

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)

課程發展議會與香港考試及評核局聯合編訂

香港特別行政區政府教育局建議學校採用  
二零零七年（2015年11月更新）

# 目 錄

	頁
<b>引言</b>	<b>i</b>
<b>第一章 概論</b>	<b>1</b>
1.1 背景	1
1.2 課程理念	1
1.3 課程宗旨	2
1.4 課程目標	3
1.5 學習成果	4
1.6 與初中教育、高等教育及就業出路的銜接	4
<b>第二章 課程架構</b>	<b>6</b>
2.1 課程設計原則	6
2.2 課程架構及組織	7
2.2.1 課題	8
2.2.2 時間分配	31
<b>第三章 課程規畫</b>	<b>32</b>
3.1 主導原則	32
3.2 學習進程	33
3.3 課程規畫策略	35
3.3.1 銜接初中及高中課程	35
3.3.2 照顧學生的多樣性	35
3.3.3 發展連貫的課程架構以配合學生需要	35
3.3.4 規畫跨學科的合作	36
3.3.5 學習與評估的配合	36
3.4 課程統籌	37
3.4.1 工作範疇	37
3.4.2 各司其職	38
<b>第四章 學與教</b>	<b>41</b>
4.1 知識與學習	41
4.1.1 知識的面貌	41
4.2 主導原則	42

4.3	取向與策略	43
4.3.1	選取合適的策略：配合目標	43
4.3.2	從閱讀中學習	47
4.3.3	全方位學習	48
4.4	照顧學生的多樣性	48
4.5	課堂互動	49
4.5.1	學生和教師的角色和互動	49
4.5.2	提問	49
4.5.3	綜合解說	50
4.6	學習社群	52
<b>第五章</b>	<b>評估</b>	<b>55</b>
5.1	評估的角色	55
5.2	進展性和總結性評估	55
5.3	評估目標	57
5.4	校內評估	58
5.4.1	主導原則	58
5.4.2	校內評估活動	59
5.5	公開評核	62
5.5.1	主導原則	62
5.5.2	評核設計	63
5.5.3	公開考試	64
5.5.4	成績水平與匯報	64
<b>第六章</b>	<b>學與教資源</b>	<b>67</b>
6.1	學與教資源的作用	67
6.2	主導原則	67
6.3	常用資源	67
6.3.1	教科書	68
6.3.2	參考資料	68
6.3.3	科技與網上資源	69
6.3.4	社區資源	69
6.4	靈活運用學與教資源	70
6.4.1	建立校本學與教資源	70
6.4.2	照顧學生的多樣性	70

6.5	資源管理	71
6.5.1	分享學與教資源	71
6.5.2	學校的資源管理	71
6.5.3	接觸資源	71
6.5.4	學校圖書館主任	72
<b>附錄</b>		<b>74</b>
一	在旅遊與款待科課堂有效運用直接傳授的例子	74
二	透過互聯網引領學生進入學習的汪洋	76
三	探究式學習例子 - 大澳旅遊業的可持續發展	78
四	「二零零五年最佳導遊」角色扮演比賽例子	80
五	其他學與教策略	81
六	計畫參觀史蹟	82
七	照顧學生的多樣性的例子	86
八	讓能力較高的學生發揮學習潛能的例子	87
九	學與教資源和教學模式策略的關係	88
十	學與教資源的例子	90
<b>詞彙釋義</b>		<b>92</b>
<b>參考文獻</b>		<b>95</b>
<b>課程發展議會－香港考試及評核局旅遊與款待委員會 (高中) 委員名錄</b>		

## 引言

教育統籌局(教統局，現改稱教育局)於 2005 年發表報告書<sup>1</sup>，公布三年高中學制將於 2009 年 9 月在中四級實施，並以一個富彈性、連貫及多元化的高中課程配合，俾便照顧學生的不同興趣、需要和能力。作為高中課程文件系列之一，本課程及評估指引是建基於高中教育目標，以及 2000 年以來有關課程和評估改革的其他官方文件，包括《基礎教育課程指引》(2002) 和《高中課程指引》(2009)。請一併閱覽所有相關文件，以便了解高中與其他學習階段的連繫，並掌握有效的學習、教學與評估。

本課程及評估指引闡明本科課程理念和宗旨，並論述課程架構、課程規畫、學與教、評估及學與教資源的運用、資源等。課程、教學與評估必須互相配合，這是高中課程的一項重要概念。學習與施教策略是課程不可分割的部分，能促進學會學習及全人發展；而評估亦不僅是判斷學生表現的工具，更能發揮改善學習的效用。讀者宜通觀全局，閱覽整本課程及評估指引，以便了解上述三個重要元素之間相互影響的關係。

本課程及評估指引由課程發展議會與香港考試及評核局(考評局)於 2007 年聯合編訂，並於 2014 年 1 月作首次更新，以落實新學制檢討中有關高中課程及評估的短期建議，務求讓學生和教師盡早受惠；而是次更新則包括新學制中期檢討中課程及評估的其他建議。課程發展議會是一個諮詢組織，就幼稚園至高中階段的學校課程發展事宜，向香港特別行政區政府提供意見。議會成員包括校長、在職教師、家長、僱主、大專院校學者、相關界別或團體的專業人士、考評局的代表、職業訓練局的代表，以及教育局的人員。考評局則是一個獨立的法定機構，負責舉辦公開評核考試，包括香港中學文憑考試，委員會成員分別來自中學、高等院校、政府部門及工商專業界。

教育局建議中學採用本課程及評估指引。考評局會根據學科課程而設計及進行各項評核工作，並將印發手冊，提供香港中學文憑考試的考試規則及有關學科公開評核的架構和模式。

課程發展議會及考評局亦會就實施情況、學生在公開試評核的表現，以及學生與社會不斷轉變的需求，對學科課程作出定期檢視。若對本課程及評估指引有任何意見和建議，請致函：

香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 13 樓  
教育局課程發展處  
總課程發展主任(個人、社會及人文教育)收  
傳真：2573 5299  
電郵：ccdopshe@edb.gov.hk

---

<sup>1</sup> 該報告書名為《高中及高等教育新學制—投資香港未來的行動方案》。

# 第一章 概論

本章旨在說明旅遊與款待科作為三年制高中課程選修科目的背景、理念和宗旨，並闡述本科與初中課程、高等教育，以及就業出路等方面如何銜接。

## 1.1 背景

高中旅遊與款待課程是根據 2005 年教育統籌局出版的《高中及高等教育新學制——投資香港未來的行動方案》和 2007 年課程發展議會出版的《高中課程指引》而制訂的。這兩份文件為高中學制的發展策畫未來的路向，也提出了一套由核心科目、選修科目、應用學習及其他學習經歷的課程架構的建議，以切合學生的興趣及個性。

旅遊與款待課程是個人、社會及人文教育學習領域中六個選修科目之一。旅遊與款待課程除著重發展學生與其他人文學科的共通能力，如明辨性思考、溝通和人際關係能力等外，也在乎協助他們培養本科所需的基本技能。

旅遊與款待課程是從 1999 年實施的中四至中五旅遊與旅遊業課程發展而來的。該科的內容以旅遊業知識為主，根據 2002 年課程發展議會編訂的《個人、社會及人文教育學習領域課程指引（小一至中三）》的發展方向，進一步延續學生在基礎教育的個人、社會及人文教育課程中已獲取的知識、技能和價值觀及態度。建議的高中旅遊與款待課程為期三年，除包括中四至中五旅遊與旅遊業科最新的內容外，還增加款待作為一個新的學習單元。

## 1.2 課程理念

香港正值經濟轉型時期，經濟面貌也因而改變。旅遊及款待業對本地經濟日趨重要。建議的旅遊與款待科為學生提供該行業穩固的知識基礎，裝備他們以迎接新的社會經濟環境。另外，旅遊及款待教育的發展已趨成熟，特別在大專教育方面，因此，本課程旨在為對該行業有濃厚興趣的高中學生提供研習機會。

旅遊與款待科能培養學生終身學習所需的共通能力，例如溝通技巧、人際關係、資料處理、解決問題及決策能力等。修讀香港充滿朝氣的旅遊及款待業，為本課程締造機會，幫助學生積極自主地解決困難和終身學習。

註：過去譯作「批判性思考」。2015 年起，建議使用「明辨性思考」作為 critical thinking 的中譯，以強調其要義是謹慎思考，明辨分析。為保持課程文件用語的一致性，所有於 2015 年或以後更新的中、小學課程文件均會相應更新。我們理解其他華語地區的教育專業部門及群體多採用「批判性思考」或「批判思維」，我們將按需要予以註明。

旅遊與款待科能培養學生適應瞬息萬變的香港社會所需的能力。修畢本課程後，學生應能掌握相關的知識和概念，也能培養出一系列的專門及共通能力，可以應用在不同的環境，特別是服務業方面。本科提供多元化的學習經驗，幫助學生探索日後升學及就業的不同出路：升學方面，學生可繼續修讀旅遊及款待管理、建築文物保育或環境研究等課程；就業方面，則可從事業內如酒店、旅行社、旅遊景點或與服務行業相關的工作。

旅遊與款待科讓學生透過研習本地及國際的旅遊及款待業趨勢和議題，探討和了解個人與社會之間的關係，以及有關趨勢和議題對社會、經濟和環境所造成的影響。例如學習旅遊及款待教育的社會元素，除可以加強學生的個人發展外，還能培養他們的專業操守，孕育健康的服務文化，對社區有所裨益。

作為一門複雜的學科，旅遊與款待科涉及多個範疇，可直接或間接影響學生對旅遊業的了解，對學生學習其他科目起輔助的作用。例如，教授旅遊業可持續發展的課題時，利用學生所熟悉的當前旅遊業議題，將可以說明生物多樣化的概念和社會責任。

本課程所採用的學習方向能讓學生掌握對旅遊及款待業的概括知識和了解。學生修畢本科三年的課程後，無論就業或升學，均可以掌握本行業的基本知識。旅遊與款待科與較著重在工作環境中實踐的應用學習課程迥然不同，因此本科既不採用特定界別的培训方式，也不著意於訓練學生例如航空票務工作、導遊技巧或飲食服務等專業實務技能。

### **1.3 課程宗旨**

本課程的宗旨是要讓學生能夠：

- (a) 更加明白旅遊及款待業對社會、國家和世界的重要性；
- (b) 全面了解旅遊及款待業，特別是旅遊業體系和業界所注重的款待客人的技巧、個人質素及態度；
- (c) 認識東道主的重要性，努力為旅遊及款待業作貢獻；
- (d) 在日常生活中應用旅遊與款待科的概念和知識，培養終身學習的智能；
- (e) 了解有助旅遊及款待業可持續發展的正面價值觀及態度；
- (f) 探索旅遊及款待業的升學及就業途徑。

## 1.4 課程目標

學生應能建立知識，並了解：

- (a) 旅客旅遊的原因，以及旅遊及款待業應如何切合旅客的需要；
- (b) 旅遊及款待業的性質是跨學科及多樣化的，其中包括旅遊目的地、基礎設施及地上建築；
- (c) 本地和國際旅遊及款待業的發展趨勢和議題，及其對社會、經濟和環境的影響；
- (d) 旅遊及款待業的主要功能範圍或界別，以及職位空缺的情況。

學生應能掌握技能，以便：

- (a) 培養一系列在旅遊及款待業內外不同地方都能應用的專門及共通能力，包括有效的溝通能力、顧客服務技巧、資料處理技巧、明辨性思考能力、創造力及解決問題的能力等；
- (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。

## 1.6 與初中教育、高等教育及就業出路的銜接

高中階段的旅遊與款待課程建基於學生在初中教育階段，特別是在個人、社會及人文教育學習領域所掌握的學習經歷。學生修讀歷史、地理、經濟及公共事務和綜合人文等人文科目時，對香港的社會、經濟、政治及環境等議題已有基本的認識和了解之餘，也應已培養出修讀本科所需的基礎共通能力、地理概念，對本港、國家和世界歷史的認識，以及對經濟活動、環保議題和人類需要等的了解。

旅遊與款待科有助學生探索日後升學及就業的不同途徑。升學方面，學生可修讀大學及大專院校的旅遊及款待管理、娛樂事業營運及環境研究等課程；就業方面，則可從事業內如酒店、旅行社、旅遊景點或與服務行業相關的工作。



## 第二章 課程架構

旅遊與款待課程架構設定學生在高中階段須掌握的重要知識、技能、價值觀和態度。學校和教師在規畫校本課程和設計適切的學、教、評活動時，須以課程架構作依據。

### 2.1 課程設計原則

本課程根據 2005 年教育統籌局出版的《高中及高等教育新學制——投資香港未來的行動方案》第三章的建議，發展以下的設計原則：

- (a) 建基於學生從基礎教育的個人、社會及人文教育課程中獲取及發展出來的知識、技巧、價值觀和態度，以及學習經歷；
- (b) 求取廣度與深度之間的平衡；
- (c) 求取理論和應用之間的平衡，尤其著重加強學生對旅遊及款待業的概念知識、資訊科技和專題探究等能力的應用，以了解本行業的趨勢和議題；
- (d) 求取基要學習和靈活多元化課程之間的平衡，照顧學生的不同興趣、需要及能力；
- (e) 提供適當的平臺，讓學生培養與日常生活息息相關的自主及終身學習的能力；
- (f) 以 1999 年實施的中四至中五旅遊與旅遊業課程為基礎，加入更多主要概念及理論，使課程的規畫更連貫；
- (g) 與評估配合，同步發展。

## 2.2 課程架構及組織

本課程讓學生探索旅遊與款待這一性質複雜又涉及多個學科的行業，加強他們對本科與其他學科，如工商管理、地理、歷史和資訊科技科的特殊關係的理解。

旅遊與款待教育著重擴闊學生對整個行業的知識及了解，包括發展趨勢及議題，所教授的基本概念、知識和所提供的實際經驗，有助學生了解本行業的實際運作。

本科的課程架構包含五個課題，均會探討旅遊及款待業內不同界別的情況。每個課題包括了各界別所需的知識、概念、態度和基本的共通能力。

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

本科的建議總課時約為 250 小時<sup>1</sup>，建議用 20 小時作安排學生進行旅遊及款待業相關的實地考察活動，讓學生參與課堂內/外的學習。

<sup>1</sup>通識教育科及每個選修科目的課時以 250 小時（或總時數的 10%）作為規畫的參考，學校可自行作彈性分配，以促進學與教的成效及照顧學生的需要。

「250 小時」是規畫各選修科目的參考基數，以滿足本地課程的需要，並符合國際基準。為了照顧學校不同能力和興趣各異的學生，特別是能力稍遜的學生，我們以往建議學校採用「270 小時」作初期規畫，讓教師有更多時間嘗試新高中課程的各種教學方法。若以每一個選修科目佔總時數的 10% 計算，則 2,500 小時是三年高中課程規畫的基礎，這時數貼近實況，亦與學校於短期檢討階段的意見一致。我們亦建議以 2,400±200 小時作為總課時的彈性範圍，以進一步照顧學校及學生的多樣性。

一直以來，學校投放於學與教的時間受多種因素影響，包括學校整體課程規畫、學生的能力及需要、學生的已有知識、教學及評估策略、教學風格及學校提供的科目數量等。學校應運用專業判斷，靈活分配課時，以達到特定的課程宗旨與目標，並配合校情及學生獨特的需要。

## 2.2.1 課題

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

## 單位

## 學習要點

## 說明

### (v) 旅客的分類：

- 高恆(Cohen)
- 蒲樂(Plog)

- 描述高恆(Cohen)定義所畫分的四類主要旅客
- 描述蒲樂(Plog)定義所畫分的三類主要旅客

### 旅遊的動機

#### (i) 為什麼人們會旅行？

- 從旅客流量概念解釋旅客或潛在旅客對旅遊之渴求

#### (ii) 旅客的旅遊動機

- 介紹及應用不同的旅遊動機理論：
  - 影響旅遊動機的因素
  - 赫曼(Hudman)的旅遊動機模式
  - 馬斯勞(Maslow)的需求理論
  - 推拉理論(Push and Pull Theory)

### 旅遊規畫

#### (i) 旅遊產品及目的地規畫

- 了解旅遊產品及目的地規畫概念，包括：
  - 檢視規畫在目的地發展方面的作用及重要性
  - 檢視及解釋產品生命週期(PLC)的特點及其可行性對研究目的地(TALC)的發展

#### (ii) 承載力

- 透過探討承載力概念概述旅遊規畫之主要考慮，包括：
  - 空間承載力
  - 環境承載力
  - 心理承載力
  - 經濟承載力
  - 社會文化承載力

## 單位

## 學習要點

## 說明

### 旅遊業的界別及分銷途徑

#### (i) 旅遊業的不同界別

- 識別旅遊業的主要工作界別及其角色，包括：
  - 款待業
  - 交通運輸業
  - 私營
  - 公營，包括政府、本地及國際旅遊機構 - 聯合國世界旅遊組織(UNWTO)及太平洋亞洲旅遊協會(PATA)

#### (ii) 分銷途徑

- 檢視旅遊業的分銷途徑
  - 分銷途徑種類
  - 中介機構種類，包括旅行代理商及旅行團經營商
  - 旅行代理商的功能及旅行社從業員所需的產品知識

### 旅遊業的影響

#### (i) 經濟影響

- 論述旅遊業對東道社區所帶來的正面及負面影響，包括其經濟、社會及環境影響
- 正面：
  - 製造就業機會
  - 提供稅收
  - 改善收支差額
  - 乘數效果所衍生的經濟增長
- 負面：
  - 促成消費價格及地價之上升
  - 形成對旅遊業的過分依賴
  - 造成資金流失

## 單位

## 學習要點

## 說明

### (ii) 社會文化影響

- 量度經濟影響
  - 解釋資金流量，包括第一重、第二重及第三重效應
- 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
2. 本地旅遊業	本地旅遊業的發展 (i) 本地旅遊業的概況	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 水質污染</li> <li>◆ 土壤污染</li> <li>◆ 噪音污染</li> <li>◆ 視覺污染</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生物環境影響的種類包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 植物</li> <li>◆ 野生動物</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解訪港旅客來港旅遊目的及消費模式</li> <li>• 分析訪港旅客市場的不同範疇，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 地理環境</li> <li>- 人口性</li> <li>- 消費心態</li> <li>- 社會經濟</li> </ul> </li> </ul>
	(ii) 本地公營機構在旅遊業發展的角色	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識政府在旅遊業發展中的主要角色，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 規畫</li> <li>- 管控</li> <li>- 產權</li> <li>- 推廣旅遊業</li> </ul> </li> </ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

3. 會議、獎勵、商務、展覽是旅遊業中的一個界別

(i) 會議、獎勵、商務、展覽業務

(ii) 會議、獎勵、商務、展覽活動的規畫

- 解釋香港特別行政區政府在發展及推廣旅遊業方面所擔當的角色和工作
- 描述下列本地公營機構及法定團體的角色及功能：
  - 旅遊事務署(TC)
  - 香港旅遊發展局(HKTB)
  - 香港旅遊業議會(TIC)
  - 香港酒店業協會(HKHA)
- 會議、獎勵、商務、展覽代表旅遊業中的一個界別
  - 了解會議、獎勵、商務、展覽業務所涵蓋的範疇
  - 認識會議、獎勵、商務、展覽業務各組成部分
  - 解釋為何會議、獎勵、商務、展覽業務是旅遊與款待業的重要部分
  - 認識旅遊業的不同界別，如何參與舉辦會議、獎勵、商務、展覽活動例如： 住宿、交通、景點及基礎配套設施
- 規畫過程的組成部分
  - 介紹會議、獎勵、商務、展覽活動的規畫過程的組成部分、組織及開展一個活動項目過程

## (二) 款待導論

單位	學習要點	說明
1. 款待業	款待業簡介	
	(i) 款待業的性質	<ul style="list-style-type: none"><li>了解款待業的特點、其與旅遊業的關係及就業前景</li></ul>
2. 住宿業	住宿業簡介	
	(i) 住宿的分類	<ul style="list-style-type: none"><li>描述住宿的分類及各種酒店分類方法</li><li>概述世界及本地酒店類型及特色</li></ul>
	(ii) 住宿產品	<ul style="list-style-type: none"><li>分辨酒店內不同類型的房間</li><li>介紹酒店一般所提供的不同類型房價</li></ul>
	(iii) 酒店顧客類別	<ul style="list-style-type: none"><li>描述酒店顧客的類別，包括休閒旅客、公司商務旅客、散客、團體旅客、本地旅客、參加會議旅客、重要人物及匿名住客</li><li>描述不同種類顧客的需求</li></ul>
	(iv) 顧客流程	<ul style="list-style-type: none"><li>識別顧客流程的四個階段，包括：抵埗前、抵埗、入住及離開，並詳述每個階段所涉及的各项交易和服務</li></ul>
	酒店運作簡介	
	(i) 酒店的產權及管理模式	<ul style="list-style-type: none"><li>分辨住宿業中各種商業產權類型及管理模式包括：獨立擁有及經營、管理合約及特許經營</li><li>說明管理合約及特許經營兩者的好處及壞處</li></ul>

## 單位

### 學習要點

### 說明

(ii) 酒店的主要部門及其職能

- 說明酒店的主要部門及其職能
- 概述高級行政人員的職責，包括：總經理及駐店經理

客務部簡介

(a) 前堂部運作：

- 職能及組織架構

- 說明客務部的職能及組織架構
- 說明前堂部的職能及組織架構

- 主要崗位的職責

- 了解前堂部主要崗位的職責，包括：訂房部文員、款接員、前堂經理、禮賓司、行政樓層經理及電話接線生

- 與其他部門的關係

- 概述前堂部與酒店其他部門的關係

- 款待部主要工作

- 概述入住登記、結帳退房及處理超額預訂程序

(b) 管家部運作：

- 職能及組織架構

- 說明管家部的職能及組織架構

- 主要崗位的職責

- 了解管家部主要崗位的職責，包括：行政管家、助理管家、樓層主管、公共地方主管及房務員

- 與其他部門的關係

- 概述管家部與酒店其他部門的關係

- 管家部清潔工作

- 概述清潔客房及公共地方之工作

- 客房的物料供應及客人用品

- 分辨客房的物料供應及客人用品

## 單位

### 學習要點

### 說明

- 客房狀況的代碼

- 分辨基本客房狀況的代碼，包括：OC -已清潔的入住房、OD -未清潔的入住房、VC/VR -已清潔待售房間、VD -未清潔待售房間、OOO -待修、 NNS -不需服務及 DND -請勿打擾

#### (c) 保安程序

- 解釋處理客人財物、鑰匙、可疑人士及失物認領的基本保安程序

## 3. 餐飲業

### 餐飲業簡介

#### (i) 餐飲部運作(酒店)：

- 職能及組織架構

- 說明餐飲部的職能及組織架構

- 主要崗位的職責

- 了解餐飲部主要崗位的職責，包括：餐飲部經理、餐廳經理、分部侍應、主廚、負責處理各類食物的廚師(如糕餅師)及助理廚師

- 與其他部門的關係

- 概述餐飲部與酒店其他部門的關係

#### (ii) 餐飲服務的分類：

- 市場劃分 (顧客類別)

- 根據市場劃分 (顧客類別) 描述餐飲服務的分類：
  - 酒店市場
  - 閒暇市場
  - 商業及工業市場
  - 學生市場
  - 零售市場
  - 交通市場
  - 醫護市場
  - 其他公營部門市場

