

## 应用学习

2024-26 年度；2026 年香港中学文凭考试

项目	内容
1. 课程名称	应用学习中文（非华语学生适用）— 商业服务中文
2. 课程提供机构	香港理工大学专业进修学院
3. 学习范畴 / 课程组别	不适用（以专业及职业范畴作为情境）
4. 教学语言	中文（粤语）
5. 学习成果	完成本课程后，学生应能：  (i) 应付日常生活和工作环境的语言交际要求，听懂别人的话语，采用适当语气和说话方式，以粤语沟通及交际；  (ii) 阅读日常生活和工作环境的实用文书和资料；  (iii) 运用适当的词语、句子完成常用的实务文书；及  (iv) 加深自我认识，探索升学及职业发展方向。

## 6. 课程图 - 组织与结构

学习单元	上课时间		
	商业服务中文 (一) (65 小时)	商业服务中文 (二) (65 小时)	商业服务中文 (三) (140 小时)
口语沟通 (粤语)	18 小时  情境, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活 : 初次见面, 彼此认识</li> <li>• 工作交际 : 酒店 (经理)、旅游 (导游)、餐饮 (厨师)、零售 (店长)、物流 (货运)、社会服务 (医护、消防、警察)</li> </ul>	18 小时  情境, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活 : 电话交际</li> <li>• 工作交际 : 零售推销、旅游行程计划、商贸议价、物流仓储</li> </ul>	40 小时  情境, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活 : 打开话匣</li> <li>• 工作交际 : 公关接待、庆祝活动、交易谈判与协商、服务业面试</li> </ul>
	会话, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自我介绍</li> <li>• 彼此认识</li> <li>• 面试应答</li> <li>• 询问答复</li> <li>• 产品推销</li> </ul> 语音、词汇和语法, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 语音、词汇和语法基本特点</li> <li>• 书面语与口语转换</li> <li>• 语境与口语交际基本连系</li> <li>• 话语交际 (叙述、说明、介绍)</li> </ul>	会话, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 电话应对</li> <li>• 产品介绍</li> <li>• 问价报价</li> <li>• 推销与游说</li> <li>• 商业投诉与回应</li> </ul> 语音、词汇和语法, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 语音、词汇和语法基本特点</li> <li>• 书面语与口语转换</li> <li>• 语境与口语交际紧密连系</li> <li>• 话语交际 (叙述、介绍、游说)</li> </ul>	会话, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商务接待</li> <li>• 诉求与回应</li> <li>• 主题讨论</li> <li>• 事项汇报</li> <li>• 职场面试</li> </ul> 语音、词汇和语法, 如 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 语音、词汇和语法基本特点</li> <li>• 书面语与口语转换</li> <li>• 语境与口语交际进阶连系</li> <li>• 话语交际 (叙述、介绍、游说、评论)</li> </ul>

阅读	<p>27 小时</p> <p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活：饮食用餐、生活购物、电邮沟通</li> <li>• 工作交际：酒店、旅游宣传、产品销售报告</li> </ul>	<p>27 小时</p> <p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活：行业认识、报章阅读</li> <li>• 工作交际：会议及活动程序介绍、旅游 / 零售 / 物流招聘、产品宣传、消息报道</li> </ul>	<p>55 小时</p> <p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活：网上购物</li> <li>• 工作交际：商贸及文娱活动邀请、旅游订房、历史文化旅游、物流程序计划、新闻评论</li> </ul>
	<p>字词，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 食物、商场、酒店、标语、报告、告示、电邮等主题词汇</li> </ul> <p>主题篇章阅读，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 销售说明</li> <li>• 统计报告</li> <li>• 宣传标语</li> <li>• 商业电邮</li> </ul>	<p>字词，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 产品操作、时间表、流程图、招聘广告、工作守则、诉求、新闻等主题词汇</li> </ul> <p>主题篇章阅读，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 行业介绍</li> <li>• 招聘广告</li> <li>• 宣传海报</li> <li>• 新闻与公关传讯</li> </ul>	<p>字词，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 宣传文稿、数据与图表、调查报告、商务文书、报章评论等主题词汇</li> </ul> <p>主题篇章阅读，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 宣传文稿</li> <li>• 专题展览</li> <li>• 工作报告</li> <li>• 报章评论</li> </ul>

写作	20 小时	20 小时	45 小时
	<p>情境, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活: 便条留言</li> <li>• 工作交际: 展销活动、会议行政、交通改道、文物馆参观</li> </ul>	<p>情境, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活: 日记撰写</li> <li>• 工作交际: 货品转让、零售投诉</li> </ul>	<p>情境, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常生活: 升学查询</li> <li>• 工作交际: 酒店招募与应征、商品投诉公关危机、餐饮会议</li> </ul>
	<p>字词, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作日程表、便条与短讯、通告、声明、参观学习报告等主题写作词汇</li> </ul>	<p>字词, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日记与个人陈述、启事、履历表、投诉信等主题写作词汇</li> </ul>	<p>字词, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 应酬类书信、交涉类书信、应征类书信、新闻稿、会议记录等主题写作词汇</li> </ul>
	<p>实务文书写作, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作日程表</li> <li>• 便条与短讯</li> <li>• 通告</li> <li>• 声明</li> <li>• 参观学习报告</li> </ul>	<p>实务文书写作, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 日记与个人陈述</li> <li>• 启事</li> <li>• 规章</li> <li>• 履历表</li> <li>• 投诉信</li> </ul>	<p>实务文书写作, 如:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 邀请信</li> <li>• 覆投诉信</li> <li>• 求职信</li> <li>• 新闻稿</li> <li>• 会议记录</li> </ul>

