

收集服務使用者和內部人員對公共服務流程的意見及建議，以他們的意見為導向持續完善流程，除可提升服務的滿意度，更可提高服務使用者及人員在流程設計上的參與度，做到“以人為本”。

## II. 結果要素

### 1. 人員結果

部門利用人員反饋的意見完善服務的情況。

### 2. 公眾導向結果

部門透過公眾對服務結果反饋的訊息及績效數據，作為完善服務的基礎，從而令服務素質得以提升的情況。

### 3. 服務支援結果

公共部門應對服務提供進行全面性的評估，滿足不同服務使用者的需要並提供適切的協助。

### 4. 關鍵績效結果

部門透過落實特區政府所訂定的中、長期規劃、年度施政規劃，以及部門管理和改善的關鍵措施，反映部門的績效表現。

Proceder à recolha de opiniões e sugestões dos utentes dos serviços e do pessoal interno referentes ao fluxograma dos serviços públicos, orientando-se pelas suas opiniões para prosseguir com o aperfeiçoamento contínuo do fluxograma pode não só elevar o grau de satisfação dos serviços prestados, mas também aumentar a participação dos utentes dos serviços e dos trabalhadores na concepção do fluxograma, para concretizar o princípio de «ter por base a população».

## II. Resultados

### 1. Resultados relativos aos trabalhadores

Os Serviços, com base nas opiniões apresentadas pelos trabalhadores, aperfeiçoam a situação dos serviços prestados.

### 2. Resultados orientados pelo público

Os Serviços, com base nas informações apresentadas pelo público em relação aos resultados dos serviços prestados e dos dados do desempenho, aperfeiçoam os serviços prestados, elevando a respectiva qualidade.

### 3. Resultados dos serviços de apoio

Os Serviços Públicos devem efectuar uma avaliação integral dos serviços prestados, para satisfazer as necessidades dos diversos utentes dos serviços, e proporcionar o apoio adequado.

### 4. Resultados do desempenho-chave

Os Serviços, através da implementação do planeamento a médio e longo prazo, do plano anual da acção governativa do Governo da RAEM e das medidas-chave de gestão e de aperfeiçoamento dos serviços, demonstram o seu desempenho.

## 社會文化司司長辦公室

### 第 58/2019 號社會文化司司長批示

社會文化司司長行使《澳門特別行政區基本法》第六十四條賦予的職權，並根據第9/2006號法律《非高等教育制度綱要法》第十條第二款、第十一條及第二十二條，第6/1999號行政法規《政府部門及實體的組織、職權與運作》第五條第一款（一）項及第二款，連同第112/2014號行政命令第一款的規定，作出本批示。

一、核准高中職業技術正規教育的「旅遊技術課程」的課程計劃，該計劃載於本批示的附件並作為本批示的組成部份。

二、「旅遊技術課程」在實施正規教育的教育暨青年局屬下學校中開辦。

三、有關職業技術教育法規的規定，尤其九月十六日第54/96/M號法令，適用於「旅遊技術課程」。

## GABINETE DO SECRETÁRIO PARA OS ASSUNTOS SOCIAIS E CULTURA

### Despacho do Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura n.º 58/2019

Usando da faculdade conferida pelo artigo 64.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau e nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 10.º e nos artigos 11.º e 22.º da Lei n.º 9/2006 (Lei de Bases do Sistema Educativo Não Superior), na alínea 1) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 5.º do Regulamento Administrativo n.º 6/1999 (Organização, competências e funcionamento dos serviços e entidades públicas), conjugados com o n.º 1 da Ordem Executiva n.º 112/2014, o Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura manda:

1. É aprovado o plano curricular do Curso de Técnicas de Turismo do ensino secundário complementar técnico-profissional da educação regular, anexo ao presente despacho, do qual faz parte integrante.

2. O Curso de Técnicas de Turismo é ministrado em escolas dedicadas à educação regular e dependentes da Direcção dos Serviços de Educação e Juventude.

3. As disposições sobre os diplomas legais do ensino técnico-profissional, designadamente o Decreto-Lei n.º 54/96/M, de 16 de Setembro, aplicam-se ao Curso de Técnicas de Turismo.