## 單位

## 學習要點

## 說明

- 營運模式
  - 介紹不同的營運模式：
    - 「獨資」與「連鎖」
    - 「以盈利為宗旨」與「以非盈利為宗旨」
  
- 常見的餐飲服務例子
  - 介紹常見的餐飲服務例子及其特性：
    - 高級餐廳
    - 休閒餐廳
    - 快餐店
    - 酒吧

### 餐飲服務原理

#### (i) 餐單的基本知識

- 餐單種類
  - 分辨不同類型的餐單，包括：
    - 套餐餐單
    - 自選餐餐單
    - 是日精選餐單
    - 周期餐單
    - 兒童餐單
    - 宴會餐單

## 單位

### 學習要點

### 說明

- 餐單的目標
  - 解釋餐單目標與以下之關係，包括：
    - 盈利
    - 形象及
    - 市場策略
  
- 餐單規劃的考慮因素
  - 描述擬定餐單時需要考慮的因素：
    - 與顧客有關
    - 與食物有關
    - 與營運有關
    - 與市場有關
  
- 釐定餐單價格
  - 介紹釐定餐單價格的基本方法
    - 成本法
    - 主觀法
  
- 餐牌設計
  - 概述餐牌設計的基本因素，包括：
    - 顏色
    - 印刷
    - 吸引力
    - 對食物之描述
  
- (ii) 餐飲服務基本知識
  - 餐廳設計及佈局
    - 解釋餐廳在設計及佈局上與營運之關係
  
  - 餐廳的環境氣氛
    - 描述餐廳的環境氣氛，並指出營造合適氣氛的要素，包括：

單位	學習要點	說明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 裝修風格</li> <li>- 員工制服</li> <li>- 感官</li> <li>- 餐桌擺設</li> <li>- 主題</li> </ul>
	- 餐桌擺設及用具	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 餐桌擺設程序               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 自選餐餐具擺設</li> <li>- 套餐餐具擺設</li> </ul> </li> </ul>
	(iii) 廚房運作基本知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明影響廚房設計的因素               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 基本廚房的設計及佈局</li> <li>- 廚房用具</li> <li>- 消防安全</li> </ul> </li> </ul>
	食物安全及個人衛生	
	(i) 食物污染的種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視不同種類的食物污染、引致食物中毒的常見原因及其預防方法：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生物性污染（細菌、病毒、寄生物）</li> <li>- 化學性污染（食物添加劑、殘餘農藥、獸藥、化學清潔劑、容器材料、生化毒素）</li> <li>- 物理性污染（非化學性的雜物或物體）</li> </ul> </li> </ul>



## 單位

### 學習要點

### 說明

(ii) 何謂「食物安全五要點」？

- 了解餐廳內食物安全的重要性，包括：
  - 「精明選擇」
  - 「保持清潔」
  - 「生熟分開」
  - 「煮熟食物」
  - 「安全溫度」

(iii) 食物處理工序流程圖

- 將「食物安全五要點」應用在每個食物處理步驟當中，以確保食物安全
- 列舉良好的食品處理及儲存程序，解釋食物受到交叉感染的原因
- 列舉並熟悉一般飲食業員工的個人衛生標準及安全操作程式

### (三) 地理名勝

單位	學習要點	說明
1. 地理名勝	世界地理 (i) 基本世界地理概念： <ul style="list-style-type: none"><li>- 氣候</li><li>- 時區</li><li>- 半球</li><li>- 經緯度</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 掌握與旅遊有關的基本世界地理特徵的知識，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>- 區位</li><li>- 時區</li><li>- 季節性</li></ul></li></ul>
	景點 (i) 景點的作用與功能	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述景點的作用與功能：<ul style="list-style-type: none"><li>- 闡明「景點」的定義</li><li>- 描述景點在旅遊業所起的作用</li><li>- 解釋旅遊景點的特性</li><li>- 檢視旅遊景點的性質：首選和次選</li></ul></li></ul>
	(ii) 景點的類型	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介紹旅遊景點的類型：<ul style="list-style-type: none"><li>- 根據景點的分類包括文化景點、自然景點、活動項目、消閒康樂及娛樂演出來分辨旅遊景點的類別</li><li>- 檢視旅遊業各方面的資源，以及其對塑造旅遊目的地形象所起的作用</li></ul></li></ul>
	(iii) 主題公園-其中一種景點的類型	<ul style="list-style-type: none"><li>• 主題公園的基本概念<ul style="list-style-type: none"><li>- 主題公園的定義</li><li>- 介紹不同類型的主題公園</li></ul></li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

- 了解主題公園的重要特質
  - 主題公園成功的因素
    - 整體的吸引力及顧客的經歷包括：位置、主題、環境、活動及服務
    - 適應市場轉變
  - 根據聯合國世界旅遊組織編制的數字介紹世界十大旅遊目的地（根據旅客入境數量及收益）
  - 認識主要旅遊區域，包括：
    - 非洲：摩洛哥、南非及突尼斯
    - 亞洲：中國、馬來西亞及泰國
    - 歐洲：法國、意大利及西班牙
    - 中東：埃及、沙特阿拉伯及阿拉伯聯合酋長國（迪拜）
    - 北美洲：加拿大、墨西哥及美國
    - 大洋洲：澳洲、新西蘭及巴布亞新幾內亞
    - 南美洲：阿根廷、巴西及智利
  - 概述對以上主要旅遊區域對旅客的基本旅遊資料，包括：
    - 衛生環境
    - 簽證要求
- 旅遊區域
- (i) 主要旅遊區域：
- 排名
  - 旅遊活動的有關資料

單位

學習要點

說明

- 幣值
- 時差
- 交通方便程度及
- 自然資源和人文資源

#### (四) 客務關係及服務

單位	學習要點	說明
1. 顧客服務	專業服務	
	(i) 顧客服務的性質	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述及解釋客務關係及服務：<ul style="list-style-type: none"><li>- 探討 Parasuraman 的五個顧客服務特點 - 「RATER」，以了解顧客服務的性質</li></ul></li></ul>
	(ii) 旅遊及款待服務員工的個人特質	<ul style="list-style-type: none"><li>• 探討專業服務員工的性格特點：<ul style="list-style-type: none"><li>- 儀容</li><li>- 素質<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 敏感慎密</li><li>◆ 誠實正直</li><li>◆ 具耐性</li></ul></li></ul></li></ul>
2. 客務關係	文化議題	
	(i) 風俗及禮儀	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介紹東方和西方傳統的差異</li><li>• 說明禮儀於旅遊與款待服務中的角色</li><li>• 描述基本的行禮禮儀，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>- 握手</li><li>- 鞠躬</li><li>- 擁抱</li><li>- 吻頰</li></ul></li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

顧客的期望及認知

(i) 公司的顧客服務政策

- 檢視公司在優質顧客服務及服務承諾
- 解釋成功的服務補救政策其重要性

(ii) 提供優質顧客服務的挑戰

- 探討 **Parasuraman** 的服務品質差距模式「**Gap Model of Service Quality**」，從而了解顧客期望及認知

(iii) 招待不易取悅的顧客

- 展現處理各種不易取悅顧客的方法，包括：
  - 憤怒的客人
  - 不滿意的客人
  - 猶豫不決的客人
  - 苛刻或專橫的客人
  - 粗魯或不顧及他人的客人
  - 喋喋不休的客人

3. 溝通技巧

與顧客的溝通

- 了解與顧客溝通的方法，包括：
  - 書面
  - 口頭
  - 非口頭

## (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	可持續發展的旅遊業	
	(i) 旅遊業可持續發展的概念： <ul style="list-style-type: none"><li>- 可持續發展概念</li><li>- 可持續發展旅遊業的十二個目標</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 概述可持續發展概念及其於旅遊業之應用</li><li>• 檢視聯合國世界旅遊組織對可持續發展旅遊的定義</li><li>• 討論可持續發展旅遊業的十二個目標：<ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- 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</li><li>- 於經濟方面之發展 - 經濟生存能力、當地繁榮及就業質素</li></ul></li></ul>
	(ii) 可持續發展的旅遊業個案研習	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>
	(iii) 全球化引起的旅遊與款待業議題	<ul style="list-style-type: none"><li>• 概述全球化趨勢下所帶來的不同旅遊與款待業議題，包括：</li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

- 探討旅遊與款待業中同質化與標準化的議題
- 什麼是公平貿易?
- 公平貿易於旅遊與款待業內之實踐及對業內之益處

### 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



單位	學習要點	說明
3. 款待業的趨勢		
	住宿業 (i) 經濟方面：  (ii) 社會文化方面：  (iii) 環境方面：  (iv) 科技方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 探討與經濟有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經濟轉變所衍生的不同住宿類型的發展</li> </ul> </li> <li>• 概述與社會文化有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生活方式與人口改變對旅客住宿要求的影響</li> </ul> </li> <li>• 了解與環境有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 環境保育意識的提高對綠化酒店及客房標準的影響</li> </ul> </li> <li>• 概述與科技有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 酒店資產管理系統(PMS)及電腦化訂位系統(CRS)的功能</li> <li>- 引進現代資訊科技，包括自助式服務科技及網上社交媒體</li> </ul> </li> </ul>
	餐飲業 (i) 經濟方面：  (ii) 社會文化方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 探討與經濟有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經濟影響對餐飲業服務的發展，包括企業發展及消費者的偏好</li> </ul> </li> <li>• 概述與社會文化有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 人口改變及生活方式影響消費者對餐飲服務的偏好</li> </ul> </li> </ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

(iii) 環境方面：

- 了解與環境有關之趨勢，包括消耗資源及生產廢棄物

(iv) 科技方面：

- 概述與科技有關之趨勢，包括：
  - 電子銷售終端機(POS)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



## 2.2.2 時間分配

	建議課時
<b>課題</b>	
(一) 旅遊導論	70
(二) 款待導論	50
(三) 地理名勝	60
(四) 客務關係及服務	35
(五) 旅遊與款待業趨勢及議題	35
<b>建議總課時</b>	<b><u>250</u></b>
建議學習活動的時間分配，例如進行旅遊與款待業相關的實地考察活動。	20

## 第三章 課程規畫

本章就第二章所介紹的課程架構，列述有關原則，以協助學校與教師因應學生需要、興趣和能力，以及學校實際情況，從而發展出一個靈活而均衡的課程。

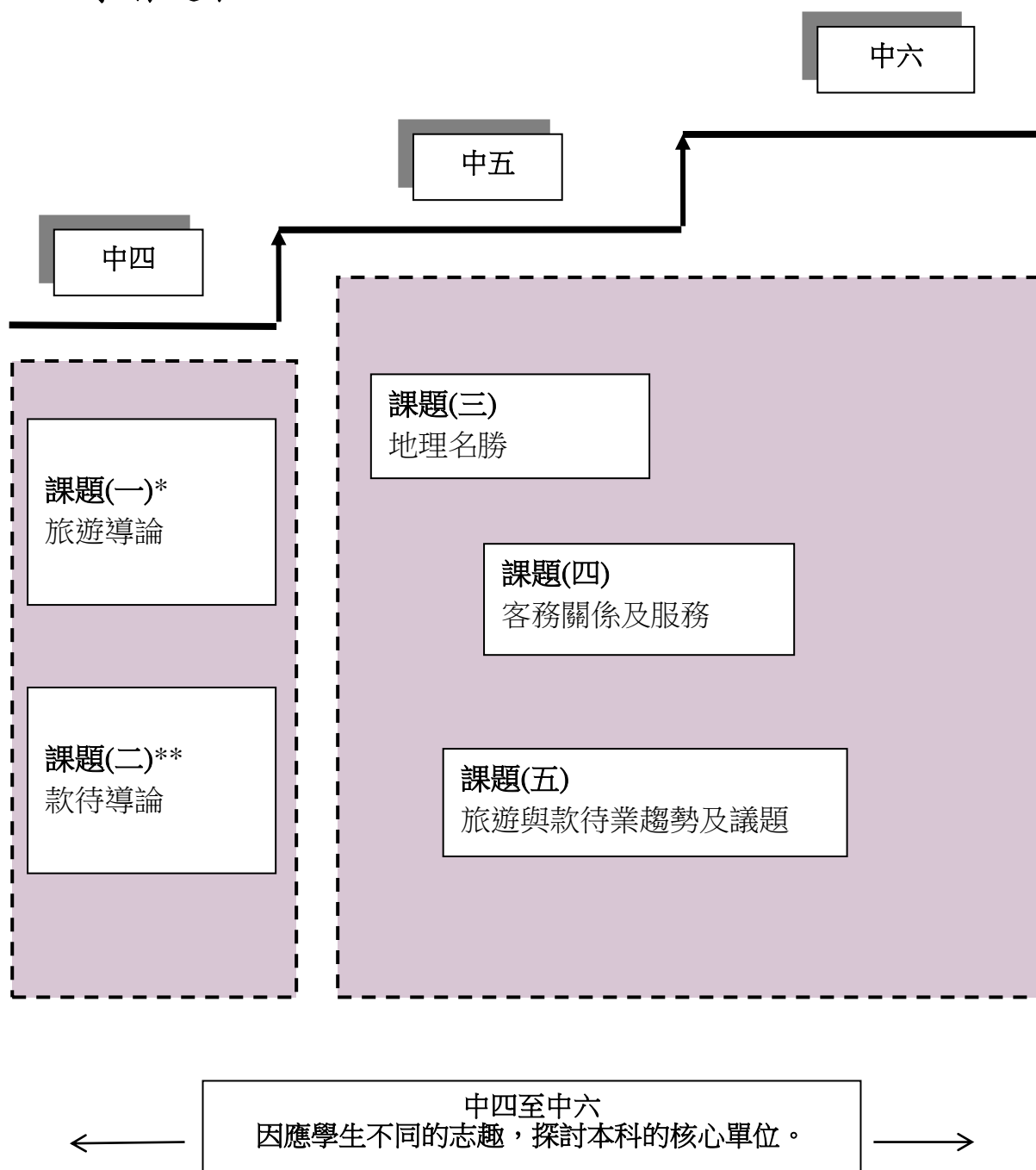
### 3.1 主導原則

教師應考慮適當規畫及組織學校的旅遊與款待課程，以加強旅遊與款待科學與教的效果。規畫的目的旨在發展均衡而連貫的課程，讓學生能更積極地探究旅遊與款待議題。

以下為課程規畫的主要原則，供教師參考：

- (a) 課程的理念、學生的需要、學校的實際情況，以及旅遊與款待科的特色等，均是整個規畫過程中首要考慮的因素。
- (b) 個人、社會及人文教育學習領域統籌/旅遊與款待科主任及教師，應對課程的理念和目標有透徹的了解，並讓學生對旅遊及款待業的重要界別有概括的認知。
- (c) 個人、社會及人文教育學習領域統籌/旅遊與款待科主任及教師，應考慮學生已有的知識、經驗和興趣，探討旅遊及款待業內不同界別的情況。
- (d) 不論是以個人或小組的形式工作，本課程都應鼓勵學生以有趣、創新的方式展示資料。
- (e) 本課程應為學生提供多元化的學習經歷，為不同能力的高中學生提供足夠的挑戰。
- (f) 個人、社會及人文教育學習領域統籌/旅遊與款待科主任及教師，應透過不斷加強專業發展和資源管理，編訂可持續發展的課程。
- (g) 本課程能為將來學生修讀大專院校的旅遊及酒店學作出適當的準備，同時也要為完成高中教育後不再修讀旅遊及酒店學的學生提供同樣寶貴的學習經歷。

### 3.2 學習進程



\* 必須先講授課題(一)，作為整個課程學與教的基本知識。

\*\* 可根據學生的興趣及取向，講授課題(二)或探討課程的其他部分。

圖 3.1 學習進程

旅遊與款待課程的設計，包括五個課題。每個課題旨在協助學生掌握旅遊及款待業的基本概念、知識和信息。

旅遊及款待業的各個服務界別關係密切，互相影響，因此，本科的學與教可採用靈活的方法教授課程。在課程的不同部份，教師可自行組合一些互相關連的課程單位，以促進學生對某些課題或議題的了解。除了要先學習課題〈一〉「旅遊導論」為其他單位的學與教作好準備外，學生無須完成某一課題內的單位才修讀另一單位(參考圖 3.1)。

### 3.3 課程規畫策略

學校在規畫和推行高中旅遊與款待課程時，應善用靈活的課程設計，並留意下列的課程規畫策略。

#### 3.3.1 銜接初中及高中課程

與其他高中科目一樣，高中旅遊與款待科的課程設計建基於學生在初中教育階段所取得的學習經歷。學校應檢討初中課程，確保學生擁有穩固的基本知識，並在共通能力、正面的價值觀和態度方面也得到健全的發展。尤其在個人、社會及人文教育學習領域，初中的學習經歷有利學生學習旅遊及款待科，並就業界不同的議題作有根據的決定和判斷。

#### 3.3.2 照顧學生的多樣性

為照顧學生學習的個別差異，教師在策畫學與教活動時，應：

- 安排多種不同的學習活動，例如個人匯報、兩人合作活動及分組專題研習等，以配合學生不同的工作風格，並在構思意念和解決問題方面，培養他們的創造力；
- 針對學生不同的能力、水平以組織問題及活動，培養學生明辨性思考能力。有關活動可以由學生閱讀文章開始，繼而與同學討論、從所得數據中找出含義、立論和評核根據，然後自行作出判斷；
- 提供進行同一項活動的不同方法，例如透過剪報、查閱旅遊業相關刊物、瀏覽互聯網或進行面談，研習某個課題；
- 安排多樣化的活動，同時照顧學習動機稍遜及學習態度積極的學生，例如角色扮演、實踐工作、與同儕溝通、表達意見、評論別人的觀點、把意念繪畫在黑板上等，讓學生能在課業中發展所長，進而且提升能力、建立信心和取得成就感。

#### 3.3.3 發展連貫的課程架構以配合學生需要

為更連貫地推行課程以配合學生需要，教師應：

- 涵蓋課程架構所列明的知識、技能、價值觀和態度，例如課題四的「客務關係及服務」單位中有關旅遊及款待服務員工的個人特質；
- 建基於學校現有的優勢和學生的需要；
- 協助學生達到學習重點；
- 適當籌畫課程，加強學與教及評估的策略；
- 調適內容與修讀時間，修訂內容的深度，以切合學生的需要；
- 加入包含技能發展的活動；
- 不斷反思現有的經驗，並改進課程。



### 3.3.4 規畫跨學科的合作

旅遊與款待科是一個跨課程的科目。為使學生取得最佳的學習成果，本科須考慮與其他科目配合。例如，修讀地理名勝和文物旅遊課題時，若輔以地理和歷史科相關課題的學習經歷，學生會獲益更多。

處理旅遊與款待業議題涉及多方面的取向，均需要對多個學科作深入的了解。教師可設計不同課業，例如專題探究等，讓旅遊與款待科的教師與經濟或通識教育科的教師互相合作，幫助學生取得豐富的學習經歷；讓學生明白旅遊與款待科是一門直接或間接牽涉多個學科知識的綜合科目，學習並無知識領域疆界之分。旅遊與款待科的跨學科特質，可以幫助學生學習其他科目。

### 3.3.5 學習與評估的配合

評估是提升學習效能的有效工具。形成性評估較公開考試更能有效地量度學生的技能，尤其是代入理解旅遊及款待業當前的趨勢和議題，或在完成專題研究的過程中蒐集與分析資料等方面的表現。形成性評估能讓教師即時就學生的表現、對學生的需要及期望作直接的回饋，也為學生提供一個學習進度的指標，幫助他們制訂日後研習的目標。

## 3.4 課程統籌

在統籌旅遊與款待課程時，教師應考慮下列各項：

### 3.4.1 工作範疇

#### (a) 了解課程及學習情景

- 熟悉 2007 年課程發展議會出版的《高中課程指引》和本指引，調適中央課程作，發展校本課程；
- 了解學校的辦學抱負和使命、優點和政策，及學生的能力和興趣；
- 認識社區文化及社會不斷轉變的需要。

#### (b) 全面規畫課程

- 設計和推行教學計畫，協助學生達至旅遊與款待科的課程宗旨及學習重點；
- 設計評核模式及課業，促進學習的評估。

#### (c) 評鑑課程

- 透過從不同來源蒐集所得的資料和分析學生學習的顯證；
- 根據學與教的情況檢討課程，在有需要時作出調整。

#### (d) 發展教學資源

- 與業界建立網絡

科目統籌教師宜與業界建立良好的合作關係，以便有效推動這個課程。業界是小冊子、旅遊地圖、錄影帶及雜誌等主要資料的提供者。

為支援本科的教與學，使學習內容更符合現實生活，教師應邀請本地旅遊及酒店業管理機構的專家、旅行社及住宿的有關專家，以及教授旅遊及款待課程的學者，與學生分享經驗。

- 與其他學校建立網絡

學校須就本科與其他學校建立面對面及電子聯繫，以便在本科的學與教方面組成網絡。學校可加入聯合安排實地考察、分享教案、教學資源及經驗等，使學生及教師受惠。

### **(e) 加強專業發展**

- 不少任教本科的教師，不一定對旅遊與款待科有有相關的背景或持有相關的大學本科學歷，因此，教師須培養學習的文化，並參加有關的專業發展課程，例如：
  - 有關增進學科知識和教學法的研討會、工作坊及教師分享會；
  - 透過教師組織支援網絡活動，交流教學資源，例如教案及評估示例。
- 此外，教師應參與旅遊與款待業的實際體驗學習，例如參加富教育意義的考察。參觀後教師可將所得的業內經驗，在課堂上與學生分享，對教師和學生雙方面都有益處，並幫助本科帶來活力。

### **(f) 持續檢視與調節課程**

- 為使旅遊與款待課程得以持續發展，學校必須監察學與教的進度和評鑑教學成效。行動研究及自修可以幫助教師獲取有用的資料及實證，改良和提升教學實踐，促進旅遊與款待課程的持續發展，是值得教師花時間和精力進行的。教師須不斷參考旅遊與款待科的最新發展趨勢，為課程作出適當的修訂。

## **3.4.2 各司其職**

在規畫、發展及實施旅遊與款待課程上，校長、旅遊與款待科主任、教師及家長分別扮演不同的角色，需要齊心協力，合作發展及管理課程。

### **(a) 旅遊與款待科教師**

- 掌握旅遊及款待業最新的發展趨勢，了解課程、學與教策略和評估方法的各種新變革；
- 參與發展、實行和評價旅遊與款待課程，並就學與教和評估方面的策略提出建議；
- 編訂配合課程目標的工作時間表、教案及學與教活動；
- 鼓勵學生主動學習，並透過有效的學與教策略，幫助學生明白終生學習的需要；
- 積極參與專業發展、朋輩協作和專業交流。

### **(b) 個人、社會及人文教育學習領域統籌/旅遊與款待科主任**

- 領導和規畫旅遊與款待科的課程發展，訂定清晰的課程發展路向；

- 密切監察課程的推行，充分考慮學生的需要，適當調整學與教和評核策略；
- 進行正式觀課，評鑑學與教材料；
- 定期檢討教案和課程檔；
- 揀選學與教資源、器材和教材，協助學生取得所渴望的學習成果；
- 鼓勵組內教師參加培訓課程和工作坊，促進教師的專業發展；
- 定期主持會議(包括正式及非正式)，加強教師之間的協調和溝通；
- 就本科知識和學與教策略，加強專業交流；
- 有效使用校內和社區資源。

