

香港迪士尼樂園 迪士尼大學介紹文件

迪士尼主題公園的高質素遊戲及表演項目，以及為遊客締造親善有禮的環境，這已是眾所皆知的。要使旅客能充分體驗這份樂趣，便有賴迪士尼主題公園的員工工作熱誠、以禮待客及保持專業精神。

要把這些質素及技巧灌輸予員工，華特迪士尼公司向來都在世界每一個由該公司發展的主題公園成立一所迪士尼大學。每所大學的課程是專為滿足當地的特別需要而設計的，為主題公園員工提供最高水平的在職培訓及專業發展。

迪士尼大學可以把已成為迪士尼主題公園優質標誌的價值、傳統及卓越標準灌輸予主題公園員工，而這些有關迪士尼的知識、訓練及服務標準，亦得以透過主題公園平日舉行的員工表揚計劃，特別員工活動及康樂節目加以鞏固，從而使迪士尼主題公園員工培養出一種對旅客忠誠服務的自豪感。

迪士尼大學提供一系列不同的專門培訓課程，確保主題公園員工可以不斷學習新的技能和知識，使他們有機會進

一步發展自己的事業。其中一些關於服務文化及理念的核心課程是每位主題公園員工必須修讀的，例如迪士尼服務顧客的基本態度及安全意識，其他一些針對入職所需技能而提供的專門訓練課程，例如主題公園的零售服務和酒店櫃檯的前線工作技能，以及為管理人員開設的領袖發展計劃等，迪士尼大學也有開辦，供主題公園職員選修。

經濟局
旅遊事務署
一九九九年十一月