

中學課程綱要

# 旅遊與 旅遊業科

中四至中五

1 9 9 9

香港課程發展議會編訂



香港教育署建議學校採用

# 中學

## 課程綱要

課程綱要	1
一、課程目標	1
二、課程內容	2
三、課程評核	3
四、課程資源	4
五、課程實施	5
六、課程檢討	6
七、課程發展	7
八、課程評估	8
九、課程檢討	9
十、課程發展	10
十一、課程檢討	11
十二、課程發展	12
十三、課程檢討	13
十四、課程發展	14
十五、課程檢討	15
十六、課程發展	16
十七、課程檢討	17
十八、課程發展	18
十九、課程檢討	19
二十、課程發展	20
二十一、課程檢討	21
二十二、課程發展	22
二十三、課程檢討	23
二十四、課程發展	24
二十五、課程檢討	25
二十六、課程發展	26
二十七、課程檢討	27
二十八、課程發展	28
二十九、課程檢討	29
三十、課程發展	30
三十一、課程檢討	31
三十二、課程發展	32
三十三、課程檢討	33
三十四、課程發展	34
三十五、課程檢討	35
三十六、課程發展	36
三十七、課程檢討	37
三十八、課程發展	38
三十九、課程檢討	39
四十、課程發展	40
四十一、課程檢討	41
四十二、課程發展	42
四十三、課程檢討	43
四十四、課程發展	44
四十五、課程檢討	45
四十六、課程發展	46
四十七、課程檢討	47
四十八、課程發展	48
四十九、課程檢討	49
五十、課程發展	50
五十一、課程檢討	51
五十二、課程發展	52
五十三、課程檢討	53
五十四、課程發展	54
五十五、課程檢討	55
五十六、課程發展	56
五十七、課程檢討	57
五十八、課程發展	58
五十九、課程檢討	59
六十、課程發展	60
六十一、課程檢討	61
六十二、課程發展	62
六十三、課程檢討	63
六十四、課程發展	64
六十五、課程檢討	65
六十六、課程發展	66
六十七、課程檢討	67
六十八、課程發展	68
六十九、課程檢討	69
七十、課程發展	70
七十一、課程檢討	71
七十二、課程發展	72
七十三、課程檢討	73
七十四、課程發展	74
七十五、課程檢討	75
七十六、課程發展	76
七十七、課程檢討	77
七十八、課程發展	78
七十九、課程檢討	79
八十、課程發展	80
八十一、課程檢討	81
八十二、課程發展	82
八十三、課程檢討	83
八十四、課程發展	84
八十五、課程檢討	85
八十六、課程發展	86
八十七、課程檢討	87
八十八、課程發展	88
八十九、課程檢討	89
九十、課程發展	90
九十一、課程檢討	91
九十二、課程發展	92
九十三、課程檢討	93
九十四、課程發展	94
九十五、課程檢討	95
九十六、課程發展	96
九十七、課程檢討	97
九十八、課程發展	98
九十九、課程檢討	99
一百、課程發展	100

## 旅遊與旅遊業科

### 課程綱要

(中四至中五適用)

香港課程發展議會編訂  
香港教育署建議學校採用

一九九九

## 目錄

	頁數
修訂「旅遊與旅遊業」科課程綱要工作小組名單	v
引言	vii
(一) 課程簡介	1
(二) 宗旨與目標	2
(三) 課程大綱	3
(四) 課程指引	7
(五) 教學建議	
甲 教學策略	24
乙 學習活動	25
丙 教節分配建議	32
(六) 評估	33
(七) 參考資料	35
(八) 附錄	41

## 修訂「旅遊與旅遊業」科課程綱要

### 工作小組成員

自一九九六年三月起，工作小組成員如下：

主席： 黎志榮先生

副主席： 教育署課程發展處高級課程主任  
(李志雄先生)

當然委員： 旅遊及旅遊業課程有限公司課程總監  
(雷佩珠女士)

香港考試局科目主任  
(莫慧嫻女士)

教育署輔導視學處督學  
(湯基勳先生)

委員： 陳吳麗輝女士  
張楚香女士  
何姚載儀女士  
林國開先生  
羅玉璋女士  
李蘭苑女士  
梁少華女士  
盧惠芬女士  
榮俊華先生  
Abbas Madar 先生  
麥基明先生  
黃秀蓮女士  
黃煥兒女士  
余馮綺麗女士

秘書： 教育署課程發展處課程主任  
(翁李育慧女士)