### (c) 校長

- 了解學生的優點和興趣，以及旅遊與款待教育的重要性；
- 充分考慮學生的需要、學校的情況及中央課程架構，為旅遊與款待科制訂課程、教學及評估政策；
- 協調學習領域統籌及科主任的工作，訂立清晰的課程發展及管理目標；
- 支持並提倡本學習領域統籌、旅遊與款待科主任和教師之間的協作文化，促進旅遊與款待科的學與教；
- 向家長清楚傳遞有關旅遊與款待教育的重要性；
- 在管理層的層次，與其他學校及與旅遊與款待有關的組織建立網絡，推動旅遊與款待課程的發展。

### (d) 家長

- 支持旅遊與款待課程的發展；
- 了解旅遊與款待教育的價值，鼓勵和支持子女積極地修讀旅遊與款待科；
- 與子女討論旅遊與款待相關的議題，幫助子女把學校功課與日常生活聯繫起來，鼓勵子女到景點、機場、博物館及與旅遊與款待有關的業務場地參觀。

教師須採取以學生為本的教學方式，提升學生的學習興趣和動機；透過多元化的實務活動，幫助學生獲取相關的個人經驗，全面發展與旅遊及款待科學習相關的技能，以及思考、獨立學習和協作能力。此外，教師還應採納多元化的評估模式，靈活運用形成性評估及總結性評估，全面評估學生的表現，藉以了解學生在共通能力、價值觀及態度方面的發展。(可參閱第四章及第五章有關學與教的建議及評估策略。)



## 第四章 學與教

本章就旅遊與款待課程之有效學與教提供指引。本部份應與《高中課程指引》(課程發展議會, 2007) 第三冊一併閱讀, 以便了解以下有關高中課程學與教的建議。

### 4.1 知識與學習

#### 4.1.1 知識的面貌

在知識型社會裏, 知識以不同的形式、在不同的情況下出現, 科目的疆界並非固定不變。由於旅遊與款待科的知識內容跨越多個學科, 又與其他學科如工商管理、地理及歷史等密切聯繫, 因此本科的知識是多元化的。雖然學習者可透過某些既定的學科了解旅遊及款待業, 但由於知識的變化日新月異, 會隨著實際情境而轉變, 因此, 本科的知識需要透過研習、實地考察, 以及與人交流、對話等不同方法來建構。

在過去的數十年中, 旅遊及款待業經歷了爆炸性的發展, 顧客的要求徹底改變, 社會及經濟環境也急劇轉變。因此, 旅遊及款待教育的當前目標是要裝備畢業生成為「知識型工作者」。學生需要掌握強大而靈活的技巧來使用科技, 以便在決策時可以快速找到資料, 在實務工作上應用所學。所以, 旅遊與款待科的教育工作者對獲取知識的看法已發生變化——從「牢記、複述信息或程式的能力」變為「尋找、應用信息的能力」。

伴隨著這種對「知識」看法的轉變, 學習概念也相應轉變。學習重點已不再局限於學生應學習什麼知識, 而是如何學習和有什麼成效。對旅遊及款待教育而言, 知識和理解已變為發現、綜合和應用知識的過程, 而非複述課堂內容。有鑑於此, 教師要根據活動的重點, 擔當不同的角色, 目標是要協助學生擔當獨立、自主的學習者的角色。此外, 教師應採用多種學與教策略來配合學習者不同的學習風格, 讓學生在獲取知識、發展技巧及培養正面的價值觀和態度之間取得平衡, 從而提升學生的終身學習能力。

## 4.2 主導原則

以下為旅遊與款待科有效的學與教的主導原則：

- **建基現有的優勢：**觀察本地的課堂，不難發現很多華人學生的優點（例如強調以努力取得學術上的成就，學生追求成就的原動力來自社會認同）及教師的特質（例如強調學術性科目及道德責任）。這些本地學生和教師的長處和特點必須得到確認和重視。
- **掌握已有的知識和經驗：**進行學習活動前，應先掌握學生的已有知識和經驗來籌畫。
- **理解學習的目標：**每項學習活動必須具有教師和學生都清楚了解的學習目標，教師也應清楚訂定每個作業的目的，並向學生解釋這些作業的重要性。
- **促進理解的教學：**教學法的選取旨在讓學生運用其所知來靈活應變及思考。
- **促進獨立學習的教學：**應透過以課程內容設計的學習活動，培養學生的共通能力及反思能力。教師也應鼓勵學生負起學習的責任。
- **促進學習動機：**學習的效能建基於學生的學習動機。教師應使用適當的策略，提高學生的學習興趣。
- **有效運用資源：**利用多樣化教學資源協助學習。
- **務求學生盡量參與：**在進行學習活動時，務求令所有學生投入參與，專注於學習。
- **協調評估和學與教：**回饋及評估是學與教不可或缺的一部份。
- **照顧生的多樣性：**學生的特點及能力各有不同。教師應運用各種策略，照顧學習差異，例如建立學習社群，使具備不同才能的學生可以彼此支援學習。

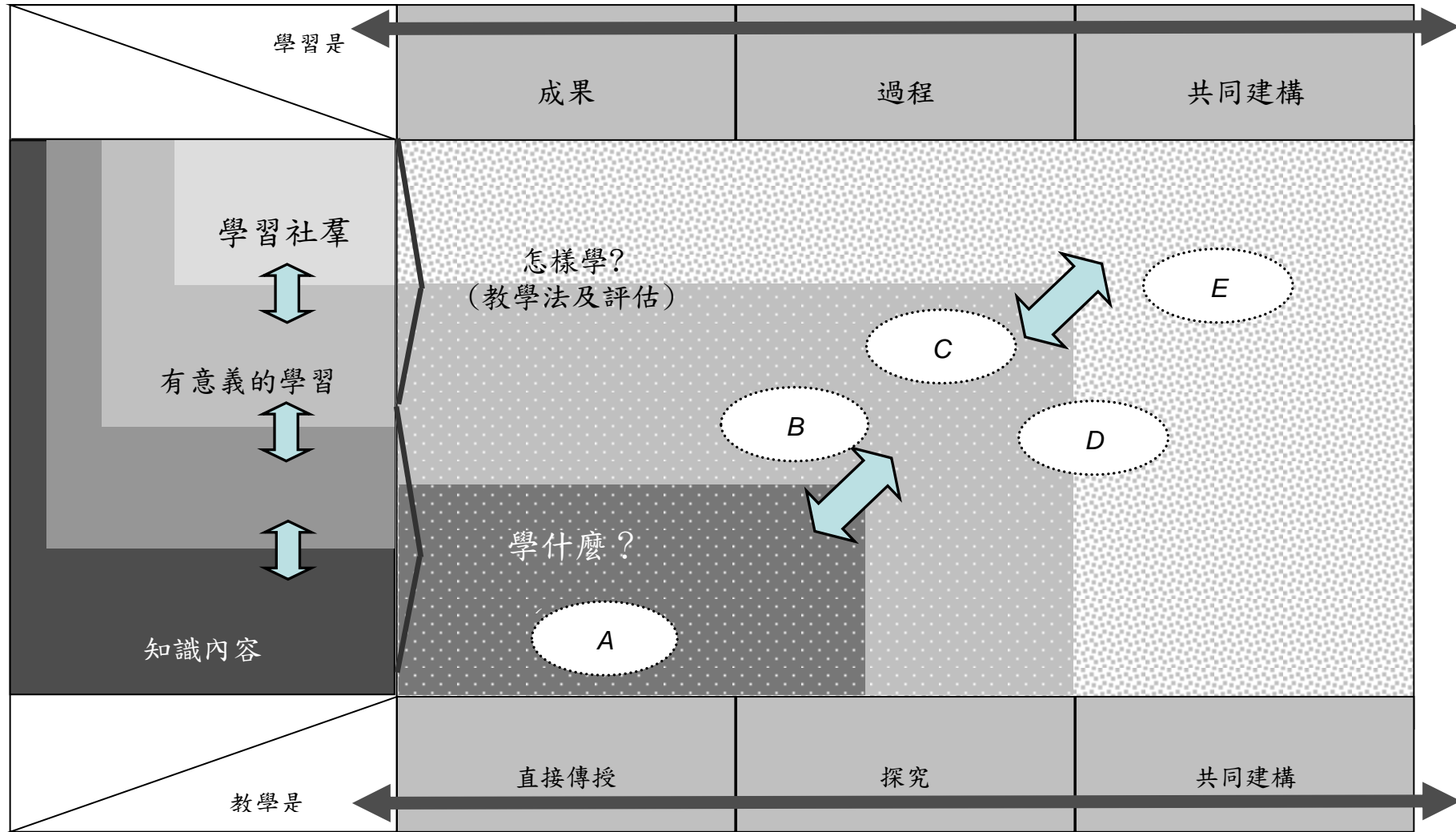
### 4.3 取向與策略

選擇學與教策略時，教師應考慮本科實用、複雜、跨學科的性質，以及學生已有的知識、學習型態和能力。教師可適當採用各種學與教的活動，例如講座、個案研究、實地考察活動、角色扮演及分組討論等，配合個別課堂的不同目的、重點及不同學生的需要，以達致學習成果。切合目標是選取合適策略時最重要的原則。

#### 4.3.1 選取合適的策略：配合目標

鑑於本課程須實現多項目標，而沒有任何一種單一的教學法可達致所有要求，所以，教師應採用多種不同的策略，以配合不同的內容、學習重點及學生的學習需要。下頁的圖表顯示高中旅遊及款待科採納的學與教的基本架構，顯示可以配合不同目的的一系列學與教取向。不同的教學策略可以緊密結合，互補不足。例如，在探究學習的過程中，可加入直接傳授方式，針對某階段或某些學生的需要。另外，針對如何提供優質顧客服務的模擬活動也涉及直接傳授的方式和共同建構知識的方式。其他一系列的例子將於本章較後部分逐一介紹。





由 A、B、C、D 及 E 所代表的教學例子，分別載於第 74、76、80、50 及 53 頁。

圖 4.1 學與教的取向

## 教師的直接傳授

直接傳授，例如講授，是一種將本科知識迅速傳遞給學生的有效方法。教師可用以協助學生在短時間內了解某個議題的背景，例如招待難以應付的客人的基本理論及各種事實。直接傳授可讓教師為課堂訂定明確的目標、內容、組織、步伐及方向，也可引發學生對某題材的興趣，補充及闡明教材。例如錄影片也有助學生迅速了解住客辦理入住手續或餐飲服務的實際運作。附錄一載有旅遊與款待科課堂有效運用直接傳授的例子。此外，這一教學方法也能配合個別學生的學習意願。舉例而言，部分學生喜歡由學識豐富的教師作有系統的講課，因為可以直接涉題，並能引發他們決定隨後要探究的方向。旅遊與款待科的部分內容確實可由教師直接傳授。附錄一載有旅遊與款待科課堂有效運用直接傳授的例子。

## 學生探究學習

學生應該擁有許多機會，在教師的指導下，從多方面蒐集資料。學習不同的「學會學習」技巧，包括蒐集資料和不同的觀點、表達想法/意見、發展多方面的技巧和能力、釐清取態，以及探究不同價值的差異等。教師需將課題放在涵意更為廣闊的層面，利用「開放式問題」引領學生自發進行探究。探究式學習的一個具代表性的例子，就是讓學生瀏覽互聯網或引用教師提供的真實個案資料去探究某一議題，例如服務業員工在面對顧客的要求時如何做決定。附錄二載有一個關於主題公園的例子，顯示如何透過互聯網進行有效的學習。此外，自行使用全球分銷系統（GDS）或酒店資產管理系統（PMS）等行業軟件進行探究式學習，可以幫助學生掌握使用軟件的能力，了解通訊及資訊科技在業內的重要性正與日俱增。

對學生來說，旅遊與款待教育最精彩的地方之一是他們有機會走出課室，參觀本地以至海外的航空公司、酒店、歷史遺跡、博物館及與旅遊業有關的地方。透過各種參觀活動，學生可以在與旅遊及款待業相關的真實場景裡進行探索，主動參予尋找答案。與較被動地吸收知識相比，這種學習應更具意義和更實用。

## 探究式學習例子 大澳旅遊業的可持續發展

二零零五年一月，聖公會聖本德中學的教師為修讀旅遊與旅遊業科的中五學生安排了一次實地考察，研究「大澳旅遊業的可持續發展」。該校的教師了解到可持續發展在本港及外地備受關注，便利用這次實地考察作為重要的教學策略，加強學生對旅遊業可持續發展的意識與認識，從而發展正確的態度。同時，學生在研究大澳旅遊業可持續發展的負面影響、其成因及解決方案時，能增加明辨性思考能力。(見附錄三實地考察摘要)

角色扮演和分組討論是引發學生積極參與課堂活動最常用的兩種策略。在旅遊與款待業的教育中，角色扮演佔重要地位，學生可藉此模擬旅遊與款待業的實況，將學術知識與業內的慣常做法聯繫起來。這種模擬活動，可以培養學生明辨性思考能力，也有助教師評估學生在筆試以外的課堂表現。

角色扮演活動可協助學生：

- 從不同角度或按照持分者的不同興趣，了解議題；
- 藉扮演不熟悉的角色，培養處理壓力的能力；
- 培養更佳的口頭及書面溝通能力。

並且可以：

- 藉安排學生分組工作，灌輸團隊的概念 — 這是業界重視的重要協作能力；
- 讓學生作分析性思考和研究，探索旅遊與款待業這一課題和行業的跨學科性質。

附錄四載有「二零零五年最佳導遊」角色扮演比賽例子。

分組討論 — 學生參與分組討論，積極提出自己的意見並與同學交流。在討論過程中，學生有機會學習從他人的角度看事物，以及接受他人的挑戰。教師可指派明確的課業供小組執行、提供合適的討論材料，以及指派組員擔當指定的角色，促進分組討論。通過這樣的分組討論，學生能夠發展有效的溝通能力及組員的互相尊重。

以上兩種教學策略若能運用得宜，可使學生明白知識並非一些需要發掘的外在東西，而是可以從合作和分享中建立的。學生所能建構的知識，取決於組員的經驗和洞察力、所研究的議題、所得的資料，以及討論和角色扮演所身處的情境。基於學生自己對知識看法的改變，這些活動可幫助學生在修讀本科時培養出學會學習的能力。

總括來說，教師須作出專業判斷，揀選合適的策略，鼓勵學生自主學習，並在建構知識的過程中為他們提供支援。附錄五載有一系列學與教策略以供教師參考。

#### **4.3.2 從閱讀中學習**

為課堂、家課、專題研習和考試作準備和閱讀，是學生學習經歷中不可或缺的部份。旅遊與款待科的跨學科性質，令學習者須廣泛地閱讀以獲取對本科的全面理解。學生不應被局限於或過於倚重旅遊與款待科的教科書，而應該查閱其他學科的材料，包括地理、歷史、商業研究、經濟和環境研究等。適用的材料可從報章、雜誌、期刊、報告和傳媒中找到。

教師應協助學生掌握有關的技巧和方法，幫助他們理解閱讀的內容，分析定性和定量的資料及將其應用在旅遊與款待科的理論和概念上。喜愛閱讀的學生可以自發地閱讀，但教師仍須幫助他們維持閱讀的興趣。對於不大愛閱讀的學生，教師須引發他們閱讀的動機，支援並教導他們如何有效地閱讀。閱讀策略最終的目標是協助所有學生成為獨立和主動的閱讀者。

### 4.3.3 全方位學習

提供從實際體驗中進行的學習，有助學生達成一些難以僅靠課堂學習的學習宗旨。教師應發掘機會，讓學生在實際處境、真實環境中學習，例如空氣污染的影響或經濟氣候的轉變對旅遊與款待業的影響等議題。

博物館、旅行社、酒店、餐廳、主題公園、景點、圖書館、政府部門，公共機構及非政府機構，都能為研習旅遊與款待科的各項議題提供資料。還有一些機構願意以不同方式支援學生修讀本科課程，例如提供最新資料、製作課程資源、提供從服務中學習的機會、舉辦講座及參觀等。

社區可以為本科提供很多體驗學習的機會。只要教師加以指導及支持，學生便可透過與家人外遊、實地考察機場或旅行社、參觀酒店、觀看相關的電視廣告，甚至是透過光顧不同的飲食服務機構等活動，探索旅遊與款待業。學校也可利用其優勢及聯繫網絡，安排跨境交流活動，擴闊學生的視野。附錄六載有一段有關計畫實地考察及短途遊覽的網頁(聯合國教科文組織(UNESCO)的教育網頁)。

## 4.4 照顧學生的多樣性

學生的背景、需要及興趣各異。為照顧學生在課堂上的個別差異，教師策畫學與教活動時，應該：

- 考慮個別學生的經驗、學習型態及興趣；
- 按照學生不同的能力水平構思問題及活動；
- 調整對部分學生的期望；
- 提供不同參與程度的機會，例如：個人、雙人及小組活動；
- 按照個別進度及成果來評估學生。

教師在處理各種學習差異的時候，應特別留意以下方面：

- 學習型態：學生的學習型態各有不同，故應確保學生可以用不同的方法來完成同一活動。
- 學習的步伐：確保所有學生 — 不論是能力稍遜的學生，還是能力一般或較佳的學生 — 都能受到照顧。有關照顧學生能力差異的經驗可參考附錄七的例子。
- 不同的成就程度：培養學生對個人差異的理解及接納的能力。教師應認清所有學生的強項，提升學生的信心及自我形象。附錄八載有提升學生成就的方法的例子。

## 4.5 課堂互動

### 4.5.1 學生和教師的角色和互動

在進行探究時，學習者承擔學習的主要責任。但是，學生的經驗、知識和技能有限，他們在開展學習旅途時，可能會遇到障礙。一般來說，教師須為學生提供促進學習的鷹架。教師應協助學生將較困難的課業拆細為一些可以處理的「組件」，並提示學生可行的方向和方法。隨著學習者能力的增強，教師的輔助作用應該逐漸減弱，以便將學習的控制權逐步轉移到學生身上。在這種情況下，教師在探究過程中所擔當的角色，會由促導者變成平等參與者。這樣，學生便能以獨立思維建立個人的信念，而不是訴諸教師的權威性觀點。

博學的教師當然能令學生受益，但旅遊與款待科的教師並不需要、也不可能對課程的所有議題都有深入的認識。按照前文所述，旅遊與款待科的教師除了擔當資料提供者外，還擔當學習的促導者、顧問和學習評估者等多重角色。教師提供資料來源以支援探究，又於適當時候介入學生的探究過程，刺激和啟發他們的思維；能豐富討論的內容之餘，又不會支配討論的方向。

### 4.5.2 提問

充滿活力的旅遊與款待業包含不同的經濟範疇，也有不同類別的議題和問題。提問是教師重要的教學方法，可以幫助學生更詳細地了解這個行業。教師可以用適當的提問策略去刺激學生思考，引導他們提出更多的問題。例如，教師可使用提問方法引發學生：

- 聯繫已學習了的知識；
- 檢視審察學生的設想，開創新的思路；
- 查明資料的來源並衡量其質素；
- 學懂如何處理資料或豐富資料的內容；
- 陳說不同類別的議題和問題，並作相關的推理。

圖 4.2 列出的問題例子，可供教師參考

問題	例子
聯想題	郵輪經常被稱為水上的度假勝地。為什麼以地面為基地的度假勝地很難與郵輪競爭?
假設題	在全球氣候轉差的情況下，馬爾代夫的度假旅遊發展會如何?
資料題	什麼樣的研究資料可以支持世界十大最熱門旅遊目的地的說法?
解釋題	是否有一種標準分類方法把遊客從旅客中分別出來?
推理題	環保旅遊等於可持續旅遊?
此例子顯示載於第 44 頁圖 4.1 D 點。	

圖 4.2 不同類別問題的例子

### 4.5.3 綜合解說

透過分組討論和角色扮演來學習，有時會令學生感到在建構知識上進展緩慢甚至沒有進展。因此，旅遊與款待科的教師在安排活動後的綜合解說時，應緊接學習活動而進行。這一點至為重要，既能幫助學生總結從活動中所學習到的知識，也可以這些知識作為基礎，繼續探究新議題。

下列是關於如何進行有效的綜合解說的一些原則性指引：

- 有效的綜合解說應該具體清晰。在解說的過程中，沒有針對性的回饋意見，不論多寡，都會造成混淆和誤解，令學生難以消化。
- 應有充裕的時間進行綜合解說。在設計學習活動時，要確保留有充裕的解說時間。
- 綜合解說應當及時，即能在活動期間，或活動後立即提供。這樣可使學生對活動經驗有更深刻的印象。

學生可分享對綜合解說的看法，從而分辨出哪些對他們較有益處，同時為將來的學習作準備。

## 角色扮演活動的綜合解說例子

有關附錄四「二零零五年最佳導遊」角色扮演比賽結束後，教師應多謝學生付出的努力和貢獻，並採用下列的問題開始解說：

- 你在角色扮演的過程中有什麼感想？
- 在角色扮演中發生了什麼事？
- 你覺得這次學習經驗對研習課題有沒有助益？為什麼？
- 下次你可以做些什麼來改善你在角色扮演方面的表現？
- 你對改善下一輪的角色扮演有什麼建議？
- 你還有興趣透過角色扮演學習什麼課題？
- 角色扮演練習能否達到這個單的學習成果？
- 角色扮演練習能否如實反映出旅遊及款待業的有關情況？



## 4.6 學習社群

培養學生獨立學習的能力，並不代表學生必須單獨學習。相反，旅遊與款待科知識建構的最佳方法，就是同學分組學習，體現學習社群的精神。儘管學習社群的成員在其他很多方面，包括學習型態和能力也有所不同，但他們卻有共同的學習宗旨，可以就共同關注的議題分享經驗、見解和意見，互相支援學習，一起分擔資料蒐集和調查研究的工作。

對於培養學生的群體意識，教師擔當著重要的角色。首先，學習社群的有效運作，需以接納別人的風氣及教師與學生之間的互信來配合。在探討意見觀點及表達心中所想的過程中，不論學生的觀點和想法如何奇特或不成熟，教師都要讓他們嘗試表達，從而培養寬容的態度。接納和包容有助建立開明、客觀和尊重他人意見的風氣。學生愈多談論自己的看法、愈廣泛聽取別人的意見和回應，便愈能夠發展自己的思維。學生也會明白，同學和教師是他們的學習夥伴。透過討論、辯論和其他合作課業，學生可以互相影響，並學習欣賞和評價別人的意見。

教師也可藉著設計合作式學習課業，包括蒐集背景資料、進行小規模調查，或就某些議題及主題製作媒體演示，鼓勵朋輩學習和小組合作。在進行小組合作時，要提醒學生完成課業固然重要，但朋輩之間的良好關係也是小組學習的重點之一。

## 學習社群例子

二零零三年，佛教筏可紀念中學與安徒生會攜手合作，為學生舉辦旅遊大使計劃。

安徒生會的角色是提供訓練導師，為約 20 名學生舉辦導遊訓練，讓他們掌握重要的旅遊導賞技巧。學生修畢旅遊大使計劃之後，可以擔任導遊工作，帶領到訪的遊客遊覽大澳的景點。導賞行程通常為每次 3 小時，包括帶領遊客參觀棚屋、紅樹林和以售賣土產馳名的店舖，並向遊客介紹大澳的歷史。

