>大事。</u></p>
<p>頁 263</p>	<p>附錄「世界地圖」</p>	<p>更換本頁地圖，以及集中顯示與課程內容相關的國家及其首都。</p> 