

酒店及旅遊學院、中華廚藝學院和 國際廚藝學院提供的款待訓練

摘要

1. 職業訓練局(職訓局)為修畢中三至修畢中六程度的學生提供職業及專業教育和訓練。職訓局也提供多項專業發展課程,讓在職人士修讀。職訓局主要通過轄下13個機構成員提供職業及專業教育服務,其中專門提供款待課程的3個是:(a)酒店及旅遊學院;(b)中華廚藝學院;及(c)國際廚藝學院。酒店及旅遊學院、中華廚藝學院和國際廚藝學院(以下統稱學院)由同一管理隊伍管理,職訓局在監察學院的收入和開支時也視之為單一會計單位。學院分別在職訓局薄扶林大樓、國際廚藝學院大樓(鄰近職訓局薄扶林大樓)、職訓局九龍灣大樓和職訓局天水圍大樓4個校園開辦課程。為提供課室以外的綜合職業訓練,學院成立訓練酒店(T酒店並包括T酒店酒廊)、2間西式訓練餐廳,以及1間中式訓練餐廳。2017/18學年,學院開辦34項全日制課程和43項兼讀制課程。全日制課程學生和兼讀制課程學生人數分別為3000人和4416人。審計署最近就學院提供的款待訓練進行審查。

課程管理

2. **需要改善新課程的發展工作** 2017/18至2018/19學年期間,學院計劃開辦7項全新的全日制職前培訓課程,包括4項高級文憑課程、1項文憑課程和2項證書課程。該7項新課程中,3項延期開辦,1項取消(第2.2及2.3段)。

3. **需要加強措施提升課程表現** 根據職訓局質素保證制度,學院須每年就課程表現進行分析,以持續改善課程。2016/17學年,學院審視了22項全日制課程和6項兼讀制課程。審計署發現:(a)酒店及旅遊學院和中華廚藝學院部分課程的收生率未能達到100%的目標。在22項全日制課程中,7項(32%)的收生率低於100%,由0%至77%不等。在6項兼讀制課程中,1項(17%)的收生率低於100%(即44%);(b)國際廚藝學院開辦的部分課程超額收生。22項全日制課程中,12項(55%)的收生率高於100%,由106%至207%不等。6項兼讀制課程中,3項(50%)的收生率高於100%,由107%至120%不等。超額收生可能影響教學質素;(c)酒店及旅遊學院全日制證書課程的留讀率、中華廚藝學院全日制證書課程的留讀率,以及國際廚藝學院全日制文憑課程的留

摘要

讀率分別為 81%、78% 和 83%，均低於 85% 的目標；及 (d) 學院沒有為課程制訂目標及格率。酒店及旅遊學院全日制證書課程的及格率、中華廚藝學院全日制證書課程及兼讀制文憑課程的及格率，以及國際廚藝學院兼讀制證書課程的及格率，均低於 80% (由 72% 至 77% 不等)(第 2.9 及 2.11 段)。

4. **需要就僱主意見調查涵蓋更多畢業生** 畢業生如符合以下條件，其僱主會獲邀參與僱主意見調查：(a) 畢業生以全職聘用條款從事與學業相關的職業；(b) 畢業生於調查期前在同一公司受僱至少 3 個月；及 (c) 畢業生同意可聯絡其僱主進行調查。就 2015/16 學年畢業生所進行的調查，在 323 名符合首 2 項條件的畢業生中，只有 138(43%) 名同意可聯絡其僱主進行調查。就 84 個向僱主發出問卷的有效樣本中，僱主交回 69 份。該 69 份僱主交回的問卷只佔 2015/16 學年 470 名受僱畢業生的 15% (第 2.13 及 2.15 段)。

5. **需要就偏離《學務通則》的情況獲正式批准** 根據職訓局的《學務通則》，工作實習是職訓局高級文憑課程的必修部分，所有學生須於畢業前完成工作實習。審計署發現，學院在 2018/19 學年開辦的 1 項高級文憑課程和將於 2019/20 學年開辦的另 1 項高級文憑課程，均沒有工作實習單元，並無文件證據顯示偏離《學務通則》的理據，以及此舉已獲批准 (第 2.19 及 2.21 至 2.23 段)。