旅遊大使計劃的畢業生會負責訓練和將導遊知識及技巧傳授給新學員。安徒生會的導師在訓練過程中充當促導者，確保新學員學會適當的知識和技巧。因此，學生之間及學生與安徒生會之間已就導遊技巧的學與教建立起一個學習社群。

此例子顯示載於第 44 頁圖 4.1 E 點。

本港的年青人大多非常熟悉電子郵件、網上即時訊息、網絡日誌(「網上日誌」)等的使用並進行溝通和聯繫。利用這些科技在旅遊與款待科建立和聯繫學習社群的發展潛力頗大。不過，科技本身並不會令學習社群出現。教師和學生需要有共同宗旨，積極付出，使相互之間的影響能實踐社群的學習宗旨。



## 第五章 評估

本章旨在說明評估在旅遊與款待科學與教過程中的角色，以及本科評估的主導原則，並闡述進展性評估和總結性評估的必要性；此外，本章亦會提供旅遊與款待科校內評估的指引及公開評核的詳情，並闡述如何制定和維持等級水平，以及如何根據等級水平匯報學生的成績。有關評估的一般指引可參閱《高中課程指引》（課程發展議會，2009）。

### 5.1 評估的角色

評估是蒐集學生學習表現顯證的工作，是課堂教學一個重要且不可或缺的部分，能達成不同的功用，供各使用者參考。

首先，評估可就教學成效和學生在學習方面的強弱，向學生、教師、學校和家長提供回饋。

其次，為學校、學校體系、政府、大專院校及僱主提供信息，以便各持份者能監察成績水平，有助作出遴選決定。

評估最重要的角色是要促進學習及監察學生的學習進度。不過，高中期間，評估在協助頒發證書和遴選方面的功能較為顯著；換言之，由於評估結果常被用來作出影響個人的重要決定，這使評估無可避免地具有高風險的性質。

香港中學文憑為完成中學課程的學生提供一項通用的資歷，以便其升讀大學、就業、進修和接受培訓。該文憑就學生在四個核心科目和各個選修科目，包括學術科目，如旅遊與款待科和新的應用學習課程的表現作彙整，並輔以「學生學習概覽」內其他有關信息來詮釋學生的表現。

### 5.2 進展性和總結性評估

評估可分為「促進學習的評估」和「對學習的評估」兩大類別。

「促進學習的評估」是要為學與教蒐集回饋，並運用這些回饋幫助教師調校教學策略，令學習更有效。這種評估關乎學與教的發展和調校，所以稱為「進展性評估」，關注的是較小的學習點，需要經常進行。

「對學習的評估」是要評定學生的學習進展。這種評估總結了學生學會了多少，所以稱為「總結性評估」，關注的是較大的學習面，通常在經過一段較長學習時間之後進行。（例如在學年終結時，或在完成一個學習階段之後）

事實上，進展性和總結性評估之間並沒有鮮明的分野，在某些情況下，同一項評估可以同時達致進展性和總結性的目的，分野容易模糊不清。教師如欲進一步了解進展性和總結性評估，可參閱《高中課程指引》。

進展性評估和持續性評估也是有分別的。前者透過正式和非正式地評估學生的表現，提供回饋，以改善學與教；後者則是持續評估學生的學業，但可能並不提供有助改善學與教的回饋，例如累積每星期的課堂測驗成績而沒有給予學生具建設性的回饋，這既不是良好的進展性評估，也非有意義的總結性評估。

就教育理念而言，進展性評估有助促進學習，理應更受關注，並給予高於總結性評估的地位；但過往學校傾向側重對學習的評估，而較忽略促進學習的評估。由於研究顯證指出進展性評估有助完善教學決策，並能提供回饋改進學習，因此，課程發展議會發表的《學會學習——課程發展路向》（課程發展議會，2001）認為須改變評估措施，學校也應給予進展性評估應有的重視，並將促進學習的評估視為課堂教學不可或缺的部分。

校內評估和公開評核也有一定的區別。校內評估是指三年高中教育期間，教師和學校採用的評估措施，是學與教過程的一部分。相對來說，「公開評核」是為各校學生舉辦的評核，是評核過程的一環。就香港中學文憑而言，它是指由香港考試及評核局舉辦的公開考試。總的來說，校內評估應較著重進展性評估，而公開評核則側重總結性評估。雖然如此，兩者卻並不是簡單的二分法關係。

### 5.3 評估目標

以下的評估目標與之前章節所表述的課程架構及學習成果相配合：

- 了解旅遊及款待業中各個互相緊扣的環節的架構和性質；
- 認識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；
- 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；
- 評估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，擴大旅遊對經濟、環境和社會等方面的正面影響；
- 體會旅客和旅遊/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；
- 在充滿動力的旅遊及款待業環境裡有效地運用資訊科技、溝通、解決問題和明辨性思考等能力；
- 展示提供優質客戶服務的基本原則。

## **5.4 校內評估**

作為學校設計旅遊與款待科校內評估及一般評估活動的依據，本部分將闡述各項主導原則，其中部分是適用於校內評估及公開評核的通則。

### **5.4.1 主導原則**

校內評估應配合課程規畫、教學進度、學生能力及學校情況。蒐集到的資料，將有助推動、促進及監察學生的學習，並能協助教師發掘更多方法，推動有效的學與教。

#### **(a) 配合學習目標**

宜採用各種評估活動，全面評估學生在各學習重點的表現，包括口頭答問、測驗和考試、角色扮演、分組討論、專題研習和實地考察，從而促進學生的全人發展。教師應共同商討各範疇所佔的比重並取得共識，讓學生知道各種評估目的及評估準則，並能全面了解預期學習所達致的表現。

#### **(b) 照顧不同學生能力的差異**

宜採用不同難度、模式多元化的評估活動，照顧不同個性和能力的學生；確保能力較強的學生可以盡展潛能，能力稍遜的學生也得到鼓舞，保持對學習的興趣，繼續追求成功。

#### **(c) 跟進學習進度**

校內評估並不是一次性的運作，學校宜採取更多能跟進學生學習進度的評估措施（例如：學習歷程檔案）。這類評估活動能讓學生調適自己的步伐，循序漸進地訂定個人可遞增的學習目標，為學習帶來正面的影響。

#### **(d) 給予適時及優質的回饋與鼓勵**

教師應採用不同的方法，給予學生適時的回饋與鼓勵，例如在課堂活動時

作出有建設性的口頭評論，以及批改習作時的書面評語。這些方法除能協助學生找出自己的強項和弱點之外，更能增強他們學習的動力。

#### **(e) 配合個別學校的情況**

學習的內容或過程若能配合學生熟悉的情境，學習會變得更有意思。因此，設計評估課業時，宜配合學校的情況，例如地理位置、與社區的關係、學校使命等。

#### **(f) 配合學生的學習進度**

校內評估的課業設計，應配合學生的學習進度。這將有助學生清除學習上的障礙，以免日積月累，影響學習。掌握基本概念及技能是學生能否繼續發展的基礎，教師更應謹慎處理。

#### **(g) 鼓勵同儕互評和學生自評**

教師除了給予學生回饋外，更應鼓勵學生在學習上自評或與同儕互評。前者能促進學生的反思；後者則可鼓勵學生互相學習，對學生的終身學習非常重要。

#### **(h) 適當運用評估資料以提供回饋**

校內評估提供豐富的資料，讓教師能在學生的學習上給予持續而有針對性的回饋。

### **5.4.2 校內評估活動**

旅遊與款待科應採用口頭答問、測驗和考試、專題研習、實地考察等適合本科的一系列評估活動，幫助學生達致各項學習成果。但是，教師須留意



這些活動應是組成學與教的必須部分，而非外加的活動。

### 口頭答問

口頭答問不應僅僅用作語文科的口語測驗，事實上，講說技巧對其他科目也非常有用。口頭答問靈活而富彈性，教師既可以跟表現卓越的學生深入討論，理順晦澀言論中的意思，找出某一結論之理據，也應嘗試使用口頭評估，彌補傳統評估方法的不足，幫助學生改善口頭溝通技巧。

### 測驗和考試

測驗和考試已廣泛應用在日常的學與教中。在設計測驗和考試題目時，命題方式，例如在事實認知、觀念理解以及共通能力各方面應取得平衡。命題方式要多元化，例如設有多項選擇題、資料回應題和論述題等。這些項目有助評估考生的一系列能力，例如創造力、明辨性思考和解決問題能力。

### 角色扮演

在旅遊與款待業的教育中，角色扮演佔重要地位，學生可藉此模擬旅遊與款待業的實況，將學術知識與業內的慣常做法聯繫起來。這種模擬活動可以培養學生明辨性思考能力，也有助教師評估學生在筆試以外的課堂表現。

角色扮演活動可以：

- 安排學生分組工作，灌輸團隊的概念 — 這是業界重視的重要協作能力；

- 讓學生作分析性思考和研究，以探索旅遊與款待業這一課題和行業的跨學科性質。

#### 實地考察

實地考察在不同科目有不同的應用，包括外出收集樣本以至對探訪或旅行的反思，學生有機會探究旅遊及款待業的實際環境。實地考察要求敏銳的觀察力、對概念和技巧的掌握，以及準確的記錄，有助學校和社區建立良好的關係，對學生的社交發展和學習學科知識也有裨益。

## **5.5 公開評核**

### **5.5.1 主導原則**

以下概述公開評核的主導原則，供教師參考。

#### **(a) 配合課程**

香港中學文憑所評估和考核的成果，應與高中課程的宗旨、學習目標及預期學習成果相符。為了提高公開評核的效度，評核程序應顧及各項重要的學習成果。旅遊與款待科的公開評核符合旅遊與款待教育的課程目標和學習重點。

#### **(b) 公平、客觀及可靠**

評核方式必須公平，不應偏向任何組別的學生。公平評核的特色是客觀，並由一個公正和受公眾監察的獨立考評機構所規管。此外，公平也表示評核能可靠地衡量各學生在指定科目的表現；如再次接受評核，學生所獲的成績結果應當非常相近。

#### **(c) 包容性**

香港中學文憑的評核及考試，需配合全體學生的個性及能力。旅遊與款待科的評核涵蓋旅遊及款待業所需的認知、觀念、態度和基本共通能力。

#### **(d) 水平參照**

香港中學文憑採用「水平參照」模式匯報學生表現，即把學生的表現跟預定的水平比對。該預定的水平說明了學生達到的某等級的知識與能力所及。旅遊與款待科發展了一套等級描述，就學生表現提供更明確的闡述。

### (e) 資料豐富

香港中學文憑的資歷和相關的評核及考試制度為不同人士提供有用的信息。首先，它向學生就其表現，並向教師及學校就教學質素，提供回饋。其次，它將學生的表現與有關的等級水平相比，令家長、大專院校、僱主和公眾了解學生的知識水平和能力。第三，它有助作出公平和合理的遴選決定。

### 5.5.2 評核設計

下表顯示本科於自 2016 年文憑試起生效的評核設計。評核設計會因應每年度考試的回饋而不斷改進。評核的詳情刊載於有關考試年度的「考試規則及評核大綱」及其他補充文件中，並見於考評局網頁 ([www.hkeaa.edu.hk/tc/hkdse/assessment/assessment\\_framework/](http://www.hkeaa.edu.hk/tc/hkdse/assessment/assessment_framework/))。

#### 2016、2017 及 2018 年文憑試

部分			比重	考試時間
公開考試	卷一	甲部：選擇題 乙部：資料回應題	43%	1¼ 小時
	卷二	論述題	57%	1¼ 小時

#### 自 2019 年文憑試起生效

部分			比重	考試時間
公開考試	卷一	甲部：選擇題 乙部：資料回應題	45%	1½ 小時
	卷二	論述題	55%	1¼ 小時

### 5.5.3 公開考試

公開考試的整體目標在於評核考生對旅遊及款待業各個層面的認知和理解，並能在各種與本行業有關的情況下應用適當的知識和技巧。

公開考試採用不同類型的試題——多項選擇題、資料回應題和論述題。多項選擇題可更全面涵蓋課程，鼓勵考生更好地掌握這部分的基礎知識；資料回應題要求考生分析試題所提供的資料，展示知識應用的能力；論述題可以讓考生展現對旅遊及款待業議題的深入討論。學校可參閱每年考試試卷，以了解考試的形式和試題的深淺程度。

### 5.5.4 成績水平與匯報

香港中學文憑會採用水平參照模式匯報評核結果，按有關科目的變量或刻度上的臨界分數而訂定水平標準，參照這套水平標準來匯報考生表現的等級。水平參照涉及匯報成績的方法，但並不影響教師或評卷員對學生習作的評分。圖 5.1 展示一個科目水平標準的訂定。

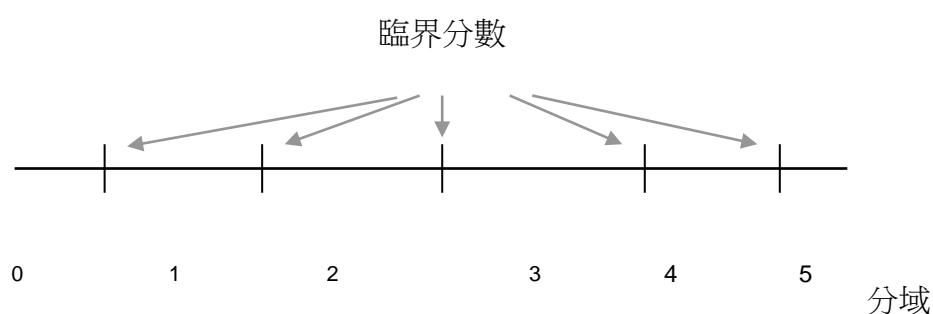


圖 5.1 按科目分域上的臨界分數訂定表現等級

香港中學文憑以五個臨界分數來訂定五個表現等級（1 至 5），第 5 級為最高等級。表現低於第 1 級的臨界分數會標示為「未能評級」（U）。

各等級附有一套等級描述，說明該等級的典型學生的能力。製訂這些描述指標的原則，是要描述體現該等級水平的典型學生所能掌握的，而非不能

掌握的，換言之，描述須正面而非負面地說明考生的表現。這些描述只是「平均而言」的表現，未必能準確地應用在個別考生上。考生在某一科目的各方面可能表現參差，跨越兩個或以上的等級。各等級的學生表現樣本可以用來闡明預期學生達致的水平。一併使用這些樣本與等級描述，有助釐清各等級的預期水平。

在訂定香港中學文憑第 4 級和第 5 級的等級水平時，已參照香港高級程度會考 A 至 D 級的水平。不過，這是要確保各等級的水平在不同年分維持不變，而非保持各等級分佈的百分比。事實上，等級分佈百分比會因學生的整體表現的不同而有所改變。參照以往 A 至 D 級的水平來設定第 4 級和第 5 級的水平，其重要性在於確保跟以往的評核措施有一定程度的延續性，方便大專院校的遴選工作，以及維持國際認可性。

為了提高公開評核的區別能力以供遴選之用，考獲第五等級的考生中，成績最優異的將以「\*\*」標示，成績較佳的則以「\*」標示。香港中學文憑的證書將會記錄考生考獲的等級。



## 第六章 學與教資源

本章旨在說明選擇和善用學與教資源（包括教科書）對促進學生學習的重要性。為支援學生的學習，學校須甄選、調適和在適當時候發展相關資源。

### 6.1 學與教資源的作用

學與教資源的作用在於為學生提供學習經歷的基礎。學習資源不僅是指教育局或其他機構製作的教科書、作業、視聽教材等資料，還包括不同類型的網絡學習材料、資訊科技軟件，以及互聯網、傳媒、圖書館、自然環境和人力資源等的學習材料。善加利用以上各種資料，可以協助學生學習，拓闊學習經歷，切合不同的學習需要。有效運用合適的學與教資源，可以幫助學生鞏固已有的知識、延伸學習、自行建構知識、制訂學習策略、培養所需的共通能力、價值觀和態度，從而奠定終身學習的基礎。

### 6.2 主導原則

教師在選擇及運用教科書和學與教資源時，宜注意以下各項：

- 配合課程宗旨，並包含必須學習的元素；
- 引發學生興趣，使學生能積極投入學習活動；
- 提供獲取知識的渠道和學習鷹架，以助學習進程；
- 有效和準確地表達信息和意念，尤其能促進討論和延伸探究；
- 補足及延展學生在課堂上所學，鼓勵自主學習；
- 按照學生的個別差異，提供不同深淺程度的學習活動。

### 6.3 常用資源

學與教資源，例如書本、視聽教具及軟件有助學生達至高中旅遊與款待課程的學習期望。挑選學與教資源時應考慮以下各點：



### 6.3.1 教科書

教科書是學習的基本資源，但並非就是課程的本身。教師應憑專業判斷來挑選教科書，幫助學生達到課程的學習重點。挑選教科書時應參考下列指引：

- 設計富靈活性，可以照顧學生興趣與能力上的差異；
- 內容應有助加深學生了解旅遊與款待業充滿動力的特質，並能：
  - 適當覆蓋學科範圍，兼顧國際與本地的情境；
  - 提供有關旅遊與款待理論、概念、趨勢、議題的概述；
- 內容應能促使學生反省自己的態度與行為，了解作為旅客及公民的責任與權利；
- 應加入討論題，以加深學生的理解，並有助各種理論與概念的應用。

教師為學生挑選教科書時應參考下列文件：

- 《適用書目表》
- 《優質課本基本原則》
- 《學校選用課本及學習材料須知》

（網址：<http://www.edb.gov.hk/en/curriculum-development/resource-support/textbook-info/index.html>，然後循以下途徑進入：主頁 > 課程發展 > 資源及支援 > 教科書資訊）

### 6.3.2 參考資料

為了讓學生掌握旅遊與款待業的實際環境，應鼓勵學生盡量使用各種讀物或資源，例如參考書、書評、期刊、雜誌、新聞稿、政策文件、報告、調查、剪報、地圖、圖片、卡通、圖畫及標語等。這些學習資源與教科書相輔相成，可藉以推動學生從閱讀中學習之餘，還有助學生從最新的發展與議題中了解其與本科所學的相關性。教師可從多種渠道擇取合適的資源，例如香港旅遊發展局發表的統計數字，可以提供機會讓學生閱讀、分析，並應用各種有關質與量的信息。

### 6.3.3 科技與網上資源

教授旅遊與款待科應正確運用科技。科技能促進推行以學生為中心的學與教取向及提供富啟發性的學習環境。互聯網是全球通用的媒介，教師與學生能尋找實際的資源，例如來自業界以及學術界的個案研究、情景與模擬活動等。這些資源對促使學生建構知識至為重要。就於旅遊與款待科而言，科技可以在以下方面促進學與教：

- 閱讀來自不同國家的資料，培養學生從欣賞的角度了解多元文化的差異及本地與國際間的差異；
- 幫助學生藉問題為本學習、個案研究、或模擬旅遊或款待業真實情景來培養探究、解難與決策能力；
- 了解顧客服務及關係的基本概念及服務顧客的實際技巧；
- 選擇在任何時間及地點學習，能不受時地限制而取得各種學習資源。

此外，廣為業界採用的電腦為本應用程式，是互動式學與教的必備資源。學校應採用各種電腦為本培訓程式，使學生可以獲取與行業相關的新趨勢及知識。這些程式也能鼓勵學習者進行獨立學習。

### 6.3.4 社區資源

本科的學與教不應局限於以教科書作為資源，否則易曾趕不上這充滿動力的旅遊業的最新發展。師生應盡量利用從各旅行社、酒店、餐廳、航空公司及遊樂場的客戶服務部所索取的各種社區資源，例如小冊子、雜誌、錄影帶及地圖。旅遊與款待科統籌教師應與這些私營機構建立密切關係，以便發展可靠的數據庫，促進本科的學與教。

此外，公營至半公營機構如旅遊事務署、香港旅遊發展局、香港旅遊業議會、香港酒店業協會、康樂及文化事務署、漁農自然護理署等，可提供大量數碼及非數碼的學與教資源。這些資源提供如博物館、文化徑、紀念碑、海岸公園、郊野公園所舉辦的活動的最新信息。此外，學校也應指導學生藉上述機構發掘體驗學習機會。

## 6.4 靈活運用學與教資源

旅遊與款待科可以有各種多樣化的學與教資源，教師應憑專業判斷挑選及調適最好的資源，支援本科各種教學法，配合不同學習者的需要。

### 6.4.1 建立校本學與教資源

本科需採取多樣化的學與教策略以適應學生的不同學習方式，教師應在適當時候調適所選的學與教材料。在運用各種學與教資源教授本科時，應考慮下列各點：

- 因材施教，調適資源令課業、活動都能適切地挑戰不同程度的學生，使學習態度積極的學生獲得挑戰；學習積極性稍遜的學生也能夠對學習保持興趣；
- 充份利用最新的量化數據與事實信息；
- 調適真實的旅遊與款待業資源，如個案研究、情景以及插圖，深化學生對所學理論與概念的理解和提供應用機會。

### 6.4.2 照顧學生的多樣性

學與教資源的選取需要配合學生的不同需要和學習模式。例如有些學生對文字信息反應較好，有些則偏好視像信息，有些則擅長處理其他形式的資源。使用不同種類的資源，可以幫助學生培養不同的認知能力。詳情可參閱本章附錄九有關學與教資源和教學法的例子。

## 6.5 資源管理

### 6.5.1 分享學與教資源

分享文化是知識管理成功的關鍵。學校應作出適當安排，以便讓：

- 教師與學生可透過內聯網或其他方法分享學與教資源；
- 教師可組成專業發展小組，交流經驗，例如利用香港教育城網站或小組面談會議。

### 6.5.2 學校的資源管理

管理學習資源是一個持續的過程，包括預算、採購、統籌及提供使用等方面。按照資源的性質必須分門別類—書籍、期刊、雜誌、百科全書、唯讀光碟、互動媒體及網上資源，以作安排。

擁有種類繁多的資源是十分重要的，學生也應可以隨時取用旅遊與款待業相關的書本、雜誌、電視節目和電腦軟件。數碼與非數碼形式的資源應妥為管理，還要經常更新，網上資源尤須如此。最後，學習資源應存放在學生容易取用的地方，而教師和學生也必須時刻嚴格遵守和尊重知識產權。

旅遊業是全球化的行業，故此，學校需要協助學生培養國際視野，而所選取的學與教資源要能反映世界各地的旅遊業。這些資源配合不同插圖將有助學生在各方面澄清所學概念。

### 6.5.3 接觸資源

學生應可以隨時取用不同種類的資源，例如書本、電視節目和電腦軟件。學校可在課室設立學習角，方便學生閱覽與旅遊及款待有關的雜誌、期刊、書籍、小冊子及多媒體資源等。此外，學習角可佈置成旅行社及酒店商務中心的模樣，讓學生透過角色扮演，訓練他們的顧客服務技巧。詳情可參閱附錄十關於學與教資源的例子。

#### 6.5.4 學校圖書館主任

圖書館管理員在支援本科課程方面擔當著重要的角色，例如：

- 提供資源，協助學生達至課程的目標和學習成果；
- 通知教師有關適合支援課程的學與教資源；
- 充分利用資源；
- 推動使用資源的正確觀念(註明出處、版權問題、知識產權問題)及正確使用器材。