四、「旅遊技術課程」的定義及指引總方針，按照下列專業特徵訂定：於完成課程時，學員應具備旅遊及酒店服務範疇的基本技術知識，並有迎接及款待顧客的能力。

五、為了繼續升學及投身職業生涯的目的，「旅遊技術課程」授予高中教育證書及旅遊技術員證書。

六、廢止八月二十五日第34/SAAEJ/98號批示。

七、本批示自二零一九/二零二零學校年度起生效。

二零一九年五月二十七日

社會文化司司長 譚俊榮

4. A definição e as linhas gerais de orientação do Curso de Técnicas de Turismo têm um perfil profissional sendo que, no final do curso, os alunos devem estar aptos e dominarem os conhecimentos técnicos básicos na área dos serviços do turismo e da hotelaria, bem como, possuir competência para acolher e tratar de modo hospitaleiro os clientes.

5. Para efeitos de continuação dos estudos e do exercício da actividade profissional, o Curso de Técnicas de Turismo confere um diploma do ensino secundário complementar e um certificado de Técnico de Turismo.

6. É revogado o Despacho n.º 34/SAAEJ/98, de 25 de Agosto.

7. O presente despacho produz efeitos a partir do ano escolar 2019/2020.

27 de Maio de 2019.

O Secretário para os Assuntos Sociais e Cultura, *Alexis Tam Chon Weng*.

### 高中職業技術正規教育的「旅遊技術課程」的課程計劃

#### Plano curricular do Curso de Técnicas de Turismo do ensino secundário complementar técnico-profissional da educação regular

培訓領域 Componentes de Formação	培訓內容 Conteúdos de Formação	課時 (小時) Carga Horária (Horas)						
		高一 1.º Ano	(a)	高二 2.º Ano	(a)	高三 3.º Ano	(a)	合共 Total
社會文化 Sócio-Cultural	中國語言及文化 Língua e Cultura Chinesa	200	5	200	5			400
	葡萄牙語言及文化 Língua e Cultura Portuguesa	120	3	120	3			240
	個人及社會發展 Desenvolvimento Pessoal e Social	40	1	40	1			80
	數學 Matemática	120	3	120	3			240
	人文及社會科學 Ciências Humanas e Sociais	160	4	160	4			320
	體育 Educação Física	80	2	80	2			160
	合共 Subtotal	720		720				1440
專業科技及實踐 Tecnológico- -Profissional e Prática	旅遊英語 Inglês de Turismo	80	2	160	4			240
	酒店業概論 Introdução à Indústria Hoteleira	80	2					80
	電腦概論 Introdução à Informática	80	2					80
	接待、房務、餐廳與烹飪實務 Práticas de Recepção, Andares, Restaurante e Cozinha	240	6					240
	旅遊業概論 Introdução ao Turismo			80	2			80

培訓領域 Componentes de Formação	培訓內容 Conteúdos de Formação	課時(小時) Carga Horária (Horas)						
		高一 1.º Ano	(a)	高二 2.º Ano	(a)	高三 3.º Ano	(a)	合共 Total
專業科技及實踐 Tecnológico- -Profissional e Prática	溝通技巧與公共關係 Técnicas de Comunicação e Relações Públicas			80	2			80
	境內旅遊 Turismo «Inbound»			80	2			80
	境外旅遊 Turismo «Outbound»			80	2			80
	合共 Subtotal	480		480				960
總計 Total		2400						2400
專業實習 Estágio Profissional	<p>實習一般在實際工作環境中進行。 Em regra, o estágio é realizado em contexto real de trabalho.</p> <p>鑑於九月十六日第54/96/M號法令第十三條第一款及第二款之規定，實習得以模擬實踐及實際實踐之形式進行。 Nos termos dos n.ºs 1 e 2 do Artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 54/96/M, de 16 de Setembro, o estágio pode revestir a forma de actividades práticas simuladas e de actividades práticas reais.</p> <p>實習活動應與本課程的內容相符。 O estágio deve integrar o exercício de actividades que envolvam as matérias do próprio curso.</p>					1200	1200	
總計 Total					1200			3600
專業能力考試 Prova de aptidão profissional								

a) 屬指引性的每週時間表的課時，因要視乎有關課程的性質及根據九月十六日第54/96/M號法令附件II f) 項的規定而定。

Tempos lectivos orientadores do horário semanal em função da natureza dos cursos e do disposto na alínea f) do Anexo II do Decreto-Lei n.º 54/96/M, de 16 de Setembro.



印務局  
Imprensa Oficial

每份售價 \$20.00

PREÇO DESTE NÚMERO \$ 20,00