T 酒店和訓練餐廳的管理

6. **T 酒店的管理** T 酒店旨在為學生提供現實工作環境，使他們得到最佳的訓練設施 (第 3.2 段)。審計署發現下述範疇有可予改善之處：

- (a) **需要改善酒店入住率** 學院以 70% 入住率預計 T 酒店的房間收入。在 2014 年的一次收益管理委員會會議上，主席表示，T 酒店應維持每天有 20 至 21 個房間的入住水平 (即 69% 至 72% 入住率)，才能提供最適切的訓練活動。2013-14 至 2017-18 財政年度的 5 年期間，T 酒店的每月入住率由 28.3% 至 81.5% 不等，平均為 54.9%。在該 60 個月中，有 53 個月 (88%) 的每月入住率低於 70% (第 3.4 至 3.6 段)；
- (b) **需要更加善用旅行代理商預訂途徑** 酒店住客可通過旅行代理商的網上預訂平台 (旅行代理商預訂途徑)，或直接以電話或電郵 (直接預訂途徑) 預訂 T 酒店的房間。然而，2016 年 (5 月至 12 月) 至

摘要

2018 年期間：(i) 旅行代理商預訂途徑的年度銷售率 (即售出獲分配房間晚數的百分比)(由 96.9% 至 99.7% 不等) 遠高於直接預訂途徑的年度銷售率 (由 54.5% 至 58.5% 不等)；及 (ii) 分配予旅行代理商預訂途徑的房間晚數佔總房間晚數少於 20% (第 3.8 及 3.9 段)；

- (c) **需要改善水療培訓中心的使用率** T 酒店的水療培訓中心配備按摩浴、桑拿、蒸氣浴和護理室。2016 至 2018 年期間，水療培訓中心的使用率偏低：(i) 每年使用水療培訓中心的訪客人數由 356 人至 565 人不等；及 (ii) 雖然情況已有改善，但在 2018 年，沒有訪客使用水療培訓中心日數的百分比仍然偏高 (25%)(第 3.10 及 3.11 段)；
- (d) **需要改善住客滿意度調查的回應率** T 酒店利用住客意見卡收集住客意見。2013–14 至 2017–18 財政年度期間，住客滿意度調查的年度回應率由 2013–14 財政年度的 21% 下降至 2017–18 財政年度的 13% (第 3.13 及 3.14 段)；及
- (e) **需要確保適時推行內部審核組提出的建議** 2013 年 12 月，職訓局內部審核組就 T 酒店的營運完成審核，並提出 64 項建議。2015 年 10 月，該 64 項建議中有 38 項 (59%) 的推行工作並未完成。截至 2018 年 11 月 30 日，該 38 項建議中，2 項未獲推行 (第 3.16 及 3.17 段)。

7. **訓練餐廳和酒店酒廊的管理** 學院營運 3 間訓練餐廳和 T 酒店酒廊，為學生營造更佳更豐富的訓練環境 (第 3.20 段)。審計署發現下述範疇有可予改善之處：

- (a) **需要考慮把微生物測試涵蓋範圍擴展至職訓局九龍灣大樓的西式訓練餐廳** 進行微生物測試是學院確保食品安全的措施之一。儘管職訓局薄扶林大樓的中式訓練餐廳、西式訓練餐廳和 T 酒店酒廊均進行微生物測試，但職訓局九龍灣大樓的西式訓練餐廳未有進行微生物測試 (第 3.22 及 3.23 段)；
- (b) **需要收集顧客對實習生普通話 (除英語外) 水平的意見** 中式訓練餐廳、兩間西式訓練餐廳和 T 酒店酒廊均由 TDS 餐飲學會營運。TDS 餐飲學會的目標之一，是推動會員和學院學生使用英語和普通話。訓練餐廳和 T 酒店酒廊每桌顧客均獲邀填寫滿意度調查問卷。然而，問卷只涵蓋實習生的英語水平，但沒有就他們的普通話水平收集顧客意見 (第 3.28、3.29、3.32 及 3.33 段)；