## 在旅遊與款待科課堂有效運用直接傳授的例子

- 在教授旅遊概念和原則的單位時，教師可以略花時間，向學生介紹一些有關遊客旅遊動機的重要理論，以了解消費者的複雜行為。這些理論主要分析遊客對旅遊目的地的選擇，並解釋遊客的選擇如何決定一個旅遊目的地受歡迎的程度。學生一旦掌握了這些旅遊發展的基本概念，便可以更深入地研究可持續旅遊發展如何在維持和提高旅遊目的地受歡迎程度和競爭力方面擔當重要角色的課題。
- 在旅遊與款待科課堂上利用錄影片講授「員工個人衛生及安全操作程式」，會令學生較容易掌握教學內容，也有更生動深刻的記憶，令他們能妥善地實踐所學。

直接傳授旅遊與款待科理論對下列各方面均有效用：

- 要學生自行研習複雜的理論並非易事。較理想的做法是由教師撮錄要點，解釋重要的部分。這樣可確保學生能掌握理論的基本要素，盡量避免誤解。隨後的議題探究還須引用理論的資料，因此，這個做法尤為重要。

- 旅遊與款待科最常運用的直接傳授策略是教師採用課文作為基本依據的講授。不過，教師須確保有關的知識能切合學生的學習水平。部分學術性文章旨在給較高程度的學習者而非以中學生為閱讀對象，因此，對學生來說有時會過於艱深。在這種情況下，教師可先閱讀和整合這些文章或課文，然後再按學生的程度講解其中的要點。
- 部分文章或理論是基於某種文化或歷史背景構思而成的，例如各主要旅遊區的風俗習慣，對學生來說是非常陌生的。教師在闡釋理論及背景之後，可以提出一些本地或與學生生活息息相關的例子，幫助學生理解。此外，適合的錄影片有助學生迅速透過影像掌握各種烹飪、餐桌佈置和服務模式的知識。
- 教師運用直接傳授方法能在短時間內將大量信息傳遞給學生，但這只是達到目標的一種方法。運用直接傳授方法的同時還要安排進一步的討論和習作，考核學生對理論的了解，以及他們如何運用理論去探究其他議題。

此例子顯示載於第 44 頁圖 4.1 A 點。



## 透過互聯網引領學生進入學習的汪洋

- 為使學生能更深入地理解選修部分(二)的「主題公園及景點」課程，教師可以介紹下列網站：

網站(1) *Theme Park City* ([www.themeparkcity.com](http://www.themeparkcity.com))

背景資料：Theme Park City 羅列美國(按州劃分)、加拿大和歐洲等地的主題公園、遊樂場、水上樂園及動物園，也提供馬戲團和嘉年華會的指南。

網站(2) *Theme Park Insider* ([www.themeparkinsider.com](http://www.themeparkinsider.com))

背景資料：Theme Park Insider 羅列美國(按州劃分)、加拿大、歐洲、日本和澳洲等地的主題公園，也提供馬戲團和嘉年華會的指南。

先以個人，然後兩人一組展開初步研究。並要求他們通過下列活動，引起他們興趣的題目：

- 從兩個網站蒐集資料，比較兩者的異同。
- 列舉三個理由，說明揀選下列其中一個網站介紹給一位熱愛主題公園的朋友的原因。

藉兩人一組的工作，讓學生討論、交流意見和協商；藉獨立探究，讓學生深入思考。在這個過程中，讓學生展示所學和所擁有的專門知識，並與同學分享意見，加強自信。此外，教師也可以觀察學生對課題的認識程度，乃至他們感興趣的事物。

改寫自 Powers, T., & Barrows, C.W.(2006),《款待業管理初探(第八版)》(*Introduction to Management in the Hospitality Industry* (8<sup>th</sup> ed.))。Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

此例子顯示載於第 44 頁圖 4.1 B 點。

## 探究式學習例子

### 大澳旅遊業的可持續發展

是次實地考察的主要策略，是要利用探究式教學，協助學生培養探究和思考的技能。以下是實地考察的流程：

- 籌備——策劃預先考察(教師)
  - 教師先前往大澳進行考察
  - 準備兩份問卷，比較學生在考察前後，在知識、技巧及對大澳的觀感方面有什麼改變
  - 擬備活動工作紙，供學生在考察期間填寫
  - 擬備探究式問題，供學生在實地考察後作答
- 籌備——策劃預先考察(學生)
  - 學生分組從報章、旅遊指南及互聯網等，蒐集關於大澳的資料
  - 根據蒐集得來的資料和對大澳的認識，填寫考察大澳前的問卷
- 考察
  - 學生須在是次考察中探討遊客活動對大澳的社會、環境及經濟所帶來的影響。研究包括就民生和經濟議題，訪問區內人士和店舖東主。透過考察區內的社區中心、人工和自然景點，學生可以根據個人觀察所得，評估遊客活動對大澳將會帶來什麼影響。

- 考察後的跟進工作

- 實地考察後的跟進工作與實地考察同樣重要，學生可藉此與班上同學分享經驗。每個小組必須在考察後與班上的同學分享研究結果。
- 考察結束後，學生必須回答一些探究式問題，以協助他們探索遊客活動對社區可能造成的影響。以下是部分範本問題：
  - 研究的議題或問題是什麼？
  - 這些議題或問題涉及哪些人？
  - 何以這些議題或問題會在大澳發生？
  - 以上的問題對我的生活，乃至大澳社區有什麼重大的影響？
  - 涉及哪些決定？不同的決定會令誰有所得失？  
為什麼？
  - 有關議題或問題的人士之間有什麼關係？
  - 有什麼方法可以解決這些議題或問題？

## 「二零零五年最佳導遊」角色扮演比賽例子

匯基書院(東九龍)的一名教師安排修讀旅遊與旅遊業科的中五學生參加一項名為「二零零五年最佳導遊」的角色扮演比賽。比賽根據下列理念而設計：

- 要求學生積極參與的角色扮演形式，能引起學生主動學習的興趣，令他們較容易掌握知識和保持熟練技巧；
- 在現實環境運用共通能力，讓學生實踐理論；
- 結合社會、經濟及環境各種議題，編導遊講義，顯示旅遊業的跨領域性質；以及
- 在旅遊業的課堂上，模擬業界的環境，讓學生體驗業界的特定情況及相關問題。

為照顧學習差異，這位教師準備了多個旅遊景點供學生選擇。部分景點的角色扮演活動要求較高，學生需花不少工夫準備。學生可以在課室內，也可以在校內任何地方進行角色扮演活動。不論地點在哪裏，學生都要扮演身在旅遊車上帶團觀光的導遊角色。其他同學會根據講解內容的質素、溝通能力及解答其他學生(即遊客)所提出的問題的能力，評估他們的表現。

此例子顯示載於第 44 頁圖 4.1 C 點。

## 其他學與教策略

	優點	限制	應用範圍 (課程架構)
個案研習	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 培養分析和解決問題能力</li> <li>• 容許從複雜議題中探索解決方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 學生未能看到與他們情況的相關性</li> <li>• 因資料不足而未能達致理想的效果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課題五</li> </ul>
示範	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為視覺型的學生提供一個激勵和激發性的學習經歷</li> <li>• 運用示範來豐富以文字為中心的教學策略，藉以幫助學生明白那些難以用文字解釋的概念</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可能難以找到相關的多媒體資源作示範</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課題一和課題二，尤著重單位三</li> <li>• 課題二中的餐飲業</li> <li>• 課題四</li> </ul>
邀請講者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 令課題更吸引</li> <li>• 為學生提供一手和真實的資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可能難以找到合適的講者</li> <li>• 因講者與學生的期望有差異而造成學與教的錯配</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課題五</li> <li>• 課題一和課題二，尤著重單位二</li> </ul>
匯報	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓學生有機會作考察活動後的反思</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果學生匯報的內容相同時，便難免重覆</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 課題三</li> </ul>

## 計畫參觀史蹟

(摘錄自聯合國教科文組織的教育網站)

(Extract from the World Heritage in Young Hands. To know, cherish and act. © UNESCO  
1998 -<http://whc.unesco.org/uploads/activities/documents/activity-54-16.pdf>)

### 參觀史蹟和博物館

世界遺產教育的精彩之處在於能令年青人走出課堂，參觀社區及國內外的史蹟和博物館。教師需先作審慎的計畫、有效的組織和跟進，方可使參觀達到最佳的效果。

### 參觀史跡

參觀世界遺產一直是世界遺產教育中最精彩的一刻。以下步驟可讓師生得到難忘的經歷：

### 籌備

要有成功的參觀史蹟活動，教師必須先做好充份的準備，包括：

- 預先參觀史蹟
- 在參觀前後發問卷，得知學生在有關史蹟和保育方面的知識、態度、技巧和行為的改變
- 替學生準備不同種類的活動，譬如重現歷史情景、講述有關史蹟的故事和傳奇，或繪畫史蹟
- 計畫課業，給學生作參觀的跟進

### 預訪

嘗試盡量尋找不同學科的教師組成團隊，人數越多越好，幫助學生作參觀前的準備。譬如說，歷史科教師可提供有關史蹟在不同年代的資料；地理科教師可指出史蹟所處位

置的特點和地理特徵；語文科教師可提供特別的文本(文學、詩、戲劇)；藝術科教師可請學生繪畫史蹟或製作史蹟的比例模型；數學科教師可請學生計算文化史蹟的建築方法或自然史蹟所含物種的概約數目；理科教師可讓學生得知旅遊業對史蹟的潛在威脅。

請學生穿上傳統服裝、在旅途播放古代或傳統音樂或請學生唱出有關歌曲，邀請特別嘉賓以帶給學生驚喜，使參觀成為學生難忘的經歷。查詢有沒有教育主任可就相關史蹟協助教師計畫參觀。

如已有關於史蹟的教材，教師不妨在參觀前與學生分享有關材料。蒐集一切所需的實際資料(譬如入場費、開放時間、拍照許可、飲食安排、紀念品店、休息間、急救)，看看場地可否同時容納全部學生，或學生須分成小組參觀。

準備讓學生在實地考察時完成的活動工作紙，蒐集參觀所需的一切材料和設備，譬如寫畫紙張、照相機和筆。

如有攝錄機，不妨將過程拍下並製成錄像節目，播放給學生、父母和其他人觀看。

## **參觀史蹟**

嘗試想像參觀史蹟時可進行的不同活動，譬如繪畫或拍照，採訪(與史蹟的導遊或工作人員或學生之間互相訪問)，讓學生準備參觀日誌，製作錄像，設定休息和娛樂環節(譬如歌唱表演，由父母準備特別小食並與史蹟的工作者分享)。離開參觀地點前讓學生將準備好的小禮物獻給史蹟的管理人



員以表謝意。

### **參觀史蹟的跟進活動**

參觀史蹟後的跟進活動與準備工作同樣重要，學生可藉此理解並與其他人分享所得的經驗。建議的跟進活動包括：

- 與學生討論所見所學，包括學生最喜歡和最不喜歡的事情
- 建議學生進行新的研究項目，譬如如何改善史蹟以同時達到促進旅遊業和保護史蹟的目標，檢視史蹟面對的潛在威脅和最終解決方案，向年青的導遊提供意見以改善旅客管理。
- 請學生按自己的草圖和圖樣，繪製並展出更大的圖畫和雕塑。
- 鼓勵學生沖曬參觀期間拍攝的照片，舉辦攝影展覽，讓學生或父母選出最佳的遺產相片，並頒發小獎品給勝出者。
- 請學生以參觀為題投稿到校報及/或本地/全國的報紙
- 請學生建議另一次史蹟參觀

### **參觀博物館**

參觀博物館是世界遺產教育的另一重要範疇。博物館的工作人員可以是教師的好伙伴。參觀博物館時，通常只可以研究某一種文化或自然特點的證據。

若學校附近並無博物館，則其他本地地點、本地人士、父母、祖父母也可幫助學生重溫往昔歲月。

### **出席特別講座**

某些博物館規模龐大，有大量的館藏和展品，數目之多令學生在一次參觀中難以全部接收和欣賞。所以，在參觀博

物館時，有些教師選擇只集中在某一主題或課題，安排學識淵博而風趣的講者為學生提供講座。

### **研究館藏**

參觀博物館時，教師可安排學生深入觀察和研究某一館藏，向學生派發有關研究某一館藏的活動紙以助完成這一課業。參觀後，學生可在課堂上講述自己的研究結果。

### **參觀手工藝工作室**

博物館內看到的某些手工藝(如陶器製造)是世代相傳的，延續了數十年甚至數百年，至今仍有傳人。通過安排參觀手工藝工作室，學生可親身看到傳統手工藝的承傳情況，藉此明白自己的身份、傳統(包括世界遺產)與本土手工藝之間的聯繫。

## 照顧學生的多樣性的例子

一名中學教師就如何照顧不同能力的學生參與旅遊與旅遊業科的分組討論，提供自己的經驗。

- 把學生分組時，應確保包括能力較佳、能力一般和能力稍遜的學生的均等組合；
- 組內每位學生都應獲指派工作。崗位包括記錄員、領袖和報導員，從而培養責任感，改善問責態度；
- 經驗顯示，能力稍遜的學生如獲指派重要崗位，完成課業後普遍都能獲得成就感；
- 分組討論活動設計成比賽形式，通常可以大大提高學生的投入感和參與；
- 在綜合解說的環節，教師應表揚學生工作的努力及參與討論的積極表現。

## 讓能力較高的學生發揮學習潛能的例子

一名中學教師設計了一項角色扮演活動，讓能力較高的學生盡展學習能力。這次活動為大嶼山一日遊，在課堂外進行，由一名註冊導遊協助。行程包括如大澳、東涌炮台及寶蓮禪寺等主要的旅遊景點。

出發當日，學生會擔當導遊角色，負責行程策劃、旅遊導賞和團員管理等工作，介紹指定的旅遊路線和景點。在考察前的籌備階段，教師已事先向學生推薦相關的網址和資料小冊子，以便準備導賞材料。為求增加這個課業的要求，教師不會預先告知學生指定的路線或景點。對於能力較高的學生來說，這項安排是一項挑戰，可以激發他們更深入地探索有關的課題，以便作好準備應付不熟悉的情況，並進一步發揮專長。

為加深學生的學習經驗，一位註冊導遊會應邀隨團出發，向學生示範和評估。這裡採用了「鷹架學習」法，由專家協助學生掌握正確的導遊技巧，這些技巧正是學生難以在獨自學習時得到的。

## 學與教資源和教學模式策略的關係

資源 教學模式	資訊科技 (互聯網和數碼資源如 唯讀光碟和互動媒體)	圖像 (小冊子、圖解、 圖片和海報)	教科書
直接講授	學習動機較弱的組別和靠視覺學習的人對於採用互動媒體教學的反應會較好，原因是互動媒體教學可以保持他們的專注力。	<p>在以課文為學習重點的教學策略中加入圖像，可協助靠視覺學習的人了解和學習難以用言語闡釋的概念。</p> <p>在照顧學生差異方面，對言語只有低理解力的學生，圖像有效的輔助工具。</p> <p>圖像對於地理名勝、菜單編寫和住宿產品等專題的學與教頗有效。</p>	<p>質素良好的教科書是可靠的學與教資源，讓學生可以參與由教師主導的學習。</p> <p>教科書為學生提供學習框架，適合以課文為學習重點和依靠實例學習的學生。</p>
小組討論	採用視聽教具教授顧客服務、食物理論、食物安全和個人衛生等實用技能，可幫助學生釐清概念，以進一步討論提供專業服務的相關議題。	影像較言語更能刺激學生的意念、情緒和反應，可激發和提升學生的創意思考能力，幫助他們構思並討論探究性問題。	情景、個案研習和教科書內加入真實例子的學習活動，可讓學生透過討論、角色扮演和探究式學習，了解和分析概念或理論。
角色扮演	角色扮演可以讓靠言詞學習的學生模仿視聽教具所展示的人物，進一步了解學習中的概念或程序，並有機會把理論付諸實踐。		

<p><b>其他探究式 學習活動</b></p>	<p>在實地考察期間拍攝的錄像，可在解說的環節中用作實例以引導學生參與討論。</p> <p>在發展和進行探究式學習方面，互聯網可使學生和教師在旅遊和款待的主要概念和議題方面接觸大量定量數據和事實資料，例如可持續旅遊發展和旅遊業發展帶來的影響等。</p>	<p>影像可以牽動感情，在角色扮演中尤其奏效。</p> <p>引起學生的學習動機，使其對某一特定資料產生興趣，從而樂於參與有關的探究式學習經驗/活動。</p>	
------------------------------	--	---	--

## 學與教資源的例子

在進行角色扮演時，學生可以利用數碼及非數碼學習資源為顧客編排遊覽行程、策劃旅遊細節和安排會議、獎勵、商務、展覽業務。數碼資源包括使用互聯網。互聯網對搜尋關於目的地、航空公司、酒店和車輛租賃等資料極為有用。全球分銷系統是專為財務成本、銷售預測和預訂服務而設的產品管理系統。非數碼資源則包括雜誌、地圖、參考書和小冊子，讓學生在實習時能運用顧客服務和市場學等技巧，向顧客推銷旅遊/住宿產品。

作為顧客服務主任，學生可以利用自己的資訊科技技能，滿足客人所需。這方面的學習活動可令學生更熟練地使用電腦蒐集和綜合資料，並將有關資料以報告和多媒體形式向酒店的住客展示。

由於旅遊與款待科的課堂需要加強使用資訊科技，建議課室設有學習角，儲存業界刊物/雜誌、介紹電腦為本的免費應用程式、和在互聯網上提供的全球分銷系統和酒店資產管理系統的免費示範軟件等作深入了解旅遊及款待的概念。

# 詞彙釋義

用語	解釋
公開評核	與香港中學文憑相關的評核和考試制度。
水平參照成績匯報	水平參照是匯報考生公開評核成績的方法，意即參照一套水平標準匯報考生在每一個學科的表現。
共同建構	學與教的「共同建構」取向與「直接傳授」及「建構」取向不同，強調課堂內的教師和學生是一個學習社群，各成員共同參與，從而創造知識，並建立判斷知識的準則。
共通能力	共通能力主要是幫助學生學會掌握知識、建構知識和應用所學知識解決新問題。通過不同科目或學習領域的學與教，可以培養學生的共通能力。這些能力還可以遷移到其他學習情況中使用。香港學校課程訂出九種共通能力，包括：協作能力、溝通能力、創造力、明辨性思考能力、運用資訊科技能力、運算能力、解決問題能力、自我管理能力和研習能力。
兩文三語	「兩文」指中文、英文書面語，「三語」指粵語、普通話和英語口語。香港的語文教育政策，是以「兩文三語」為目標，期望學生兼擅中英語文，能書寫通順的中文、英文，操流利的粵語、普通話和英語。
其他學習經歷	為促進學生的全人發展，「其他學習經歷」是在高中課程下三個組成部分的其中一環，以補足考試科目和應用學習（前稱職業導向教育），當中包括：德育及公民教育、藝術發展、體育發展、社會服務以及與工作有關的經驗。
知識建構	這是指學習者在學習過程當中，並非單純獲取知識，更能主動地連結到自己原有的知識和經驗，從而建立及形成自己的知識體系。
香港中學文憑	學生完成三年高中課程，參加公開評核後獲頒授的證書。



用語	解釋
校內評估	是校內恆常進行對學生學習表現的評估活動。校內評估是校內學與教的一部分，以促進學生學習為主要目的。教師可根據評估所得的資料，了解學生在學習過程中的表現，給予學生適當的回饋，同時按所需修訂教學目標和調整教學策略。
校本課程	我們鼓勵學校和教師採用中央課程，以發展本身的校本課程，從而幫助學生達到教育的目標和宗旨。措施可包括調整學習目標，以不同方式組織教學內容、提供科目的選擇、採用不同的學習、教學與評估策略。故此，校本課程其實是課程發展議會所提供的指引和學校與教師的專業自主之間，兩者取得平衡的成果。
核心科目	建議所有高中學生都修讀的科目，包括：中國語文、英國語文、數學及通識教育科。
等級描述	是指在公開評核中某一個等級的典型學生能力的描述。
價值觀和態度	價值觀是構築態度和信念的基礎，而態度和信念則會影響人的行為及生活方式；價值觀則是學生應發展的素質，是行為和判斷的準則，例如：人權與責任、承擔精神、誠信及國民身份認同。與價值觀息息相關的態度會影響學習動機和認知能力。由於二者在學生的學習過程上有舉足輕重的影響，因此，價值觀和態度的培養成為學校課程的主要元素。
課程及評估指引	由課程發展議會與香港考試及評核局聯合製訂。內容包括課程宗旨、課程架構、課程規畫，學與教的建議及評估方式等。
課程銜接	課程銜接是指不同學習/教育階段課程（包括個別科目）的銜接，如幼稚園、小一（幼稚園與小學），小六及初中一（小學與中學），初中三與高中四（初中與高中）。本港學校課程架構以八個學習領域（不是個別科目）、九種共通能力，以及價值觀和態度來建構連貫各學習階段的課程，並以五種基要的學習經歷來貫徹全人發展的教育目標。因此，學生在踏進高中學習階段時，他們應已具備各科所需的知識和能力基礎。教師在設計有關學與教的內容和策略時，亦應考慮學生在先前學習階段的已有知識和學習經歷，幫助他們適應新的學習。

用語	解釋
學生的多樣性	每個學生都是獨立的個體，各有不同的稟賦，性向、才情，智能、喜好也各有差異，而學習經歷、家庭、社會、經濟、文化等因素的影響，都構成他們在學習能力、學習興趣、學習方式等的不同。
學生學習概覽	除了香港中學文憑試和應用學習的成績紀錄外，「學生學習概覽」是一份補充資料，記錄學生在高中階段三年內參與各種學習活動的經歷、體驗和成就，以作為全人發展的佐證。
學習成果	是指預期學生完成課程或某學習階段後的學習表現，是根據課程的學習目標及學習重點而擬定，可作為評估學習成效的依據，並反映學生在課程學習後應能達到的學習表現，以促進他們的學習。
學習社群	學習社群是指一群有共同價值觀與目標的成員緊密合作，積極參與、協作及反思，從而孳生蕃衍新知識，並創建學習的新方法。在學校的情境，學習社群除了學生與教師之外，往往更涉及學生家長及其他社群。
學習差異	是指學生在學習過程中自然存在的學習差距。照顧學生學習差異，並不是強要拉近學生之間的差距，而是要充分利用學生的不同稟賦，並視之為促進有效學與教的寶貴資源。在教學上應珍視每個學生的獨特才具，因材施教，幫助他們了解自己的性向和才能，為他們創設空間，發揮潛能，獲取成就。
學習領域	學習領域是組織學校課程的一種方法。把主要知識領域中基本和相關的概念聯繫在一起，目的是為學生提供一個全面、均衡、連貫及涵蓋各種重要學習經歷的課程。本港學校課程劃分為八個學習領域，即中國語文教育，英國語文教育，數學教育，個人、社會及人文教育，科學教育，科技教育，藝術教育和體育。
選修科目	為配合學生不同的興趣、能力和志向，在不同學習領域內設立了二十個科目，供高中學生選擇。
應用學習 (前稱職業導向教育)	應用學習(前稱職業導向教育)是高中課程的重要組成部分。應用學習以寬廣的專業和職業領域作為學習平台，幫助學生發展其基礎技能、思考能力、人際關係、價值觀及態度和與職業相關的能力，為未來進修、工作及終身學習做好準備。應用學習課程與 24 個高中科目互相補足，使高中課程更多樣化。

# 參考文獻

## 教師參考資料 - 英文書目錄

### 1. 旅遊 (Books on Tourism)

- Bauer, T. G., & McKercher, B. (2003). *Sex and tourism: Journeys of romance, love, and lust*. NY: Haworth Hospitality Press.
- Buhalis, D. (2003). *eTourism: Information technology for strategic tourism management*. Harlow, Essex: Pearson Education Limited.
- Butcher, J. (2003). *The moralisation of tourism: Sun, sand ... and saving the world?* NY: Routledge.
- Butler, R., & Pearce, D. (1994). *Change in tourism: People, places, processes*. NY: Routledge.
- Clift, S., & Carter, S. (2000). *Tourism and sex: Culture, commerce, and coercion*. NY: Pinter.
- Coleman, S., & Crang, M. (2002). *Tourism: Between place and performance*. Oxford: Berghahn Books.
- Cook, R. A. (Eds.). (2006). *Tourism: The Business of Travel*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Cooper, C. (2003). *Classic reviews in tourism*. Toronto: Channel View Publications.
- Cooper, C., & Fletcher, J. (Eds.). (2005). *Tourism: Principles and practice*. Essex, UK: Pearson Education Limited
- Dallen, J. T. (2005). *Shopping tourism, retailing, and leisure*. Clevedon: Channel View Publications.
- David, C. (Eds.). (2005). *The media and the tourist imagination: Converging cultures*. London: Routledge.
- Drummond, S., & Yeoman, I. (2001). *Quality issues in heritage visitor attractions*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Du Cros, Hilary and Bob McKercher. (2014). *Cultural tourism*. New York :

Routledge.

