

梁文燕紀念中學(沙田)
旅遊與款待科價值觀教育
經驗分享
麥淑芬

古之學者必有師。

師者，所以傳道、受業、解惑也。

旅遊與款待科可教導哪些價值觀？

價值觀教育課程架構



圖一：以中華文化作為主幹的修訂重點



圖二：首要培育的價值觀和態度

今天要講的三大方向：

1. 課程規劃以學科需要為本
2. 課程規劃以校本需要為本
3. 學與教的實踐經驗分享

個人、社會及人文教育學習領域旅遊與款待課程及評估指引(中四至中六)課程規劃以學科需要為本

課程目標

(b) 運用適當的技巧，處理旅遊及款待業與服務業的各種情況。

學生應能培養正面的價值觀和態度，以便能夠：

(a) 願意向遊客介紹本地的旅遊資源；

(b) 到外地遊覽時，欣賞和尊重東道國的旅遊資源；

(c) 反思遊客與東道國之間的關係，欣賞其他文化、風俗和信仰；

(d) 了解旅遊及款待業重視誠信及專業操守的重要性，並能在日常生活中實踐；

(e) 認識投身旅遊及款待業所需的個人質素，包括有禮、主動、隨機應變、靈活、能與人合作等；

(f) 珍視旅遊及款待業在經濟、環境、文化和社會方面可持續發展的重要性；

(g) 認識並展示優質的顧客服務。

1.5 學習成果

修畢課程後，學生應能：

- (a) 描述旅遊及款待業中各個互相緊扣環節的架構和性質；
- (b) 解釋與評估旅遊及款待業對東道國/旅遊目的地和全球經濟的相對重要性；
- (c) 了解旅遊及款待業的重要議題，分析影響旅遊與款待服務供求的主要因素；
- (d) 指出應採用的可持續發展的旅遊策略，儘量減低有關的負面影響之餘，擴大旅遊對經濟、環境和社會等方面的正面影響；
- (e) 反思旅客和旅遊或款待從業員能以符合道德標準的態度來履行責任的重要性；
- (f) 展示有效運用資訊科技、溝通、解決問題和明辨性思考等能力於充滿動力的旅遊及款待業環境中；
- (g) 說明提供優質客戶服務的基本原則及技能；
- (h) 透過課堂討論、角色扮演和專題作業等方式，展示生活技能；
- (i) 了解會議從概念階段至完成的發展過程；
- (j) 描述及提供例子，說明款待業如何依據所提供的服務類型和組合來分辨不同的界別。

英

課程架構及組織

課題包括：

- (一) 旅遊導論
- (二) 款待導論
- (三) 地理名勝
- (四) 客務關係及服務
- (五) 旅遊與款待業趨勢及議題

每組課題可以有哪些正面價值觀要教授:

(一) 旅遊導論

單位	學習要點	說明
1. 旅遊的概念與原理	旅遊與旅客 (i) 旅遊導論 (ii) 「旅行」、「旅遊」及「旅客」的定義 (iii) 旅客的行為守則 (iv) 旅遊的形式	<ul style="list-style-type: none">• 了解並闡釋旅遊與旅遊業為綜合學科• 解釋推動或阻礙旅遊發展的因素• 探討旅遊業出路 • 區分「旅行」和「旅遊」的定義• 闡釋「旅客」的不同定義 • 描述旅客應有的行為表現• 識別旅遊時旅客所需注意之事項及其特殊需要 • 檢視不同類型的旅遊形式及其分別，包括：<ul style="list-style-type: none">- 閒暇/度假式旅遊- 公幹旅遊- 文化旅遊- 環保遊旅- 學習旅遊- 宗教朝聖- 保健旅遊- 探訪親友- 運動旅遊

(ii) 社會文化影響

- 正面：
 - 鼓勵文化交流
 - 改善生活方式
 - 加強文化保育
- 負面：
 - 造成由旅遊發展所帶出的社會問題，包括：
 - ◆ 生活方式 – 擠塞、就業及健康問題
 - ◆ 文化變得商業化
 - ◆ 示範效應
 - ◆ 道德議題 – 罪案、賣淫及尋歡旅遊
- 量度社會影響
 - 解釋 Doxey 的旅客情緒指標