摘要

- (c) **需要為職訓局九龍灣大樓和職訓局天水圍大樓探討處理廚餘的其他可行方法** 致力達到可持續發展是職訓局的環保政策之一。審計署留意到，職訓局九龍灣大樓和職訓局天水圍大樓並沒有安裝廚餘機，因此廚餘不經處理，當作一般廢物棄置 (第 3.30 段)；及
- (d) **需要善用 TDS 餐飲學會的盈餘資金** 2013-14 至 2017-18 財政年度的 5 年期間，TDS 餐飲學會的盈餘資金上升 60%，由 380 萬元增加至 610 萬元，是 TDS 餐飲學會在 2017-18 財政年度營運開支 (671,742 元) 的 9 倍。鑑於盈餘資金已累積至可觀金額，有需要訂定計劃，善用盈餘資金 (第 3.34 及 3.35 段)。

行政事宜

8. **需要改善校園的環保表現** 職訓局機構成員的校園須符合有關減少廢物和耗用資源的環保目標。審計署發現：(a) 職訓局薄扶林大樓 2015/16 和 2017/18 學年的節電程度並未達標，而 2017/18 學年使用再造紙百分比也並未達標；及 (b) 當局隔年才制訂校園環保目標。在沒有制訂環保目標的學年，學生和員工可能不太積極減少廢物和耗用資源 (第 4.2、4.6 及 4.8 段)。

9. **需要致力改善校園安全** 2013/14 至 2017/18 學年期間，學院的校園內發生 97 宗意外。意外宗數由 2013/14 學年的 16 宗，增加至 2016/17 學年的 29 宗和 2017/18 學年的 20 宗。在 97 宗意外中，65 宗 (67%) 為割傷或跌傷 (第 4.10 段)。

10. **需要改善處理意外的適時程度** 意外調查工作旨在確定意外原因，以及採取糾正措施，防止再次發生同類意外。職訓局的《安全管理守則》規定，每宗意外的意外報告，須在事發後的 48 小時內完成並呈交學院秘書處。2017/18 學年內發生的 20 宗意外中，有 19 宗 (95%) 的意外報告未有在 48 小時內呈交學院秘書處 (第 4.13 及 4.14 段)。

11. **需要採取措施減少職位空缺和員工流失** 2015/16 至 2017/18 學年期間，在每個學年結束時，學院職位空缺數目由 39.5 個至 46.5 個不等，佔員工編制的 10.8% 至 12.3%。同期，員工流失率由 2015/16 學年的 14.2% 上升至 2017/18 學年的 17.2%，升幅為 3 個百分點。大量職位空缺和高員工流失率會令其他員

摘要

工的工作量增加，可能對學院的教學質素和運作造成不良影響（第 4.20、4.22 及 4.24 段）。

12. **需要鼓勵員工獲取更多持續專業發展時數** 持續專業發展計劃（發展計劃）旨在鼓勵員工通過不同形式的專業訓練和發展活動，提升及更新專業知識及技能。發展計劃以非強制形式運作，鼓勵所涵蓋的員工在連續兩年的持續專業發展周期內，獲取不少於 40 小時的持續專業發展時數。審計署發現：(a) 2013 年 10 月 1 日至 2015 年 9 月 30 日的第一個持續專業發展周期內，發展計劃涵蓋的 154 名員工中，91 人 (59%) 獲取的持續專業發展時數不足 40 小時；及 (b) 2015 年 10 月 1 日至 2017 年 9 月 30 日的第二個持續專業發展周期內，發展計劃涵蓋的 170 名員工中，39 人 (23%) 獲取的持續專業發展時數不足 40 小時（第 4.25 及 4.26 段）。