Evans, N. (Eds.). (2003). *Strategic management for travel and tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Fenich, G. G. (2005). *Meetings, expositions, events, and conventions: An introduction to the industry*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.

Fennell, David A. (2012). *Tourism and animal ethics*: London: Routledge.

Gee, C. Y., and Eduardo, F-S. (1997). *International tourism: A global perspective*. Madrid, Spain: World Tourism Organization in cooperation with WTO Education Network.

Getz, D. (1997). *Event management & event tourism*. NY: Cognizant Communication Corp.

Getz, D. (Eds.). (2004). *The family business in tourism and hospitality*. Cambridge, MA: CABI.

Glaesser, D. (2003). *Crisis management in the tourism industry*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Goeldner, C., & Ritchie, J. R. B. (2006). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. Hoboken, NJ: J. Wiley.

Gossling, S., & Hall, M. C. (2006). *Tourism and global environmental change: Ecological, social, economic and political interrelationships*. New York: Routledge.

Greg, R. (1998). *Destinations: Cultural landscapes of tourism*. NY: Routledge.

Gunn, C. A. (1997). *Vacationscape: Developing tourist areas*. Washington, D.C.: Taylor & Francis.

Gunn, C. A., & Turgut, V. (2002). *Tourism planning: Basics concepts cases*. NY: Routledge.

Gunn, C. A. (1988). *Tourism planning*. NY: Taylor & Francis.

Hall, C. Michael. (Eds.). (2013). *Medical tourism : the ethics, regulation, and marketing of health mobility*. London ; New York : Routledge.

Hinch, Thomas and James Higham. (2011). *Sport tourism development*. Bristol : Channel View Publications.

- Holden, A. (2005). *Tourism studies and the social sciences*. London: Routledge.
- Holloway, J. C. (1985). *The business of tourism*. London: Pitman.
- Holloway, J. C. (2004). *Marketing for tourism*. Harlow, England: Prentice Hall/Financial Times.
- Hudman, L. E. (1980). *Tourism, a shrinking world*. Columbus, Ohio: Grid Pub.
- Huybers, T., & Huybers, T. (Eds.). (2002). *Environmental management and the competitiveness of nature-based tourism destinations*. Northhampton, MA: Edward Elgar.
- Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. NY: Van Nostrand Reinhold.
- Jenkins, T., & Birkett, D. (Eds.). (2002). *Ethical Tourism: Who benefits?* England: Hodder & Stoughton.
- Lasansky, D. (Eds.). (2004). *Architecture and tourism: perception, performance and place*. New York, NY: Oxford.
- Laws, E. (1995). *Tourist destination management: Issues, analysis and policies*. London: Routledge.
- Laws, E. (1997). *Managing packaged tourism: Relationships, responsibilities and service quality in the inclusive holiday industry*. Boston: International Thomson Business Press.
- Lea, J. (1993). *Tourism and Development in the Third World*. New York, NY: Routledge.
- Lenehan, T., & Harrington, D. (1998). *Managing quality in tourism: theory and practice*. Dublin: Oak Tree Press.
- Lennon, J. J., & Malcom, F. (2000). *Dark tourism*. London: Continuum.
- Lockwood A., & Medlik, S. (2001). *Tourism and hospitality in the 21st century*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Lucy M. L. (2004). *Culinary tourism*. Lexington: University Press of Kentucky.
- Lumsdon, L., & Page, S. J. (2004). *Tourism and transport: Issues and agenda for the new millennium*. Boston: Elsevier.
- Lundberg, D. E. (1990). *The tourist business*. NY: Van Nostrand Reinhold.

- Mastny, L., & Peterson, J. A. (2001). *Traveling light: New paths for international tourism*. Washington, DC: Worldwatch Institute.
- McCool, S. F., & Moisey, R. N. (2001). *Tourism, recreation, and sustainability: Linking culture and the environment*. New York, NY: CABI.
- McKercher, B. (2002). *Cultural Tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management*. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press.
- McLaren, D. (2003). *Rethinking tourism and ecotravel*. Bloomfield, CT: Kumarian Press.
- Medlik, S. (1997). *Understanding tourism*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Mill, R. C. (1990). *Tourism: The international business*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Mill, R. C., & Morrison, A. M. (1992). *The tourism system: An introductory text*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Murphy, P. E. (1985). *Tourism: A community approach*. New York, NY: Methuen.
- Ngaire, D., & Derrett, R. (2001). *Special interest tourism: Context and cases*. Toronto: John Wiley & Sons.
- Page, S., & Hall, M. C. (2003). *Managing urban tourism*. Toronto: Prentice Hall.
- Page, S. (1995). *Urban tourism*. New York, NY: Routledge.
- Pitman, Tim; Broomhall, Susan; Majocho, E. (2011). Teaching ethics beyond the Academy: Educational tourism, lifelong learning and phronesis. *Studies in the Education of Adults*, Vol. 43, No. 1, 2011, p. 4-17.
- Reid, D. G. (2003). *Tourism, globalization, and development: responsible tourism planning*. Sterling, Va: Pluto Press.
- Richards, G., & Hall, D. (2000). *Tourism and sustainable community development*. New York, NY: Routledge.
- Ritchie, J. R., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: a sustainable tourism perspective*. New York, NY: CABI.
- Robinson, M., & Boniface, P. (1999). *Tourism and cultural conflicts*. New York, NY: CAB International.

- Ryan, C., & Hall, M. C. (2001). *Sex tourism: Marginal people and liminalities*. NY: Routledge.
- Schaumann, P. (c2005). *The guide to successful destination management*. Hoboken, NJ: J. Wiley.
- Scheyvens, R. (2002). *Tourism for development: Empowering communities*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Selby, M. (2004). *Understanding urban tourism: Image, culture and experience*. NY: Palgrave Macmillan.
- Selwyn, T. (1996). *The Tourist image: Myths and myth making in tourism*. New York: John Wiley.
- Sharpley, R. (2005). *Tourism, tourists, and society*. Huntingdon, Cambridgeshire: ELM Publications.
- Shaw, G., & Allan M. W. (2002). *Critical issues in tourism: A geographical perspective*. Malden, Mass: Blackwell Publishers.
- Sigala, M., & Leslie, D. (2005). *International cultural tourism: Management, implications and cases*. Burlington, MA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Singh, S., & Timothy D.J. (Eds.). (2003). *Tourism in destination communities*. Wallingford: CABI.
- Smith, M.K. (2003). *Issues in cultural tourism studies*. New York: Routledge.
- Swarbrooke, J. (2003). *Adventure tourism: The new frontier*. Boston, MA: Butterworth-Heinemann.
- Swarbrooke, J. (1999). *Consumer behaviour in tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Theobald, W. F. (2005). *Global Tourism*. Burlington, MA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Urry, J. (1990). *The tourist gaze: leisure and travel in contemporary societies*. Newbury Park, England: Sage Publications.
- Valene, L. S., & Maryann, B. (2001). *Hosts and guests revisited: Tourism issues of the 21st century*. NY: Cognizant Communication.
- Wahab, S., & Cooper, C. (2001). *Tourism in the age of globalization*. NY: Routledge.

- Wahab, S., & Pigram, J. J. (1997). *Tourism, development and growth: The challenge of sustainability*. NY: Routledge.
- Weaver, D. B. (2006). *Sustainable tourism: Theory and practice*. Oxford, UK: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Weber, K., & Chon, K. S. (2002). *Convention tourism: international research and industry perspectives*. NY: Haworth Hospitality Press.
- Weber, K. (2002). *Convention Tourism: International research and industry perspectives*. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press.
- Williams, C., & Buswell, J. (2003). *Service quality in leisure and tourism*. Cambridge, MA: CABI.
- Wohlmuther, Cordula., & Wintersteiner, Werner. (Eds.). (2014). *International Handbook on Tourism and Peace*. Austria: Drava.
- World Tourism Organization. (2010). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008*. New York: United Nations World Tourism Organization.
- World Tourism Organization. (2010). *International Recommendations for Tourism Statistics 2008 Compilation Guide*. New York: United Nations World Tourism Organization.
- World Tourism Organization. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. Madrid, Spain: United Nations World Tourism Organization.
- World Tourism Organization. (2002). *Voluntary initiatives for sustainable tourism: Worldwide inventory and comparative analysis of 104 eco-labels, awards and self-commitments*. Madrid, Spain: World Tourism Organization.
- World Tourism Organization. (2003). *Sustainable development of ecotourism: A compilation of good practices in SMEs - collection of 65 case studies of small ecotourist enterprises from around the world*. Madrid, Spain: World Tourism Organization.
- Wyllie, R. W. (2000). *Tourism and society: A guide to problems and issues*. PA: Venture Pub.

## 2. 款待 (Books on Hospitality)

- Abbey, J. R. (2003). *Hospitality Sales and Marketing*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.



- Angelo, R. M., & Vladimir A. N. (2001). *Hospitality Today: An Introduction*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.
- Bardi, J.A. (2006). *Hotel front office management*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Berens, C. (1997). *Hotel bars and lobbies*. NY: McGraw-Hill.
- Be our Guest*. (2001). NY: Disney Enterprises, Inc.
- Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (Eds.). (2006). *Consumer Behavior*. Mason, OH: Melissa Acuna.
- Brotherton, B. (2003). *The international hospitality industry: Structure, characteristics and issues*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Buttle, F. (1997). *Hotel and Food Service Marketing: A Managerial Approach*. London: Holt, Rinehart & Winston.
- Ford, R. C., & Heaton, C. P. (2000). *Managing the Guest Experience in Hospitality*. Albany NY: Delmar.
- Foskett, D. (Eds.). (2003). *The theory of catering*. London: Hodder & Stoughton.
- Fridgen, J. D. (1996). *Tourism and the Hospitality Industry*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.
- Gee, C. Y. (1994). *International Hotel Management*. East Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.
- Gelb, A., & Levine, K. (2005). *A Survival Guide for Hotel and Motel Professionals*. Clifton Park, NY: Thomson Delmar Learning.
- Goodman, G. S. (2000). *Monitoring, measuring, and managing customer service*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. (2005). *Hotel operations management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Ho, A. (2005). *On the move: Dr. Lui Che-woo's insights into the irreplaceable Hotel & Tourism Industry*. Hong Kong: K. Wah Construction Materials Limited.
- Jaszay, C., & Dunk, P. (2003). *Training Design for the Hospitality Industry*. Clifton Park, NY: Delmar Learning.
- Jones, P. (2002). *Introduction to hospitality operations: An indispensable guide to the industry*. New York: Continuum.

- Jones, P. (2002). *Introduction to hospitality operations: An indispensable guide to the industry*. New York: Continuum.
- Jones, C., & Jowett, V. (1998). *Managing facilities*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Kandampully, J. (2002). *Services management: The new paradigm in hospitality*. Frenchs Forest, N.S.W.: Pearson Education Australia.
- Kappa, M., & Nitschke, A. (Eds.). (1997). *Managing housekeeping operations*. East Lansing, Mich: Educational Institute, American Hotel & Motel Association.
- Kotler, P., & Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2006). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Lashley, C., & Morrison, A. (2000). *Franchising hospitality services*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Laws, E. (2004). *Improving tourism and hospitality services*. Cambridge, MA: CABI.
- Lazer, W., & Layton, R. A. (1999). *Marketing of Hospitality Service*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.
- Lewis, R. C., & Chambers, R. E. (2004). *Marketing Leadership in Hospitality: Foundation and practices*. Puslinch, Ontario: John Wiley & Sons, Inc.
- McNeill, R. G., & Crotts, J. C. (2006). *Selling hospitality: A situational approach*. Clifton Park, NY: Thomson Delmar Learning.
- Moran, D., & Felstead, B. (2000). *The Modern Day Service Professional: Succeeding in the hospitality industry*. San Francisco, CA: Monterey Pacific Publishing.
- Nebel, E. C. (1991). *Managing hotels effectively: Lessons from outstanding general managers*. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.
- Powers, T., & Barrows, C. W. (2006). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Quain, B. (1996). *Guest behavior and hospitality service*. Dubuque, IA: Kendall/Hunt.
- Ransley, J., & Hadyn, I. (2000). *Developing hospitality properties and facilities*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Rutherford, D., & Haglund, I. G. (2006). *Hotel management and operations*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Stutts, A. T., & Wortman, J. F. (2006). *Hotel and Lodging Management: An Introduction*.

Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Teare, R., & Bowen, J. T. (1997). *New directions in hospitality and tourism: Annual review of hospitality and tourism needs*. London: Cassell.

Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2005). *Check-in, check-out: Managing hotel operations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Van der Wagen, L. *Professional hospitality: Core competencies*. (2003). Frenchs Forest, N.S.W.: Pearson Education Press.

Walker, J. R., & Lundberg, D. E. (2005). *The Restaurant: From Concept to Operation*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Woods, R. H., & King, J. (1996). *Lodging Management Program Year 2*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.

Woods, R. H., & King, J. Z. (2002). *Leadership and Management in the Hospitality Industry*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.

### **3. 地理名勝 (Books on Tourism Geography)**

Asiapac Editorial Board. (Eds.). (2005). *Origins of Chinese Tea and Wine*. Singapore: Asiapac Books.

Asiapac Editorial Board. (Eds.). (2003). *Eurasian culture pack*. Singapore: Asiapac Books.

Asiapac Editorial Board. (Eds.). (2006). *Origins of Chinese Festivals*. Singapore: Asiapac Books.

Boniface, B. G., & Cooper, C. (2005). *Worldwide destinations casebook: The geography of travel and tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Boniface, P. (2001). *Dynamic tourism: Journeying with change*. Publisher Buffalo, NY: Channel View Publications.

Burton, R. (2000). *Travel Geography*. Harlow, Essex: Pearson Education Limited.

Davidoff, P. (Eds.). (1995). *Tourism geography*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall

George, B. (1988). *Where in the World When in the World?* Elmsford, NY: National Publishers.

- Hall, C. M., & Page, S. J. (2006). *The geography of tourism and recreation: Environment, place and space*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Hall, C. M. (Eds.). (2003). *Food tourism around the world: Development, management, and markets*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Hall, C. M. (Eds.). (2000). *Wine tourism around the world: Development, management, and markets*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Hudman, L. E., & Richard H. J. (2003). *Geography of travel & tourism*. Clifton Park, NY: Delmar Learning.
- Li, X. X. (2006). *Origins of Chinese people and customs*. Singapore: Asiapac Books.
- Lim, G. S. (2003). *Peranakan culture pack*. Singapore: Asiapac Books.
- Lim, S. K., & Li, X. X. (2003). *Chinese culture pack*. Singapore: Asiapac Books.
- Pearce, D. G. (1995). *Tourism today: A geographical analysis*. Harlow, Essex: Longman Scientific & Technical.
- Somaiah, R., & Zhuang, X. Y. (2005). *Gateway to Singapore culture*. Singapore: Asiapac Books.
- Soundar, C. (2003). *Indian culture pack*. Singapore: Asiapac Books.
- Williams, S. (1998). *Tourism geography*. NY: Routledge.

#### 4. 中文書目錄

##### - 旅遊

- Pan, S. (2005) 《航空爭霸戰：波音 VS.空中巴士》，台北：維德文化事業有限公司。
- 張玉斌 (2006) 《生命中不能錯過的地方》，台北：德威國際文化事業有限公司。
- 曾麒穎 (2005) 《世界之最》，台北：人類智庫股份有限公司。
- 鄭金明 (2006) 《世界節日的故事》，台中：好讀出版有限公司。
- 鄧蜀生、張秀平，楊慧玫編 (2005) 《影響世界的 100 種文化》，台中：好讀出版有限公司。
- 曹勝雄 (2001) 《觀光行銷學》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 餘慶華 (2005) 《現代精緻旅館經營管理：理論與實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 美國都市與土地研究室著，劉麗卿譯 (1992) 《遊憩區開發——主題園·遊樂園》，台北：創興出版社。
- 鈕先鉞 (2005) 《旅運經營管理 Travel Industry Management (附 CD)》，台北：揚智文化

事業股份有限公司。

- 陳思倫（2005）《觀光學：從供需觀點解析產業 I》，台北：前程企業管理有限公司。
- 石原照敏、吉兼秀夫、安福惠美子著，敦張瑋琦譯（2005）《觀光發展與社區營造》，台北：品度股份有限公司。
- 張景棠（2005）《旅行業經營與管理（一版）》，台北：偉華書局。
- 蔡必昌（2001）《旅遊實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 謝淑芬（1994）《觀光心理學(謝)》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 施孝昌、Willy Roberts 著，（2002）《最新觀光英語》，台北：三思堂。
- 張馨文（1999）《休閒遊憩學 Introduction to Leisure & Recreation》，台北：高雄復文圖書出版社。
- 陳凌（2005）《找個理由旅行去》，台北：春天出版社。
- 伊駿、章澤儀（2004）《現代觀光：綜合論述與分析》，台北：鼎茂圖書出版股份有限公司。
- 陳瑞倫（2004）《遊程規劃與成本分析》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 李貽鴻（1995）《觀光行銷學》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 傅士玲、洪雅雯、黃麗如等（2006）《逃去住旅館》，台北：棋碁出版社。
- 黃梓莘（2005）《38 個歐洲旅遊熱點》，香港：萬里機構。
- 黃梓莘（2005）《42 個亞澳非旅遊熱點》，香港：萬里機構。
- Andrew Holden 著，郭乃文、楊岱容譯（2005）《觀光與環境》，台北：五南圖書出版有限公司。
- Charles R. G.著，吳英偉、陳慧玲譯（2005）《觀光學總論》，台北：桂魯專業書店。
- 李慈慧（2004）《旅遊糾紛處理 The Case Study of Travel Dispute》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 楊本禮（2004）《旅行業與媒體》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 魏振樞（2005）《旅遊文獻資訊檢索》，北京：化學工業出版社。
- 馬躍（2004）《世界自然景觀與人文景觀》，北京：光明日報出版社。
- 馬躍（2004）《中國自然景觀與人文景觀》，北京：光明日報出版社。
- 姚曉華《世界文化與自然遺產——彩圖版(上、下卷)》，北京：光明日報出版社。
- 李立瑋（2004）《夢幻旅遊（中國卷）人一生要去的 50 個地方》，陝西：陝西師範大學出版社。
- 佟華齡（2003）《中國商務旅遊概覽》，北京：五洲傳播出版社。
- 林東封（2003）《旅遊電子商務經營管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 李銘輝（2000）《觀光遊憩資源規劃》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 江東銘（1999）《旅行業管理與經營》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 楊明賢（2003）《觀光學概論（第二版）》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- Veal A. J.著，劉以德譯（1994）《休閒觀光政策與規劃》，台北：品度股份有限公司。
- 保繼剛（2002）《旅遊規劃案例》，廣州：廣東旅遊出版社。

- 馬勇、王春雷（2002）《旅遊市場營銷管理》，廣州：廣東旅遊出版社。
- 王保倫（2004）《會展旅遊》，中國對外經濟貿易大學出版社。
- 劉純（2004）《旅遊心理學——第二版》，高等教育出版社。
- 張廣瑞（2004）《生態旅遊:理論辨析與案例研究》，社會科學文獻出版社。
- Swarbrooke, J. (2005)《旅遊景區開發與管理 (第二版)——旅遊管理英文原版精品教材》，遼寧：東北財經大學出版社。
- 世界旅遊組織編（2004）《國家和區域旅遊規劃方法與實例分析》，電子工業出版社。
- Cooper, C.著，張俐俐、蔡利平譯（2004）《旅遊學——原理與實踐》，北京：高等教育出版社。
- 趙予杰（2006）《航空新舊聞》，香港：經濟日報出版社。

## － 款待

- 小田松勝著，陳美瑛譯（2006）《員工就要這樣訓練——集客力超強的「東京迪士尼樂園式教育訓練術」》，台北：台灣東販股份有限公司。
- 經濟部商業司編（2000）《經濟部商業現代化叢書——餐飲業經營管理實務》，台北：中國生產力中心。
- 喬正康編（2001）《餐旅心理學》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 謝明成（1999）《餐旅行銷學》，台北：眾文圖書股份有限公司。
- 馬開良、柏群、吳興樹、張文娟編（2005）《自助餐開發與經營》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 山口廣太著，李維譯（2005）《圖解麥當勞的開店哲學》，台北：華文網股份有限公司。
- 毛健（2005）《餐飲業接待技巧 100 招（革新版）》，台北：漢湘文化事業股份有限公司。
- 何安達（2005）《驛馬星動——呂志和：不可替代的酒店及旅遊業》，香港：經濟日報出版社。
- Bardi, J.A.著，袁超芳譯（2003）《旅館前檯管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J.著，敦春敏譯（2002）《旅館前檯管理》，台北：五南圖書出版股份有限公司。
- 詹益政（2002）《旅館餐飲經營實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 譚啓光（2002）《從前線工作認識酒店業》，香港：零至壹出版有限公司。
- 楊上輝（2004）《旅館事業概論：二十一世紀兩岸發展新趨勢》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 山田みどり著，王蘊潔譯（2005）《餐飲業待客之道》，台北：漢欣文化事業有限公司。
- 詹益政、黃清口（2005）《餐旅業經營管理》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 田崎真著，劉佩宜譯（1998）《葡萄酒的美味關係》，台北：臺灣東販。
- 蕭玉倩（2000）《餐飲概論 I》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 蔡毓峰（2004）《餐飲管理資訊系統：應用與報表解析》，台北：揚智文化事業股份有

限公司。

蘇伊通（1995）《餐館旅業觀光英語會話》，台北：萬人出版。

喬正康（2001）《餐旅心理學》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

張智強（2005）《設計旅店 Hotel As Home》，台北：田園城市股份有限公司。

Scanlon, N. L. 著，林萬登譯（2006）《宴會經營管理實務》，台北：桂魯專業書店。

閔辰華（2004）《房務管理 Housekeeping Management (Second Edition)》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

劉元安（2004）《客務部經營與管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

郭春敏（2003）《旅館前檯作業管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

郭春敏（2003）《房務作業管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

詹益政（2002）《旅館館理實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

詹益政（2001）《旅館經營實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

黃惠伯（2000）《旅館安全管理 Hotel Safety Management》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

呂永祥著，林萬登譯（1999）《旅館管理(上)》，台北：桂魯專業書店。

呂永祥著，林萬登譯（1999）《旅館管理(下)》，台北：桂魯專業書店。

郭春敏譯（2002）《旅館前檯管理》，台北：五南圖書出版有限公司。

黃珏、王寶恒等（2005）《飯店前廳與客房部管理(旅遊系列教材)》，廈門：廈門大學出版社。

饒勇（2000）《現代飯店營銷創新 500 例》，廣東：廣東旅遊出版社。

鄒益民、黃瀏英（2000）《現代飯店餐飲管理藝術》，廣東：廣東旅遊出版社。

龐禮良（2000）《中國旅遊涉外飯店星級的劃分與評定標準——硬體設施標準指南》，廣東：廣東旅遊出版社。

張永寧主編（1999）《酒店服務教學案例》，北京：中國旅遊出版社。

## — 地理

Cattaneo, M., & Trifoni, J. 著，祝鳳英譯（2005）《聯合國教科文組織世界遺產巡禮-自然的奇蹟》，山東：山東教育出版社。

Cattaneo, M., & Trifoni, J. 著，曹豔芳等譯（2005）《聯合國教科文組織世界遺產巡禮-遺失的城市》，山東：山東教育出版社。

沙潤（2004）《旅遊地理培訓教程》，高等教育出版社。

亞太圖書編輯（2003）《中華文化之旅》，新加坡：亞太圖書有限公司。

亞太圖書編輯（2004）《馬來文化之旅》，新加坡：亞太圖書有限公司。

亞太圖書編輯（2004）《歐亞裔文化之旅》，新加坡：亞太圖書有限公司。

亞太圖書編輯（2004）《中華茶酒的故事》，新加坡：亞太圖書有限公司。

## 5. 英文期刊 (Journals)

*Annals of Tourism Research*. Elsevier Science Ltd., U.K.