(iii) 環境影響

- 正面：
 - 環境的保存及復原
 - 環境的改善
 - 加強環保意識
- 負面：
 - 非生物環境影響的種類包括：
 - ◆ 空氣污染



單位

學習要點

說明

- ◆ 水質污染
- ◆ 土壤污染
- ◆ 噪音污染
- ◆ 視覺污染

- 生物環境影響的種類包括：
 - ◆ 植物
 - ◆ 野生動物

- 量度環境影響 – 解釋經濟合作及發展組織的研究旅遊業與環境壓力架構

(五) 旅遊與款待業趨勢及議題

單位	學習要點	說明
1. 旅遊與款待業的熱門議題	<p>可持續發展的旅遊業</p> <p>(i) 旅遊業可持續發展的概念：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可持續發展概念 - 可持續發展旅遊業的十二個目標 <p>(ii) 可持續發展的旅遊業個案研習</p> <p>(iii) 全球化引起的旅遊與款待業議題</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 概述可持續發展概念及其於旅遊業之應用 • 檢視聯合國世界旅遊組織對可持續發展旅遊的定義 • 討論可持續發展旅遊業的十二個目標： <ul style="list-style-type: none"> - 於環境方面之發展 - 自然的完整性、生物多樣性、資源效益及環境純淨度 - 於社會方面之發展 - 社會的公平性、旅客滿足度、當地監管、社會福利及文化的豐富度 - 於經濟方面之發展 - 經濟生存能力、當地繁榮及就業質素 • 應用必修單元課題(一)「旅遊業的影響」中所攝取的概念及「可持續發展旅遊業的十二個目標」去探討香港及澳門的可持續發展旅遊業的狀況 • 概述全球化趨勢下所帶來的不同旅遊與款待業議題，包括：

2. 旅遊業的趨勢

旅遊業

- (i) 經濟方面：
 - 探討與經濟有關之趨勢，包括：
 - 旅客對旅遊需求之提高
 - 旅遊目的地所形成的競爭

- (ii) 社會文化方面：
 - 概述與社會文化有關之趨勢，包括：
 - 人口改變所衍生的不同旅遊形式與旅客偏好

- (iii) 環境方面：
 - 了解與環境有關之趨勢，包括：
 - 氣候變化
 - 環境保育

- (iv) 科技方面：
 - 概述與科技有關之趨勢，包括：
 - 全球分銷系統(GDS)的功能
 - 引進現代資訊科技，包括自助式服務科技及網上社交媒體對服務提供者及顧客之影響

氣候變化的四個載量

高山地區滑雪度假村

– 溫度上升和減少降雪 (1)

(1)

– 溫度上升和減少降雨(1)

(2)

– 冰川和極地冰蓋融化所引致的海平面上升 (1)

(3)

– 極端天氣事件增多，例如龍捲風、颶風和颱風(1)

(4)

總結：課堂討論

- 學生：盡力獻策，群策群力參與討論。
- 投入課堂。
- 示範及邀請學生參與優化答案，修訂混淆了的觀點。

利用電子教室Google Classroom進行討論

曾燕紅登上珠穆朗瑪峰是主要是滿足馬斯勞的哪一層需要呢？請提出證據來。她是用甚麼旅遊形式去旅遊？根據聯合國世界旅遊組織旅客的應有行為，指出及解釋珠穆朗瑪峰登山客應如何對待夏爾巴人嚮導？

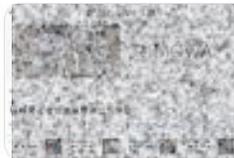
MAK Suk fan • 12 Nov (Edited 17 Nov)

100 points

Due 18 Nov, 17:00



【經緯線】海拔8848 44米上...
YouTube video 23 minutes



珠峰登山者描述地震後恐怖景...
<https://cn.nytimes.com/lifestyle/...>



珠峰雪崩重燃夏尔巴向导争议
YouTube video 2 minutes

<input type="checkbox"/>		"基本答到亦充份看到你能掌握..."	70
<input type="checkbox"/>		LAU MEI YAN 4C18 "精簡到位，你能充分運用已學..."	75
<input type="checkbox"/>		WU LAI KI 4C20 "你能充分運用已學的知識，明..."	100
<input type="checkbox"/>		YIM TING YUEN 4C23 "基本答到亦充份看到你能掌握..."	70
<input type="checkbox"/>		CHAN KAM HO 4D01 "這個旅程當然滿足到她的被尊..."	76
<input type="checkbox"/>		CHAN YAU TUNG 4D13 "你能用「挑戰自我，以獲得滿..."	100
<input type="checkbox"/>		TIU LOK HEI 4D21 "雖然遲了，但用分析，有例子..."	70 Done late

Marked (See history)

滿足自我實現的需求，為了測試自己的能力，曾燕紅選擇登珠峰，以挑戰自我，實現自己的理想和抱負的需求。

曾燕紅用運動旅遊去旅游

旅客要有聆聽和觀察的習慣，留心夏爾巴人嚮導所說的話，避免做出冒犯當地居民的行為。旅客協助嚮導一起保護環境，去自然環境地方時，自己的垃圾自己帶來，不要隨便採摘保護地區的果實