## 7. 情境

- 升学及职业发展路向资讯有助提升学生了解应用学习课程相关行业及发展机会。
- 应用学习课程在升学及就业的资历认可，由个别院校及机构自行决定。成功完成应用学习课程的学生仍须符合有关机构的入学或入职要求。

### 升学及职业发展路向

#### 升学

- 升读与旅游、酒店、零售、物流、公关传讯、社会及公共服务等相关课程

#### 职业发展

- 例如：旅游顾问、项目导赏员、会所管理员、酒店接待员、前台服务员、餐饮服务员、物业管理员、采购员、物流文员、供应链主任、物流服务员、仓务员、市场公关及推广主任、营销主任、店务员、批发助理、纪律部队人员、福利工作员、活动统筹主任

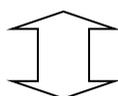
#### 与核心科目及其他选修科目互相配合

##### 提升及增益，例如：

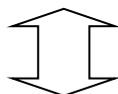
- 透过本课程的商业服务情境，提升学生中文的聆听、说话、阅读及写作能力，以应付日常生活和工作环境的语言交际要求

##### 开拓空间，例如：

- 修读**旅游与款待科**的学生可通过本课程商业工作情境的口语沟通练习及实务中文写作，加深学生对上述科目基础知识的理解及对商业服务行业的认识



### 应用学习中文 (非华语学生 适用) — 商业服务中文



#### 与应用学习其他学习范畴 / 课程的关系

##### 服务

- 在本课程所学的实务中文知识，可以运用到旅游业、酒店业、零售业、物流、公关传讯、社会及公共服务业等相关课程中

##### 商业、管理及法律

- 在本课程所学的商业、管理、专业操守等概念，可应用到旅游、酒店、零售、物流、市场营销及推广等相关课程中

##### 媒体及传意

- 在本课程所学的中文知识，可以运用到公关沟通与传讯范畴上，如邀请与感谢书信交往、投诉处理及修补关系

### 在初中教育发展的基础知识

本课程建基于学生在下列学习领域所获得的基础知识，例如：

- **中国语文教育** - 与第二语言学习相关的聆听、说话、阅读、写作能力及综合沟通能力
- **科技教育** - 基础商业知识及营运概念
- **个人、社会及人文教育** - 基础旅游与款待行业的知识，包括与客人沟通技巧、问题分析能力及解难技巧

## 8. 学与教

本课程学与教活动的设计以学生为本,从第二语言学习的角度,让学生认识中文的基础知识,从而培养他们的共通能力,并建立他们对不同行业(例如:旅游、酒店、零售、物流、公关传讯、社会及公共服务等)的就业期望。

学生在不同形式的活动中,有系统地认识不同的情境(例如:以口头及书面报告、小组讨论、角色扮演、参观体验等活动,认识不同服务行业的工作流程、安排、公关沟通与交际的需要,从而了解行业的工作环境)及体验情境的复杂性以开阔视野(例如:通过规划旅游行程安排、安排酒店房间、回应顾客提问等模拟情境,了解工作环境及服务对象的多样性)。

学生从实践中学习,在真实或模拟的工作环境中认识相关的要求,掌握基础知识和技能,以便日后在相关的范畴内继续升学(例如:通过模拟的应用学习情境,认识不同商务行业的工作环境,培养相关的语境意识,并能从中运用粤语交谈,有效沟通;通过各种教学活动累积日常生活与相关工作中的常用词汇,培养中文语感,提高对中文语法的触觉,掌握日常口语沟通和实用文写作的技巧)。

学与教活动亦鼓励学生培养正确的概念、应用及反思能力,并透过实践,表现出企业家精神与创新精神。学生有机会整合所获得的知识和技能,并巩固他们的学习(例如:学生通过影片、实体或虚拟实境参观商业机构时,搜集和整理与该商业机构相关的资料;并在参观后,撰写参观学习报告,总结参观后的观察及反思,以展示综合运用语文的能力)。

## 9. 应用学习课程支柱

透过相关的情境，学生有不同的学习机会（举例如下）：

### (i) 与职业相关的能力

- 通过模拟的应用学习情境，认识工作环境（如旅游、酒店、零售、物流、公关传讯、社会及公共服务等行业（下同），培养相关的语境知识，并能从中运用粤语交谈，有效沟通；
- 通过阅读及写作练习，理解日常生活和工作环境中的常用实用文，并掌握有关文类的写作要求；及
- 奠定在有关领域升学、就业的中文知识与能力，打好基础。

### (ii) 基础技能

- 通过模拟实际语境的练习，掌握口语沟通(粤语)、阅读及写作的基础能力，透过各种教学活动累积日常生活与相关工作的常用词汇，培养中文语感，提高对中文语法的触觉，掌握日常口语沟通和实用文写作的技巧；及
- 学会运用网上资料、辞典、参考书籍等辅助工具完成学习任务，并转化为个人技能。

### (iii) 思考能力

- 学习边听边思考的能力，对不同事情和观点，作出合理的评价、联想和推论；
- 就模拟的情境，运用恰当的沟通用语，以助处理工作事务，并解决工作和生活上的可能因为言语沟通不良而产生的问题；及
- 分析、判断不同实用文类的信息或观点，并作出简单评价。

### (iv) 人际关系

- 通过模拟情境，使用不同的语气、面部表情和其他身体语言，以表达不同话语的意思和情感，并提升在日常生活中与人沟通的信心；及
- 在工作环境中，学习与不同背景的人士合作和沟通，建立团队精神。

### (v) 价值观和态度

- 认识中文在香港日常生活和工作环境中的重要性；
- 培养学习和运用中文的正确态度，提升中文自学能力，乐于主动学习；及
- 建立积极和乐观的态度，以面对生活和工作上不同的挑战。