

## 2014 年度澳門飲食服務行業在職培訓課程

\*課程對象均為在職餐飲服務人士，報名均須由參加者在職的商號統一報名。每班人數最多 35 人，先到先得。各商戶每班最多報 2 人。

**課程費用全免**。課程資料如下：

	課程名稱	日期	星期	時間
1	<b>運同理心溝通提升優質服務</b> (課程目的：培養聆聽技巧及良好的溝通能力)	6 月 4 日 - 6 月 16 日	逢一、三	下午 2:30-5:00
2	<b>餐飲服務實用英語初階課程 A 班</b> (課程目的：餐飲業禮儀, 與顧客溝通技巧, 餐廳用句式及用語)	6 月 10 日 - 7 月 3 日	逢二、四	下午 3:00-5:00
3	<b>餐飲服務實用英語初階課程 B 班</b> (課程目的：餐飲業禮儀, 與顧客溝通技巧, 餐廳用句式及用語)	6 月 13 日 - 7 月 4 日 及 7 月 7 日	逢三、五	下午 3:00-5:00
4	<b>餐飲服務實用英語中階課程</b> (課程目的:加強與顧客的溝通技巧, 餐廳用句式及用語) <b>** 報名要求: 參加者能講簡單英語對話</b>	7 月 8 日 - 7 月 31 日	逢二、四	下午 3:00- 5:00
5	<b>督導技巧</b> (課程目的：提升督導知識和技巧, 從而更有效地帶領團隊工作 )	7 月 9 日 - 7 月 16 日	逢一、三、五	下午 2:30-5:00
6	<b>處理投訴及衝突技巧</b> (課程目的：了解客人投訴的動機及方式, 並以正確的態度面對顧客的投訴)	7 月 21 日 - 7 月 30 日	逢一、三	下午 2:30-5:00
7	<b>餐酒知識及食物配對</b> (課程目的：認識各類葡萄酒的制作過程, 餐與酒的配搭及侍酒注意事項)	8 月 9 日 - 8 月 30 日	逢六	下午 3:00-5:30
8	<b>社交網絡宣傳</b> (課程目的：網上宣傳途徑的認識 )	8 月 11 日 - 8 月 20 日	逢一、三	下午 2:30- 5:00



澳門餐飲業聯合商會  
The United Association of  
Food and Beverage Merchants of Macao

主辦單位：



澳門管理學院  
Macau Institute of Management

協辦單位：



贊助單位：

澳門特別行政區政府旅遊局  
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO

上課地點：澳門管理學院(澳門新口岸上海街 175 號中華總商會大廈)

\*出席證明：出席率達 80%或以上可獲澳門管理學院頒發出席證明。

\*教學語言：廣東話授課並附以中文教材。

### 報名表格：

第一部份 機構資料				
機構名稱		聯絡人姓名		所屬部門
職稱		聯絡電話		傳真(Fax)
電郵(E-mail)		機構地址		
聲明： ◇ 本人/公司負責人填寫的資料確實無誤。若填報的資料有所失實，將即時取消報讀資格。 ◇ 本人/公司負責人授權主辦單位(澳門餐飲業聯合商會)及協辦單位(澳門管理學院)查閱有關資料。			<u>公司負責人簽署及公司蓋章</u>	
			<u>申請日期</u>	

第二部份 學員及報讀資料													
序號	中文姓名	所屬部門及 職稱	教育 程度	行內 年資	手提電話	請“√”出報讀之課程							
						01	02	03	04	05	06	07	08
例：	陳大文	中餐部，主任	中三	5 年	6622-6622		√				√		
1													
2													
3													
4													

### 報名手續：

◇ 報名表可於辦公時間內(星期一至五，上午 9:00 至下午 8:00，星期六，上午 9:00 至下午 5:00)前往澳門管理學院(澳門新口岸上海街 175 號中華總商會大廈 9 樓)領取或於學院網址下載 [www.mim.edu.mo](http://www.mim.edu.mo)，經機構負責人簽署及蓋章後親臨提交或傳真至(853)2832-3267。

◇ 詳情請瀏覽：[www.mim.edu.mo](http://www.mim.edu.mo) 或查詢請致電 82960712 林小姐 (Ms Serena Lam)