← Reply

 2 private comments



MAK Suk fan 03:04



雖然遲了，但用分析，有例子說明「甚麼是留心夏爾巴人嚮導所說的話，避免做出冒犯當地居民的行為」嗎？例如完成全程後就嚮導酬金反價或在擬訂嚮導酬金時過分壓價



MAK Suk fan 03:04

雖然遲了，但用分析，有例子說明「甚麼是留心夏爾巴人嚮導所說的話，避免做出冒犯當地居民的行為」嗎？例如完成全程後就嚮導酬金反價或在擬訂嚮導酬金時過分壓價



Return



100 points



<input type="checkbox"/>		LAU MEI YAN 4C18 "精簡到位，你能充分運用已學..."	75
<input type="checkbox"/>		WU LAI KI 4C20 "你能充分運用已學的知識，明..."	100
<input type="checkbox"/>		YIM TING YUEN 4C23 "基本答到亦充份看到你能掌握..."	70
<input type="checkbox"/>		CHAN KAM HO 4D01 "這個旅程當然滿足到她的被尊..."	76
<input type="checkbox"/>		CHAN YAU TUNG 4D13 "你能用「挑戰自我，以獲得滿..."	100
<input type="checkbox"/>		TIU LOK HEI 4D21 "雖然遲了，但用分析，有例子..."	70 Done late

**CHAN YAU TUNG 4D13****100/100**

Marked (See history)

滿足馬斯勞的自我實現需要，因為登上珠穆朗瑪峰是一種挑戰自我的行為，正正符合到自我實現需求裡面的挑戰自我以獲得滿足感和快樂這一項條件。

登上珠峰是一項極限運動，所以在旅遊形式裡面屬於運動旅遊，因為他在旅遊裡參與了體育活動。

登山客應該要對嚮導抱有一種尊重的態度，不可剝削欺凌當地人，要耐心聆聽嚮導的指引以免造成意外。另外也要事先了解當地的醫療，緊急和領事支援，重視自己的安全與健康，我們也要尊重當地的文化支援，例如在登上珠峰的期間，盡量不要進行破壞當地環境的活動，留下垃圾。

1 reply

矩形截图(R)

**MAK Suk fan** 18 Nov

你能用「挑戰自我，以獲得滿足感和快樂」證明你能好好掌握考試的技巧。妳寫得很好。

總結：電子教室推動自主學習

- 電子教室推動學生課前備課，方便老師找緊學生的盲點及混淆了的觀點。

課程規劃以校本需要為本

配合學校關注事項(二)：推動價值教育，提升個人素質

2021-2022：著重守法、同理心（守規盡責、律己敬人）

目標	工作/策略	時間表	成功準則	評估方法	負責老師	資源運用	
1. 學生能律己盡責，守規守法	A. 中一至中三級重點在個人、社交、學校、家庭層面推動盡責守規的價值觀	全年	- 70%學生認同旅款科能培養他們成為一個遵守社會及國家法規的旅客，不會帶違禁品進入東道國家。	Google Form 選擇題考核	旅款科主任		
	B. 中四至中六級重點讓學生認識及遵守社會及國家法規，強化學生律己守法的精神						
2. 學生能敬人如己，同理互助	A. 中一及中三級：透過不同的學習活動，在個人、社交、學校、家庭層面，培養個人良好素質	全年	- 70%學生認同旅遊業發展有利國家和諧。				
	B. 中四至中六級：讓學生在活動中學習從社會不同持份者的角度思考同理互助的重要，認識互助有利國家和諧						

(II) 以學科/小組為本的工作/策略 (Task/Strategy of Subject/Team)

目標	工作/策略	時間表	成功準則	評估方法	負責老師	資源運用
配合款待業應有的態度之課題，實踐所學，提升學習動機。	• 安排合適學生參與課室以外的參觀活動及體驗學習：例如迪士尼款待服務工作坊	全年	70%同學認同迪士尼款待服務工作坊/酒店參觀能實踐所學，提升學習動機。	用 Google form 考試	旅款科主任	DLG

參觀職場活動及工作體驗學習：



總結：體驗學習確立態度，充實人生。

梁文燕紀念中學 沙田 四天韓國文化旅遊及 與生涯 規劃全接觸考察團 學生參訪麻浦資源回收設施



梁文燕紀念中學 沙田 四天韓國文化旅遊及 與生涯規
劃全接觸考察團 學生參訪麻浦資源回收設施 林佩瑩





總結：全方位學習，實踐
生活原則及價值觀。

2022/1/11

多謝！