13. **存貨下落未明** 根據職訓局的《物料供應守則》，學院的主管委任人員每兩年至少須查驗和核實一次存貨。審計署審查 2017–18 財政年度的盤點存貨工作結果，留意到在查驗的 618 件存貨當中，96 件 (15.5%) 下落未明（原本價值為 236,288 元）（第 4.30 段）。

審計署的建議

14. 審計署的建議載於本報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議職訓局執行幹事應：

課程管理

- (a) 從延遲／取消開辦已計劃開辦的課程一事汲取教訓，以便在日後改善學院的課程發展工作（第 2.7 段）；
- (b) 加強措施提升學院課程的表現，尤其是在收生率、留讀率和及格率方面（第 2.17(a) 段）；
- (c) 盡量確保收生人數不要大幅超逾目標人數，如無法避免超額收生，應採取有效措施，減低超額收生可能對課程帶來的不良影響（第 2.17(b) 段）；
- (d) 採取措施，鼓勵更多畢業生同意讓職訓局聯絡其僱主參與僱主意見調查（第 2.17(c) 段）；

摘要

- (e) 審視僱主意見調查的僱主涵蓋準則，使調查可涵蓋更多畢業生的僱主 (第 2.17(d) 段)；
- (f) 採取措施，在有充分理據支持下，確保偏離《學務通則》的情況獲正式批准 (第 2.25(b) 段)；

T 酒店和訓練餐廳的管理

- (g) 採取措施，改善 T 酒店的入住率，以達到最佳水平 (第 3.18(a) 段)；
- (h) 考慮分配更多 T 酒店房間晚數予旅行代理商預訂途徑 (第 3.18(b) 段)；
- (i) 採取措施，改善 T 酒店水療培訓中心的使用率 (第 3.18(c) 段)；
- (j) 採取措施，改善 T 酒店住客滿意度調查的回應率 (第 3.18(d) 段)；
- (k) 從速跟進 2013 年內部審核組就 T 酒店營運提出的 2 項未推行建議 (第 3.18(e) 段)；
- (l) 考慮把微生物測試涵蓋範圍擴展至職訓局九龍灣大樓的西式訓練餐廳 (第 3.36(a) 段)；
- (m) 就實習生的英語水平向訓練餐廳和 T 酒店酒廊顧客收集意見的同時，也要就他們的普通話水平收集意見 (第 3.36(c) 段)；
- (n) 為職訓局九龍灣大樓和職訓局天水圍大樓探討處理廚餘的其他可行方法 (第 3.36(d) 段)；
- (o) 與 TDS 餐飲學會一同訂定計劃，善用盈餘資金 (第 3.36(e) 段)；

行政事宜

- (p) 致力改善學院的環保表現 (第 4.17(a) 段)；
- (q) 考慮每年制訂校園環保目標 (而不是隔年制訂)，或將環保目標涵蓋時間由一年延長至兩年 (第 4.17(b) 段)；
- (r) 分析歷年的意外，並致力採取有效措施，以減少意外發生 (第 4.17(c) 段)；
- (s) 採取措施，確保按照職訓局《安全管理守則》規定的程序適時處理意外 (第 4.17(d) 段)；

摘要

- (t) 採取補救措施，減少職位空缺數目和員工流失，並監察這些措施的成效 (第 4.28(a) 段)；
- (u) 加強措施，鼓勵連續兩年內獲取持續專業發展時數不足 40 小時的員工積極參加持續專業發展活動 (第 4.28(b) 段)；
- (v) 有鑑於 2017–18 財政年度為盤點存貨而查驗的存貨有 15.5% 下落未明，在下次盤點存貨時增加取樣數量 (第 4.35(b) 段)；及
- (w) 盡快完成檢討存貨控制制度的工作，並因應檢討結果，推行措施，適時解決檢討時發現的問題 (第 4.35(c) 及 (d) 段)。

職訓局的回應

15. 職訓局執行幹事同意審計署的建議。