

我們已盡最大努力確保本資料於發放時屬真實無誤。然而，City & Guilds 致力不斷發展及改善其產品和服務，有關新產品和服務的資訊不時更新及發放。如因使用本資料而造成損失或損害，City & Guilds 一概不予負責。

© 2010 The City and Guilds of London Institute. 版權所有

City & Guilds 乃 The City and Guilds of London Institute 之註冊商標。City & Guilds 是一所註冊慈善團體（註冊號碼 312832），致力推廣教育及培訓工作。

歡迎查詢

City & Guilds 香港分部
香港灣仔莊士敦道181號
大有大廈13樓1303-5室
電話：(852)2832 5833
傳真：(852)2832 9961
電郵：info@cityandguilds.com.hk
網址：www.cityandguilds.com.hk

款待及餐飲服務業 國際職業資格 (IVQ)

City & Guilds

食物準備及烹飪藝術 (8705)

餐飲服務 (8706)

接待運作及服務 (8707)

客房運作及服務 (8708)



很多旅客對一個國家或地區的第一印象，很大程度取決於當地的酒店服務、食物質量及服務人員是否親切及專業。一次愉快的經驗，往往給旅客 / 客人留下良好的印象。若酒店食肆聘用曾受過專業訓練的服務員，不但能提升形象，還可成功吸引新客、維繫常客，對業務發展大有裨益。City & Guilds 提供的款待及餐飲服務業國際職業資格，特別適合那些從事酒店、餐飲服務工作，以及將從事這一行業的旅遊餐飲學校的學生等，有助這些人士提升其服務水平達到國際標準。

大綱簡介

款待及餐飲服務業國際職業資格 (IVQ)

食物準備及烹飪藝術 (8705)

餐飲服務 (8706)

接待運作及服務 (8707)

客房運作及服務 (8708)

資格的級別

大綱的內容都是經過相關行業協會及專業人士共同研發制訂，達到國際標準。資格共設**證書**、**文憑**及**高級文憑**三個級別。

食物準備及烹飪藝術 (8705)

證書級

- 操作安全
- 食品安全
- 烹飪配菜方法
- 成本控制
- 食材的儲存與保管
- 營養學
- 冷盤準備
- 基本麵點製作技術
- 烹調方法，包括水煎、燉、蒸、焗、炸、炒、烘、烤、炙烤、微波爐煮食等

文憑級

深化證書級之內容，另包括：

- 廚房設施的保養和設計
- 預算及成本的計算和控制
- 飲食學
- 菜譜設計
- 烹調各種肉類及配菜、調配醬汁和配製不同的湯類

高級文憑級

- 食品安全的運作及監管
- 廚房和輔助區員工的編制
- 食品研發及展示
- 飲食文化的涵義
- 預算及成本的計算和控制
- 食材管理
- 製餐系統、計劃和統籌
- 食品和服務的品質保證
- 餐單方針和籌劃
- 培訓和團隊發展
- 烹飪法研究：高級技巧 (只適用於烹飪法研習)
- 法式糕點製造研究：高級技巧 (只適用於法式糕點製造研習)

法式糕點製造文憑

- 操作安全及衛生
- 廚房設施的保養和設計
- 預算及成本的計算和控制
- 麵團和甜點的烤製和配製
- 準備和烘焙化學方式發酵食品
- 準備和製作水果甜點
- 製作簡單的冷凍甜點
- 準備和烘焙發酵甜點
- 準備和使用奶油、餡料和飾面糖漿
- 製作冷熱醬汁和使用食物裝飾品

餐飲服務 (8706)

證書級

- 職業安全及衛生
- 保安工作
- 招待客人
- 菜譜知識
- 一般付帳程序
- 營業前的程序
- 上桌服務
- 飲料服務 (非酒精類飲品)

文憑級

深化證書級之內容，另包括：

- 接待顧客，包括解決問題的技巧
- 行業知識，認識不同種類的菜譜
- 銀盤服務
- 櫃檯服務
- 其他風格的上桌服務，包括切肉或自助餐服務
- 餐桌飲料服務 (非酒精類飲品)

本資格為國際級標準，考生必須認識不同國家的上菜方法，並對不同種類的菜譜及飲食文化有認識。

高級文憑級

內容著重監督與專門程序，包括：

- 員工督導、培訓及發展
- 銷售發展
- 財務及資源管理
- 酒類服務及調酒服務

接待運作及服務 (8707)

證書級

- 職業安全及保安
- 顧客服務及個人儀表
- 接待及前台行政程序
- 處理訂房及客人賬目
- 銷售技巧

文憑級

深化證書級之內容，並包括：

- 職業安全及保安
- 面對顧客時的團隊合作
- 處理訂房及客人賬目
- 銷售及市場營銷技巧

高級文憑級

內容著重監督與專門程序，包括：

- 員工的保安及安全培訓
- 員工管理
- 客戶關懷，包括解決問題的技巧
- 管理前台行政程序及現金之控制
- 管理及規劃客房預訂程序
- 業務推銷

客房運作及服務 (8708)

證書級

- 保安工作
- 顧客服務及個人技能
- 清潔工作及程序
- 日用織品的管理

文憑級

深化證書級之內容，另包括：

- 保安工作及職業安全
- 顧客服務
- 客房服務的類型
- 管家服務的計劃與組織
- 客房事務管理

高級文憑級

內容著重監督與專門程序，包括：

- 員工的保安及安全培訓
- 員工管理
- 品質及財務控制
- 設計與發展



考核形式

所有IVQ國際職業資格都強調理論與實踐並重。考生必須完成筆試及實操考核，並取得及格成績，方可獲頒相應的資格。

參考資料

備有考試大綱、建議參考書目、樣本試題等，請與我們聯絡。