*Asian Journal of Tourism and Hospitality Research*. Rex Publishing Co., U.S.A.

*Cornell Hotels and Restaurant Administration Quarterly*. NY: Elsevier Science Inc.

*Current Issues in Tourism*. Otago, New Zealand: Channel View Books.

*Hospitality and Tourism Educators*. NY: Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education.

*Journal of Convention and Exhibition Management*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Ecotourism*. Clevedon, UK: Channelview Publications.

*Journal of Heritage Tourism*. Clevedon, UK: Channelview Publications.

*Journal of Hospitality and Leisure Marketing*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Restaurant and Foodservice Marketing*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Sustainable Tourism*. Clevedon, UK: Channelview Publications. ISSN: 09669582.

*Journal of Teaching in Travel and Tourism*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Tourism Studies*. Queensland, Australia: James Cook University.

*Journal of Travel and Tourism Marketing*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Vacation Marketing*. London: Henry Stewart Publications.

*PATA Compass*. Hong Kong: Thomson Press Hong Kong Limited.

*Tourism Analysis*. NY: Cognizant Communication. ISSN 1083 5423.

*Tourism and Hospitality Planning & Development*. London: Routledge.

*Tourism, Culture and Communication*. Melbourne: Victoria University of Technology, Department of Hospitality and Tourism Management.

*Tourism Geographies*. NY: Routledge.

*Tourism Management*. NY: Pergamon. ISSN: 0261-5177.

## 6. 英文雜誌 (Magazines)

*Air Transport World*. Washington: Penton Publishing, Inc.

*Asian Hotel & Catering Times*. Hong Kong: Thomson Press Hong Kong Limited.

*Business Traveller Asia-Pacific*. Hong Kong: Business Traveller.



*Courier*. Lexington, Kentucky: National Tour Association.  
*Hotels: Magazine of the Worldwide Hotel Industry*. Illinois: Cahners Travel Group.  
*Lodging*. NY: American Hotel and Motel Association.  
*Macau Business*. Hong Kong: Far East Media (HK) Ltd.  
*Meetings and Conventions*. NJ: Cahners Travel Group.  
*Meeting News*. NY: Miller Freeman.  
*OAG Travel Magazines*. NY: OAG.  
*Successful Meetings*. NY: Bill Communications.  
*Tour and Travel News*. NY: Miller Freeman.  
*Travel Agent Magazine*. Minnesota: Advanstar Communications, Inc.  
*Travel Trade*. NY: Travel Trade.  
*Travel Weekly*. NJ: Cahners Travel Group.  
*TTG Asia*. Singapore: TTG Asia Media Pte Ltd.

## 7. 中文期刊目錄

《TTG China 旅業報》(月刊)，新加坡：TTG Asia Media PTE Ltd.  
《Executive Travel 優悅旅程》(月刊)，香港：香港經濟日報有限公司旅遊刊物出版部。  
《旅遊》(月刊)，北京市：旅遊雜誌社(國際標準刊號：ISSN 1000-7253)。  
《度假旅遊》(月刊)，北京：度假旅遊雜誌社出版(國際標準刊號：ISSN 1672-7517)。  
《Travel Weekly China 旅訊》(月刊)，新加坡：Travel & Meeting Group。  
《Business Traveller China 商旅》(雙月刊)，香港：Perry Publications Asia Ltd. (國際標準刊號：ISSN 1726-1619)。  
《旅遊學刊》(雙月刊)，北京：旅遊學刊編輯部(國際標準刊號：ISSN 1002-5006)。  
《香港旅遊業議會季刊》(季刊)，香港：香港旅遊業議會。  
《中國旅遊》(月刊)，香港：香港中國旅遊出版社(國際標準刊號：ISSN 1025-5761)。  
《世界知識》(月刊)，北京：世界知識出版社(國際標準刊號：ISSN 1003-028X)。  
《世界博覽》(月刊)，北京：世界知識出版社(國際標準刊號：ISSN 1003-0271)。  
《企業旅遊報》(雙月刊)，新加坡：TTG Asia Media PTE Ltd.

## 8. Dictionary - 詞典

- Weaver, D. B. (2001). *The encyclopedia of ecotourism*. NY: CABI Publisher.
- Labensky, S.等編，李建禮譯（2005）《韋氏現代餐飲英漢字典 Webster's New World Dictionary of Culinary Arts》，台北：桂魯專業書店。
- 朱葆琛（1992）《最新漢英旅遊詞典》，北京：旅遊教育出版社。
- 王逢鑫（2001）《漢英旅遊文化詞典》，北京：北京大學出版。
- 陶漢軍等譯編（1994）《英漢國際旅遊與管理詞典》，北京：旅遊教育出版社。
- 紀世昌（2003）《漢英旅遊詞典》，長沙：湖南地圖出版社。
- 郭廉彰、黃成鳳(2003)《簡明漢英中外旅遊詞典》，南京：南京大學出版社。
- 賈俊民、陳冠英(2005)《新編英漢漢英旅遊詞典》，北京：機械工業出版社。

## 9. World Wide Web - 萬維網

### Tourism and Hospitality Related Organizations

旅遊與款待相關機構

Address	Name
<a href="http://www.china.org.cn/english/TR-e/33.htm">http://www.china.org.cn/english/TR-e/33.htm</a>	China.com - Travel
<a href="http://www.china.com.cn/chinese/TR-c/1722.htm">http://www.china.com.cn/chinese/TR-c/1722.htm</a>	中國網
<a href="http://www.travelweekly.com">http://www.travelweekly.com</a>	Travel Weekly
<a href="http://www.atwonline.com">http://www.atwonline.com</a>	Air Transport World
<a href="http://www.meetingsnet.com/associationmeetings">http://www.meetingsnet.com/associationmeetings</a>	Association Meetings Magazine
<a href="http://www.btonline.com">http://www.btonline.com</a>	Business Traveller
<a href="http://www.hkctp.com.hk">http://www.hkctp.com.hk</a>	中國旅遊
<a href="http://www.traveler.com.cn">http://www.traveler.com.cn</a>	旅行家
<a href="http://www.lonelyplanet.com">http://www.lonelyplanet.com</a>	Lonely Planet
<a href="http://www.meetingsnet.com">http://www.meetingsnet.com</a>	MeetingsNet's
<a href="http://www.specialevents.com">http://www.specialevents.com</a>	Special Events Magazine
<a href="http://www.icca.nl">http://www.icca.nl</a>	International Congress and Convention Association (ICCA)
<a href="http://www.culinarycafe.com">http://www.culinarycafe.com</a>	Culinary I
<a href="http://www.cooksrecipes.com/cooking-dictionary/cooking-dictionary.html">http://www.cooksrecipes.com/cooking-dictionary/cooking-dictionary.html</a>	The Cooks Recipes.com
<a href="http://www.foodsubs.com">http://www.foodsubs.com</a>	The Cook's Thesaurus
<a href="http://www.geog.nau.edu/igust/asiatour/research.html">http://www.geog.nau.edu/igust/asiatour/research.html</a>	Asia Tourism Research
<a href="http://www.waksberg.com/research.htm">http://www.waksberg.com/research.htm</a>	Tourism research links
<a href="http://www.education.ntu.edu.tw/school/geog/teachdata/teachdata-trip.htm">http://www.education.ntu.edu.tw/school/geog/teachdata/teachdata-trip.htm</a>	地理科中學教師進修網站 - 教學資料庫

Address	Name
<a href="http://www.cotsa.com/cotsa/">http://www.cotsa.com/cotsa/</a>	China Online Tourism Studies Association - 旅遊研究網
<a href="http://www.cnta.gov.cn">http://www.cnta.gov.cn</a>	China National Tourism Administration (CNTA)
<a href="http://beabroda.com/video/">http://beabroda.com/video/</a>	Travel Video for Module III - Destination Geography
<a href="http://www.ahla.com">http://www.ahla.com</a>	American Hotel & Lodging Association
<a href="http://www.istte.org">http://www.istte.org</a>	International Society of Travel and Tourism Educators
<a href="http://www.ecotourism.org">http://www.ecotourism.org</a>	The International Ecotourism Society
<a href="http://www.sptourism.net">http://www.sptourism.net</a>	Sports Tourism International Council
<a href="http://www.hkha.org">http://www.hkha.org</a>	Hong Kong Hotels Association (HKHA)
<a href="http://www.iata.org">http://www.iata.org</a>	International Air Transport Association (IATA)
<a href="http://www.site-intl.org">http://www.site-intl.org</a>	Society of Incentive & Travel Executives (SITE)
<a href="http://www.ufinet.org">http://www.ufinet.org</a>	(UFI)-The Global Association of the Exhibition Industry
<a href="http://en.unesco.org">http://en.unesco.org</a>	United Nations Educational Scientific and Cultural Organisations- UNESCO
<a href="http://unep.org">http://unep.org</a>	United Nations Environment Programme - UNEP
<a href="http://www.unwto.org">http://www.unwto.org</a>	United Nations World Tourism Organization (UNWTO)
<a href="http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf">http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf</a>	UNWTO International Recommendations for Tourism Statistics 2008
<a href="https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/staticunwto/Statistics/Glossary+of+terms.pdf">https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/staticunwto/Statistics/Glossary+of+terms.pdf</a>	United Nations World Tourism Organization (UNWTO) 2014 Glossary of Tourism Terms
<a href="http://www.discoverhongkong.com/cruisesouthchina/eng/index.html">http://www.discoverhongkong.com/cruisesouthchina/eng/index.html</a>	Cruise South China: Sail to five Chinese places with diverse attractions
<a href="http://video.epicurious.com/series">http://video.epicurious.com/series</a>	Epicurious
<a href="http://minisite.proj.hkedcity.net/edbosp-pshe/eng/learning_and_teaching_resources/index.html">http://minisite.proj.hkedcity.net/edbosp-pshe/eng/learning_and_teaching_resources/index.html</a>	EDB One-stop Portal for Learning and Teaching Resources
<a href="http://www.edb.gov.hk/attachment/en/curriculum-development/kla/pshe/nss-curriculum/tourism-and-hospitality-studies/World%20Heritage%20IFT.pdf">http://www.edb.gov.hk/attachment/en/curriculum-development/kla/pshe/nss-curriculum/tourism-and-hospitality-studies/World%20Heritage%20IFT.pdf</a>	“Cultural Heritage of Macau”: UNESCO World Heritage Committee in protecting and assessing the world

Address	Name
<a href="http://statistics.unwto.org/content/faqs">http://statistics.unwto.org/content/faqs</a>	cultural and natural heritage Frequently Asked Questions
<a href="http://www.wttc.org">http://www.wttc.org</a>	The World Travel & Tourism Council (WTTTC)
<a href="http://www.nationalgeographic.com">http://www.nationalgeographic.com</a>	National Geographic Society
<a href="http://partnernet.hktb.com">http://partnernet.hktb.com</a>	Hong Kong Tourism Board
<a href="http://www.qtsa.com">http://www.qtsa.com</a>	Quality Tourism Services Association
<a href="http://www.tichk.org">http://www.tichk.org</a>	Travel Industry Council of Hong Kong (TIC)
<a href="http://www.pata.org">http://www.pata.org</a>	Pacific Asia Travel Association (PATA)
<a href="http://www.tdctrade.com">http://www.tdctrade.com</a>	Hong Kong Trade Development Council
<a href="http://www.tourismconcern.org.uk">http://www.tourismconcern.org.uk</a>	Tourism Concern
<a href="http://mehongkong.com/tc/index.html">http://mehongkong.com/tc/index.html</a>	香港會議及展覽拓展
<a href="http://www.chinata.com.cn">http://www.chinata.com.cn</a>	China Tourism Association
<a href="http://www.tourism.gov.hk">http://www.tourism.gov.hk</a>	Tourism Commission of the Government of the HKSAR
<a href="http://www.hkairport.com">http://www.hkairport.com</a>	Hong Kong International Airport
<a href="http://www.cfs.gov.hk/tc_chi/multimedia/multimedia_pub/multimedia_pub_fsf.html">http://www.cfs.gov.hk/tc_chi/multimedia/multimedia_pub/multimedia_pub_fsf.html</a>	《食物安全焦點》食物安全中心

## 10. 課程及評估 (Curriculum and Assessment)

Assessment Reform Group. (1999). *Assessment for learning: Beyond the black box*. Cambridge: University of Cambridge School of Education.

Biggs, J., & Watkins, D. (Eds.) (2001). *Teaching the Chinese learner: Psychological and pedagogical perspectives*. Hong Kong: Comparative Education Research Center.

Black, P., & Wiliam, D. (1998a). Assessment and classroom learning. *Assessment in Education*, 5 (1), 7-74.

Black, P., & Wiliam, D. (1998). *Inside the black box: Raising standards through classroom assessment*. London: School of Education, King's College.

Blenkin, G. M., Edwards, G., & Kelly, A.V. (1992). *Change and the curriculum*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.

- Boekaerts, M. (2002). *Motivation to learn*. Retrieved March 8, 2006, from <http://www.ibe.unesco.org/publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac10e.pdf>
- Brophy, J. *Teaching*. Retrieved March 8, 2006, from <http://www.ibe.unesco.org/publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac01e.pdf>
- Board of Studies. (2002). *Hospitality Curriculum Framework – Stage 6 Syllabus*. Sydney, NSW: Board of Studies NSW.
- Board of Studies. (2002). *Tourism Curriculum Framework – Stage 6 Syllabus*. Sydney, NSW: Board of Studies NSW.
- Curriculum Development Council. (2001). *Learning to learn: the way forward in curriculum development*. Hong Kong: Curriculum Development Council.
- Curriculum Development Council. (2002). *Basic education curriculum guide - Building on strengths (primary 1 - primary 3)*. Hong Kong: Curriculum Development Council.
- Curriculum Development Council. (2002). *Personal, social and humanities education key learning area curriculum guide (primary 1 - secondary 3)*. Hong Kong: Curriculum Development Council.
- Donovan, M. S., Bransford, J. D., & Pellegrino, J. W. (Eds.) (1999). *How people learn*. Retrieved March 8, 2006, from <http://books.nap.edu/html/howpeople2/>
- Education Commission. (2000). *Education blueprint for the 21<sup>st</sup> century: learning for life, learning through life - Reform proposals for the education system in Hong Kong*. Hong Kong: Education Commission.
- Education Commission. (2003). *Review of the academic structure of senior secondary education*. Hong Kong: Education Commission.
- Education and Manpower Bureau. (2004). *Reforming the academic structure for senior secondary education and higher education - Actions for investing in the future*. Hong Kong: Education and Manpower Bureau.
- Education and Manpower Bureau. (2005). *The new academic structure for senior secondary education and higher education - Action plan for investing in the future of Hong Kong*. Hong Kong: Education and Manpower Bureau.
- Gipps, C. (1998). *Beyond testing: Towards a theory of educational assessment*. London: The Falmer Press.
- Marton, F., & Booth, S. (1997). *Learning and awareness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Ministry of Education. (2000). *The Ontario Curriculum - Hospitality and Tourism*. Toronto,

Ontario: Ministry of Education.

National Research Council (2000). *How people learn: Brain, mind, experience and school*. Washington, D.C.: National Academy Press.

Hospitality and Tourism in the State of New Hampshire. Retrieved November, 2004, from <http://www.nheon.org/content/pathways/hospitalitypath/hospintropages.pdf>

QCA. Retrieved November, 2004, from [http://www.qca.org.uk/7456\\_1747.html](http://www.qca.org.uk/7456_1747.html)

Stiggins, R. (2004). New assessment beliefs for a new school mission. *Phi Delta Kappan*, 86 (1), 22-27.

Vosniadou, S. (2001). *How children learn*. Retrieved March 8, 2006, from <http://www.ibe.unesco.org/publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac07e.pdf>

Walber, H. J., & Paik, S. J. (2000). *Effective education practices*. Retrieved March 8, 2006, from <http://www.ibe.unesco.org/publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac03e.pdf>

Watkins, C. (2005). *Classrooms as learning communities: What's in it for schools?* New York: Routledge.

課程發展議會 (2002)《個人、社會與人文教育學習領域課程指引 (小一至中三)》，香港：課程發展議會。

課程發展議會 (2001)《學會學習——終身學習 全人發展》，香港：課程發展議會。

教育統籌局(2005)《高中及高等教育新學制——投資香港未來的行動方案》，香港：教育統籌局。

教育統籌局(2004)《改革高中及高等教育學制——對未來的投資》，香港：教育統籌局。

課程發展議會 (2002)《基礎教育課程指引——各盡所能 • 發揮所長 (小一至中三)》，香港：課程發展議會。

教育統籌委員會 (2000)《終身學習 • 全人發展——香港教育制度改革建議》，香港：教育統籌委員會。

## 學生參考書目及資料 - 英文書目錄

### 1. 旅遊

- Cook, R. A. (Eds.). (2006). *Tourism: The Business of Travel*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Dallen J. T. (2005). *Shopping tourism, retailing, and leisure*. Clevedon: Channel View Publications.
- Fenich, G. G. (2005). *Meetings, expositions, events, and conventions: an introduction to the industry*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Getz, D. (1997). *Event management & event tourism*. NY: Cognizant Communication Corp.
- Getz, D. (Eds.). (2004). *The family business in tourism and hospitality*. Cambridge, MA: CABI.
- Goeldner, C., & Ritchie, J. R. B. (2006). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. Hoboken, NJ: J. Wiley.
- Gossling, S., & Hall, M. C. (2006). *Tourism and global environmental change: Ecological, social, economic and political interrelationships*. New York: Routledge.
- Gunn, C. A. (1988). *Tourism planning*. NY: Taylor & Francis.
- Holloway, J. C. (1985). *The business of tourism*. London: Pitman.
- Holloway, J. C. (2004). *Marketing for tourism*. Harlow, England: Prentice Hall/Financial Times.
- Hudman, L. E. (1980). *Tourism, a shrinking world*. Columbus, Ohio: Grid Pub.
- Inskip, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. NY: Van Nostrand Reinhold.
- Jenkins, T., & Birkett, D. (Eds.). (2002). *Ethical Tourism: Who benefits?* UK: Hodder & Stoughton.
- Laws, E. (1997). *Managing packaged tourism: Relationships, responsibilities and service quality in the inclusive holiday industry*. Boston: International Thomson Business Press.

- Lea, J. (1993). *Tourism and Development in the Third World*. New York, NY: Routledge.
- Lucy, M. L. (2004). *Culinary tourism*. Lexington: University Press of Kentucky.
- Lundberg, D. E. (1990). *The tourist business*. NY: Van Nostrand Reinhold.
- Mastny, L., & Peterson, J. A. (2001). *Traveling light: New paths for international tourism*. Washington, DC: Worldwatch Institute.
- McCool, S. F., & Moisey, R. N. (2001). *Tourism, recreation, and sustainability: Linking culture and the environment*. New York, NY: CABI.
- McKercher, B. (2002). *Cultural Tourism: The partnership between tourism and cultural heritage management*. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press.
- Medlik, S. (1997). *Understanding tourism*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Mill, R. C. (1990). *Tourism: The international business*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Mill, R. C., & Morrison, A. M. (1992). *The tourism system: An introductory text*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Murphy, P. E. (1985). *Tourism: A community approach*. New York, NY: Methuen.
- Ngaire, D., & Derrett, R. (2001). *Special interest tourism: Context and cases*. Toronto: John Wiley & Sons.
- Page, S., & Hall, M. C. (2003). *Managing urban tourism*. Toronto: Prentice Hall.
- Page, S. (1995). *Urban tourism*. New York, NY: Routledge.
- Reid, D. G. (2003). *Tourism, globalization, and development: Responsible tourism planning*. Sterling, Va: Pluto Press.
- Richards, G., & Hall, D. (2000). *Tourism and sustainable community development*. New York, NY: Routledge.
- Ritchie, J. R., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. New York, NY: CABI.
- Selby, M. (2004). *Understanding urban tourism: Image, culture and experience*. NY: Palgrave Macmillan.
- Sharpley, R. (2005). *Tourism, tourists, and society*. Huntingdon, Cambridgeshire: ELM Publications.



- Shaw, G., & Allan M. W. (2002). *Critical issues in tourism: A geographical perspective*. Malden, Mass: Blackwell Publishers.
- Swarbrooke, J. (1999). *Consumer behaviour in tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Theobald, W. F. (2005). *Global Tourism*. Burlington, MA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Urry, J. (1990). *The tourist gaze: Leisure and travel in contemporary societies*. Newbury Park, England: Sage Publications.
- Wahab, S., & Cooper, C. (2001). *Tourism in the age of globalization*. NY: Routledge.
- Wahab, S., & Pigram, J. J. (1997). *Tourism, development and growth: The challenge of sustainability*. NY: Routledge.
- Weaver, D. B. (2006). *Sustainable tourism: Theory and practice*. Oxford, UK: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Weber, K., & Chon, K. S. (2002). *Convention tourism: International research and industry perspectives*. NY: Haworth Hospitality Press.
- Williams, C., & Buswell, J. (2003). *Service quality in leisure and tourism*. Cambridge, MA: CABI.

## 2. 款待

- Abbey, J. R. (2003). *Hospitality Sales and Marketing*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.
- Angelo, R. M., & Vladimir A. N. (2001). *Hospitality Today: An Introduction*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.
- Berens, C. (1997). *Hotel bars and lobbies*. NY: McGraw-Hill.
- Be our Guest*. (2001). NY: Disney Enterprises, Inc.
- Brotherton, B. (2003). *The international hospitality industry: Structure, characteristics and issues*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Ford, R. C., & Heaton, C. P. (2000). *Managing the Guest Experience in Hospitality*.

