



# 澳門科技大學

MACAU UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

## 持續教育學院

School of Continuing Studies

合作機構



HONG KONG  
CRUISE ACADEMY  
香港國際郵輪學院

此課程是投身「國際郵輪服務業」之必須基礎課程，助你邁向成功之路！

## 郵輪旅客服務基礎課程

### Cruise Service Foundation Course

#### 課程介紹

本課程講授基本技能和客戶服務標準以及自我管理和性格分析；讓有志投身於國際郵輪旅遊業之人士，提升自我察覺(Self-awareness)的能力，發揮其工作優勢於客戶服務中，正面提升其個人專業形象，從而加強旅客服務質素，並建立正向價值觀，以積極的工作心態有效提升團隊的協助和效益。

#### 課程內容

1. 透過霍蘭德職業取向測試(Holland Code Career Assessment)，評估個人職業取向及合適之工作崗位
2. 提升自我察覺(Self-awareness)及自我管理(Self-Management)能力，了解個人工作優勢及進步空間
3. 認清個人在團隊的位置，發揮其個人優點於協作中，讓工作更稱心滿意
4. 領悟積極工作態度，提升團隊專業服務的重要性
5. 認識客戶服務的原理
6. 了解客戶服務評估的標準
7. 客戶服務應有的態度及技能
8. 運用 Enneagram 性格管理系統，掌握不同客戶的特性，以滿足不同類型旅客需求

**教學對象** 任何有興趣了解及認識國際郵輪旅遊業人士（包括有意應聘郵輪莊荷及旅客服務職位）

**導師** 具相關專業資格及行業經驗的導師

**授課語言** 廣東話

**報名及上課地點** 澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 11 樓－澳門科技大學持續教育學院

#### 上課日期

課程編號：S170400100	2018 年 1 月 27 日	週六 10:00 – 13:00 14:00 – 17:00	總課時 6 小時
-----------------	-----------------	-----------------------------------	----------

**課程費用** 澳門幣 1,600 元

**收生名額** 25 人

**\* 報名注意事項 \* 報名時間：星期一至五(9:00 - 20:00)、星期六(9:00 - 13:00) [公眾假期除外]**

1. 首次報讀本院短期課程者，請先登入**網上報名系統**（網址：<https://coes-stud.scs.must.edu.mo/oasc/PersonalInfo.do>）或掃描以下的 QR Code，選擇 **商業和管理** 類別，預先登記個人資料（不需上傳身份證），填妥資料後，帶備身份證正、副本及相片 1 張至本院辦理報名。
2. 報讀者可以現金/本票或劃線支票（抬頭請寫“澳門科技大學持續教育學院”或“SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY”）繳付學費及材料費，**現金收費上限為澳門幣/港幣 5,000 元。**
3. 所有費用一經繳交，恕不退還（本院取消開辦該課程除外）或轉讓。
4. 如課程報名人數不足，本院保留課程取消或延期的權利。



**查詢** 電話：8796 1807 / 8796 1805 電郵：[scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo)

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/diploma-certificate-programs>

- 如欲收到本院之課程資料，可發電郵至 [scs@must.edu.mo](mailto:scs@must.edu.mo) 並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。
- 本院亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容，請與我們聯絡。