Albany NY: Delmar.

Foskett, D. (Eds.). (2003). *The theory of catering*. London: Hodder & Stoughton.

Fridgen, J. D. (1996). *Tourism and the Hospitality Industry*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.

Gee, C. Y. (1994). *International Hotel Management*. East Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.

Kotler, P., & Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2006). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Laws, E. (2004). *Improving tourism and hospitality services*. Cambridge, MA : CABI.

Lazer, W., & Layton, R. A. (1999). *Marketing of Hospitality Service*. Lansing, Michigan: Educational Institute AH&LA.

Quain, B. (1996). *Guest behavior and hospitality service*. Dubuque, IA: Kendall/Hunt.

Stutts, A. T., & Wortman, J. F. (2006). *Hotel and Lodging Management: An Introduction*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Van der Wagen, L. (2003). *Professional hospitality: Core competencies*. Frenchs Forest, N.S.W.: Pearson Education Press.

Walker, J. R., & Lundberg, D. E. (2005). *The Restaurant: From Concept to Operation*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

### 3. 地理名勝

Asiapac Editorial Board. (Eds.). (2005). *Origins of Chinese Tea and Wine*. Singapore: Asiapac Books.

Asiapac Editorial Board. (Eds.). (2003). *Eurasian culture pack*. Singapore: Asiapac Books.

Asiapac Editorial Board. (Eds.). (2006). *Origins of Chinese Festivals*. Singapore: Asiapac Books.

Boniface, B. G., & Cooper, C. (2005). *Worldwide destinations casebook : The geography of travel and tourism*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

- Davidoff, P. (Eds.). (1995). *Tourism geography*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- George, B. (1988). *Where in the World When in the World?* Elmsford, NY: National Publishers.
- Hall, C M. (Eds.). (2003). *Food tourism around the world: Development, management, and markets*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- Hudman, L. E., & Richard, H. J. (2003). *Geography of travel & tourism*. Clifton Park, NY: Delmar Learning.
- Li, X. X. (2006). *Origins of Chinese people and customs*. Singapore: Asiapac Books.
- Lim, G.S. (2003). *Peranakan culture pack*. Singapore: Asiapac Books.
- Lim, S. K., & Li, X. X. (2003). *Chinese culture pack*. Singapore: Asiapac Books.
- Nunis, T., & Asiapac Editorial Board (2003). *Gateway to Malay culture*. Singapore: Asiapac Books.
- Pearce, D. G. (1995). *Tourism today: A geographical analysis*. Harlow, Essex: Longman Scientific & Technical.
- Somaiah, R., & Zhuang, X. Y. (2005). *Gateway to Singapore culture*. Singapore: Asiapac Books.
- Soundar, C. (2003). *Indian culture pack*. Singapore: Asiapac Books.
- Williams, S. (1998). *Tourism geography*. NY: Routledge.

#### 4. 中文書目錄

##### – 旅遊

- 洪子堯 (2014) 《背包客醫生旅遊保健通》，台北：華成出版。
- 陳志邦博士、陳單珮怡 (2014) 《夢想侶遊：從遊歷世界思考社會責任》，香港：聯合書刊物流有限公司。
- 杜德俊 (David Dudgeon)、高力行 (Richard Corlett) (2011) 《香港生態情報》，香港：獅子會自然教育基金、天地圖書有限公司出版
- 汪中和 (2010) 《100 個即將消失的地方》，台北：時報出版。

- Pan, S. (2005)《航空爭霸戰：波音 VS.空中巴士》，台北：維德文化事業有限公司。
- 張玉斌 (2006)《生命中不能錯過的地方》，台北：德威國際文化事業有限公司。
- 曾麒穎 (2005)《世界之最》，台北：人類智庫股份有限公司。
- 鄭金明 (2006)《世界節日的故事》，台中市：好讀出版有限公司。
- 鄧蜀生、張秀平，楊慧玫編 (2005)《影響世界的 100 種文化》，台中市：好讀出版有限公司。
- 曹勝雄 (2001)《觀光行銷學》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 餘慶華 (2005)《現代精緻旅館經營管理：理論與實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 美國都市與土地研究室著，劉麗卿譯 (1992)《遊憩區開發——主題園·遊樂園》，台北：創興出版社。
- 陳思倫 (2005)《觀光學：從供需觀點解析產業 I》，台北：前程企業管理有限公司。
- 石原照敏、吉兼秀夫、安福惠美子著，敦張瑋琦譯 (2005)《觀光發展與社區營造》，台北：品度股份有限公司。
- 張景棠 (2005)《旅行業經營與管理 (一版)》，台北：偉華書局。
- 蔡必昌 (2001)《旅遊實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 謝淑芬 (1994)《觀光心理學(謝)》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 施孝昌，Willy Roberts (2002)《最新觀光英語》，台北：三思堂。
- 陳凌 (2005)《找個理由旅行去》，台北：春天出版社。
- 伊駿、章澤儀 (2004)《現代觀光：綜合論述與分析》，台北：鼎茂圖書出版股份有限公司。
- 李貽鴻 (1995)《觀光行銷學》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 傅士玲、洪雅雯、黃麗如等 (2006)《逃去住旅館》，台北：棋碁出版社。
- 黃梓莘 (2005)《38 個歐洲旅遊熱點》，香港：萬里機構。
- 黃梓莘 (2005)《42 個亞澳非旅遊熱點》，香港：萬里機構。
- Andrew Holden 著，郭乃文、楊岱容譯 (2005)《觀光與環境》，台北：五南圖書出版有限公司。
- Goeldner, C. R.著，吳英偉、陳慧玲譯 (2005)《觀光學總論》，台北：桂魯專業書店。
- 李慈慧 (2004)《旅遊糾紛處理 The Case Study of Travel Dispute》，台北：揚智文事業股份有限公司。
- 楊本禮 (2004)《旅行業與媒體》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 馬躍 (2004)《世界自然景觀與人文景觀》，北京：光明日報出版社。
- 李立瑋 (2004)《夢幻旅遊 (中國卷) 人一生要去的 50 個地方》，陝西：陝西師範大學出版社。
- 馬躍著 (2004)《中國自然景觀與人文景觀》，北京：光明日報出版社。
- 佟華齡 (2003)《中國商務旅遊概覽》，北京：五洲傳播出版社。
- 林東封 (2003)《旅遊電子商務經營管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。

- 李銘輝（2000）《觀光遊憩資源規劃》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 楊明賢（2003）《觀光學概論（第二版）》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- Veal, A. J.著，劉以德譯（1994）《休閒觀光政策與規劃》，台北：品度股份有限公司。
- 姚曉華《世界文化與自然遺產——彩圖版》（上、下卷），北京：光明日報出版社。
- 《MOOK 自遊自在》，台北：墨刻出版股份有限公司。
- 駱雅儀、周大慶（2004）《觀鳥背後》，香港：郊野公園之友會。
- 香港特別行政區政府漁農自然護理署編輯（2004）《88 香港自然勝景》，香港：郊野公園之友會等。
- 呂勤（2001）《旅遊心理學(高職高專旅遊與飯店管理專業系列教材)》，中國人民大學出版社。
- 王保倫（2004）《會展旅遊》，中國對外經濟貿易大學出版社。
- 劉純（2004）《旅遊心理學——第二版》，高等教育出版社。
- 張廣瑞（2004）《生態旅遊:理論辨析與案例研究》，社會科學文獻出版社。
- Cooper, C.著，張俐俐、蔡利平譯（2004）《旅遊學——原理與實踐》，北京：高等教育出版社。
- 趙予杰（2006）《航空新舊聞》，香港：經濟日報出版社。

## － 款待

- 朱立安·巴吉尼 著，謝佩姮 譯（2014）《吃的美德 The Virtues of Table :How to eat and drink》，台北：商周出版、城邦讀書花園。
- 蕭芳芳（2012）《洋相：英美社交禮儀（新版）》，香港：香港中文大學。
- 小田松勝著，陳美瑛譯（2006）《員工就要這樣訓練——集客力超強的「東京迪士尼樂園式教育訓練術」》，台北：台灣東販股份有限公司。
- 喬正康編（2001）《餐旅心理學》，台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 謝明成（1999）《餐旅行銷學》，台北市：眾文圖書股份有限公司。
- 山口廣太著，李維譯（2005）《圖解麥當勞的開店哲學》，台北：華文網股份有限公司。
- 毛健（2005）《餐飲業接待技巧 100 招（革新版）》，台北：漢湘文化事業股份有限公司。
- Bardi, J. A.著，袁超芳譯（2003）《旅館前檯管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J.著，敦春敏譯（2002）《旅館前檯管理》，台北：五南圖書出版股份有限公司。
- 詹益政（2002）《旅館餐飲經營實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 譚啓光（2002）《從前線工作認識酒店業》，香港：零至壹出版有限公司。
- 楊上輝（2004）《旅館事業概論：二十一世紀兩岸發展新趨勢》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 山田みどり著，王蘊潔譯（2005）《餐飲業待客之道》，台北：漢欣文化事業有限公司。
- 詹益政、黃清口著（2005）《餐旅業經營管理》，台北：五南圖書出版有限公司。

- 田崎真著，劉佩宜譯（1998）《葡萄酒的美味關係》，台北：臺灣東販。
- 蕭玉倩（2000）《餐飲概論 I》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 蔡毓峰（2004）《餐飲管理資訊系統：應用與報表解析》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- Majure, R.著，羅竹君譯（2005）《餐飲英語（20K+2CD）English for Food and Beverage Service》，台北：寂天文化。
- Majure, R.著，江雪菁譯（2004）《飯店前檯英語 English for the Hotel Receptionists 》，台北：寂天文化。
- Majure, R.著，羅竹君譯（2004）《飯店客房英語 English for Housekeeping》，台北：寂天文化。
- 蘇伊通（1995）《餐館旅業觀光英語會話》，台北：萬人出版。
- 喬正康（2001）《餐旅心理學》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 張智強（2005）《設計旅店 HOTEL AS HOME 》，台北：田園城市股份有限公司。
- 閔辰華（2004）《房務管理 Housekeeping Management (Second Edition)》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 劉元安（2004）《客務部經營與管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 郭春敏（2003）《旅館前檯作業管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 郭春敏（2003）《房務作業管理》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 詹益政（2002）《旅館館理實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 詹益政（2001）《旅館經營實務》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 黃惠伯（2000）《旅館安全管理 Hotel Safety Management》，台北：揚智文化事業股份有限公司。
- 呂永祥著，林萬登譯（1999）《旅館管理(上)》，台北：桂魯專業書店。
- 呂永祥著，林萬登譯（1999）《旅館管理(下)》，台北：桂魯專業書店。
- 郭春敏譯（2002）《旅館前檯管理》，台北：五南圖書出版有限公司。
- 薑培若編（2003）《現代酒店店入職必讀》，廣東：廣東旅遊出版社。
- 張四成、王蘭英（2003）《現代飯店禮貌禮儀》，廣東：廣東旅遊出版社。
- 宋曉玲主編（2001）《酒店服務常見案例 570 例》北京：中國旅遊出版社。

## - 地理

- 余震宇（2014）《港島海岸線 Coastline of Hong Kong 》，香港：中華書局（香港）有限公司
- 漁農自然護理署：郊野公園之友會（2008）《Landmark Excursions 地標遊蹤》，香港：天地圖書有限公司。
- Cattaneo, M., & Trifoni, J.著，祝鳳英譯（2005）《聯合國教科文組織世界遺產巡禮-自然的奇蹟》，山東：山東教育出版社。
- Cattaneo, M., & Trifoni, J.著，曹豔芳等譯（2005）《聯合國教科文組織世界遺產巡禮-遺失的城市》，山東：山東教育出版社。

沙潤（2004）《旅遊地理培訓教程》，高等教育出版社。

保繼剛 楚義芳（2005）《旅遊地理學(21世紀高等院校教材·旅遊類)》，高等教育出版社。

亞太圖書編輯（2003）《中華文化之旅》，新加坡：亞太圖書有限公司。

亞太圖書編輯（2004）《馬來文化之旅.》，新加坡：亞太圖書有限公司。

亞太圖書編輯（2004）《歐亞裔文化之旅.》，新加坡：亞太圖書有限公司。

亞太圖書編輯（2004）《中華茶酒的故事》，新加坡：亞太圖書有限公司。

徐時濤（2003）《中華名菜的故事》，新加坡：亞太圖書有限公司。

李小香（2001）《中華習俗的故事》，新加坡：亞太圖書有限公司。

吳佩琪（2004）《中華節日的故事》，新加坡：亞太圖書有限公司。

林玉鑽（2004）《峇峇文化之旅.》，新加坡：亞太圖書有限公司。

Soundar, C.著，亞太圖書編輯譯（2004）《印度文化之旅》，新加坡：亞太圖書有限公司。

## 5. 英文期刊

*Journal of Convention and Exhibition Management*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Ecotourism*. Clevedon, UK: Channelview Publications.

*Journal of Heritage Tourism*. Clevedon, UK: Channelview Publications.

*Journal of Restaurant and Foodservice Marketing*. NY: Haworth Press Inc.

*Journal of Sustainable Tourism*. Clevedon, UK: Channelview Publications. ISSN: 09669582.

*PATA Compass*. Hong Kong: Thomson Press Hong Kong Limited.

## 6. 英文雜誌

*Asian Hotel & Catering Times*. Hong Kong: Thomson Press Hong Kong Limited.

*Business Traveller Asia-Pacific*. Hong Kong: Business Traveller.

*Macau Business*. Hong Kong: Far East Media (HK) Ltd.

*Meetings and Conventions*. NJ: Cahners Travel Group.

*Travel Weekly*. NJ: Cahners Travel Group.

*TTG Asia*. Singapore: TTG Asia Media Pte Ltd.

## 7. 中文期刊

《AZ: Travel Biweekly 旅遊貳週刊》（雙週刊），台北市：華訊事業股份有限公司華訊事業公司（國際標準刊號：ISSN 1726-5533）。

《TTG China 旅業報》（月刊），新加坡：TTG Asia Media PTE Ltd.

《Executive Travel 優悅旅程》(月刊), 香港: 香港經濟日報有限公司旅遊刊物出版部。  
 《旅遊》(月刊), 北京: 旅遊雜誌社 (國際標準刊號: ISSN 1000-7253)。  
 《行遍天下旅遊》(月刊), 台北: 宏碩文化事業股份有限公司 (國際標準刊號: ISSN ISSN1005-247X)。  
 《Travel Weekly China 旅訊》(月刊), 新加坡: Travel & Meeting Group.  
 《Business Traveller China 商旅》(雙月刊), 香港: Perry Publications Asia Ltd. (國際標準刊號: ISSN 1726-1619)。  
 《旅遊學刊》(雙月刊), 北京: 旅遊學刊編輯部 (國際標準刊號: ISSN 1002-5006)。  
 《香港旅遊業議會季刊》(季刊), 香港: 香港旅遊業議會。  
 《大自然探索》(月刊), 成都: 大自然探索雜誌社 (國際標準刊號: ISSN 1000-4041)。  
 《中國旅遊》(月刊), 香港: 香港中國旅遊出版社 (國際標準刊號: ISSN 1025-5761)。  
 《世界知識》(月刊), 北京: 世界知識出版社 (國際標準刊號: ISSN 1003-028X)。  
 《世界博覽》(月刊), 世界知識出版社 (國際標準刊號: ISSN 1003-0271)。  
 《企業旅遊報》(雙月刊), 新加坡: TTG Asia Media PTE Ltd.

## 8. Dictionary - 詞典

朱葆琛 (1992) 《最新漢英旅遊詞典》, 北京: 旅遊教育出版社。  
 王逢鑫 (2001) 《漢英旅遊文化詞典》, 北京: 北京大學出版。  
 Labensky, S.等編著 李建禮譯 (2005) 《韋氏現代餐飲英漢字典 Webster's New World Dictionary of Culinary Arts》, 台北: 桂魯專業書店。  
 Weaver, D. B. (2001). *The encyclopedia of ecotourism*. NY: CABI Pub.  
 陶漢軍等譯編 (1994) 《英漢國際旅遊與管理詞典》, 北京: 旅遊教育出版社。  
 紀世昌 (2003) 《漢英旅遊詞典》, 長沙: 湖南地圖出版社。  
 郭廉彰、黃成鳳(2003) 《簡明漢英中外旅遊詞典》, 南京: 南京大學出版社。  
 賈俊民、陳冠英(2005) 《新編英漢漢英旅遊詞典》, 北京: 機械工業出版社。

## 9. World Wide Web - 萬維網

### Tourism and Hospitality Related Organizations

旅遊與款待相關機構

Address	Name
<a href="http://www.china.org.cn/english/TR-e/33.htm">http://www.china.org.cn/english/TR-e/33.htm</a>	China.com - Travel



<b>Address</b>	<b>Name</b>
<a href="http://www.china.com.cn/chinese/TR-c/1722.htm">http://www.china.com.cn/chinese/TR-c/1722.htm</a>	中國網
<a href="http://www.cnta.com/lyen/index.asp">http://www.cnta.com/lyen/index.asp</a>	China Tourism
<a href="http://www.travelweekly.com">http://www.travelweekly.com</a>	Travel Weekly
<a href="http://www.atwonline.com">http://www.atwonline.com</a>	Air Transport World
<a href="http://www.meetingsnet.com/associationmeetings">http://www.meetingsnet.com/associationmeetings</a>	Association Meetings Magazine
<a href="http://www.btonline.com">http://www.btonline.com</a>	Business Traveller
<a href="http://www.hkctp.com.hk">http://www.hkctp.com.hk</a>	中國旅遊
<a href="http://www.traveler.com.cn">http://www.traveler.com.cn</a>	旅行家
<a href="http://www.cnta.com/lyen/index.asp">http://www.cnta.com/lyen/index.asp</a>	China Tourism
<a href="http://travel.mook.com.tw/index/">http://travel.mook.com.tw/index/</a>	MOOK 自遊自在
<a href="http://www.lonelyplanet.com">http://www.lonelyplanet.com</a>	Lonely Planet
<a href="http://www.meetingsnet.com">http://www.meetingsnet.com</a>	MeetingsNet's
<a href="http://www.specialevents.com">http://www.specialevents.com</a>	Special Events Magazine
<a href="http://www.icca.nl">http://www.icca.nl</a>	International Congress and Convention Association (ICCA)
<a href="http://www.culinarycafe.com">http://www.culinarycafe.com</a>	Culinary I
<a href="http://www.cooksrecipes.com/cooking-dictionary/cooking-dictionary.html">http://www.cooksrecipes.com/cooking-dictionary/cooking-dictionary.html</a>	The Cooks Recipes
<a href="http://www.foodsubs.com">http://www.foodsubs.com</a>	The Cook's Thesaurus
<a href="http://www.waksberg.com/index.html">http://www.waksberg.com/index.html</a>	Tourism Research Links
<a href="http://www.cnta.gov.cn">http://www.cnta.gov.cn</a>	China National Tourism Administration (CNTA)
<a href="http://beabroda.com/video/">http://beabroda.com/video/</a>	課題三: 地理名勝旅遊影片(只備英文)
<a href="http://www.cotsa.com/cotsa/">http://www.cotsa.com/cotsa/</a>	China Online Tourism Studies Association - 旅遊研究網
<a href="http://www.ahla.com">http://www.ahla.com</a>	American Hotel & Lodging Association
<a href="http://www.iata.org">http://www.iata.org</a>	International Air Transport Association (IATA)
<a href="http://www.unwto.org">http://www.unwto.org</a>	United Nations World Tourism Organization (UNWTO)
<a href="http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf">http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf</a>	United Nations World Tourism Organization (UNWTO) Travel Statistics
<a href="http://www.wttc.org">http://www.wttc.org</a>	The World Travel & Tourism Council (WTTTC)
<a href="http://www.tourismconcern.org.uk">http://www.tourismconcern.org.uk</a>	Tourism Concern

<b>Address</b>	<b>Name</b>
<a href="http://www.nationalgeographic.com">http://www.nationalgeographic.com</a>	National Geographic Society
<a href="http://partnernet.hktb.com">http://partnernet.hktb.com</a>	Hong Kong Tourism Board
<a href="http://www.tichk.org">http://www.tichk.org</a>	Travel Industry Council of Hong Kong (TIC)
<a href="http://www.tdctrade.com">http://www.tdctrade.com</a>	Hong Kong Trade Development Council
<a href="http://mehongkong.com/tc/index.html">http://mehongkong.com/tc/index.html</a>	香港會議及展覽拓展
<a href="http://www.cfs.gov.hk/tc_chi/multimedia/multimedia_pub/multimedia_pub_fsf.html">http://www.cfs.gov.hk/tc_chi/multimedia/multimedia_pub/multimedia_pub_fsf.html</a>	《食物安全焦點》食物安全中心
<a href="http://www.hkairport.com">http://www.hkairport.com</a>	Hong Kong International Airport

課程發展議會－香港考試及評核局旅遊與款待委員會  
(高中)  
委員名錄

(自 2003 年 11 月至 2013 年 9 月止)

- 主席： 謝靜憶博士 (自 2003 年起)
- 委員： 何玉儀女士  
李陳嘉恩女士 (至 2007 年 11 月止)  
陳張樂怡女士  
麥啟平先生  
麥磊明博士  
黃志恩先生 (至 2004 年 11 月止)  
黃秀蓮女士  
黃倩瑛博士 (至 2004 年 10 月止)  
黃煥兒女士  
黃鳳儀女士  
楊倩嵐女士 (至 2008 年 6 月止)  
葉占雄博士 (自 2004 年 12 月起)  
雷淑英女士 (至 2012 年 9 月止)  
鄭展鴻先生 (至 2004 年 10 月止)  
黎志榮先生  
譚瑞麒先生 (至 2007 年 10 月止)
- 當然委員： 何黃少鳳女士 (教育局) (至 2008 年 6 月止)  
黃宏輝先生 (教育局) (至 2004 年 5 月止)  
周兆祥先生 (香港考試及評核局) (自 2004 年 4 月起)  
莫慧嫻女士 (香港考試及評核局) (至 2004 年 3 月止)  
周錦蓮女士 (教育局) (至 2011 年止)  
胡俊傑先生 (教育局) (自 2011 年 10 月起)
- 祕書： 梅敬恩先生 (教育局) (自 2003 年起)

# 課程發展議會－香港考試及評核局

## 旅遊與款待委員會委員名錄

(自 2013 年 9 月至 2015 年 8 月)

主席： 麥樂文教授

委員： 余家耀先生  
吳嘉穎女士  
徐秀茵女士  
張兆球博士  
陳天恩先生  
麥磊明博士  
黃鳳儀女士  
黎志榮先生

當然委員： 胡俊傑先生 (教育局)  
周兆祥先生 (香港考試及評核局)

祕書： 梅敬恩先生 (教育局)

# 課程發展議會－香港考試及評核局

## 旅遊與款待委員會委員名錄

(自 2015 年 9 月至 2017 年 8 月)

**主席:** 待定

**委員:** 麥樂文教授  
馮嘉耀博士  
陳天恩博士  
余家耀先生  
徐秀茵女士  
錢志明先生  
廖偉基先生  
楊麗燕女士

**當然委員:** 胡俊傑先生 (教育局)  
柯孫燦先生 (香港考試及評核局)

**祕書:** 梅敬恩先生 (教育局)