## 引言

本課程綱要是課程發展議會為本港中學編訂的一系列課程綱要之一。課程發展議會及屬下各個協調委員會與各科目委員會，都是由本港教育界有代表性的人士組成，成員包括中學校長、政府學校及非政府學校的在職教師、大專院校的講師、香港考試局與教育署課程發展處、輔導視學處及該署有關部門的人員。此外，課程發展議會成員亦包括家長及僱主。

課程發展議會所編訂的中四至中五各科課程綱要，皆與香港考試局所開設的中學會考課程相配合。

教育署建議學校於中四至中五年級採用此課程綱要。學校推行此課程時，教育署輔導視學處及課程發展處會留意有關實施情況。所得資料可供課程發展議會屬下中學旅遊與旅遊業科科目委員會日後修訂此課程綱要時參考。

有關本課程的任何意見和建議，請致函香港灣仔皇后大道東213號，胡忠大廈十三樓，教育署課程發展處，中學及職業先修課程設計總主任。

## (二) 宗旨與目標

### 課程宗旨

課程的宗旨在於：

1. 培養學生認識旅遊與旅遊業的性質、發展及影響。
2. 培養學生認識旅遊與旅遊業一般所需的基本技能。
3. 增進學生覺察在現代世界中，旅遊業正日趨重要。

### 課程目標

課程的目標在於使學生：

1. 對旅遊與旅遊業的性質及旅遊地點有所認識；
2. 認識和了解旅遊與旅遊業的發展，與及它們對本地和世界在社會、經濟及環境各方面的影響；
3. 培養溝通和解決問題的技能，及其他與旅遊及旅遊業有關的基本生活和表達技巧；
4. 根據可利用的資源及個人經驗作出結論；
5. 有效地選擇、組織及表達資料；
6. 對與旅遊及旅遊業有關的事物產生興趣及有所認識，其中包括政府和業內機構在發展旅遊與旅遊業上扮演的角色，及該行業所提供的就業機會等；
7. 培養對旅遊與旅遊業的積極態度。

### (三) 課程大綱

#### 單元一 旅遊及遊客

內容	說明
1.1 「旅遊」簡介	(i) 「旅遊與旅遊業」作為綜合性的學科 (ii) 「旅遊」的歷史 (iii) 旅遊的發展趨勢
1.2 「旅行」、「旅遊」及「遊客」的意義	(i) 「旅行」、「旅遊」及「遊客」的概念 (ii) 旅遊的形式
1.3 遊客的分類	(i) 高恆 (Cohen) 的分類模式 (ii) 蒲樂 (Plog) 的分類模式
1.4 旅途間遊客關注的事項及基本需求	(i) 遊客關注的主要事項 (ii) 個別遊客的特殊要求
1.5 遊客應有的行為守則	(i) 遊客的行為規範
1.6 旅遊點	(i) 不同類別的旅遊點：自然景觀、歷史遺跡、文化與風俗、宗教神聖事物風貌、建築物風貌、特別事項及節日、娛樂消閒活動及體育活動
1.7 遊客流量	(i) 遊客流量的概念 (ii) 影響遊客流量形式的因素 (iii) 量度遊客流量的方法

## (四) 課程指引

### 單元一 旅遊及遊客

#### 單元目標 -- 使學生能夠

1. 對旅遊與旅遊業、不同形式的旅遊、及不同類型的遊客有基本的認識;
2. 找出人們旅遊的原因及旅程安排的方式;
3. 指出旅途間遊客關注的事項及基本需求;
4. 對遊客的行為規範具備基本的認識;
5. 認識不同類型的旅遊地點及探討影響其發展的因素;
6. 認識影響遊客流量的因素及量度流量的技巧;
7. 對研習旅遊與旅遊業產生積極的態度。

---

內容

說明

學習目標 / 教學指引

學習活動建議

---



在完成本單元後，學生應能夠：

1.1 「旅遊」簡介	(i) 「旅遊與旅遊業」作為綜合性的學科	1. 說出與旅遊學科相關的科目。	指出一些可能與旅遊學科相關的科目，並說明其關係。
	(ii) 「旅遊」的歷史	2. 追溯旅遊的歷史發展。	課堂討論：將不同旅行方式的圖片以年份先後排列，討論新舊旅行方式的不同情況。
	(iii) 旅遊的發展趨勢	3. 簡單描述旅遊的發展趨勢。	搜集有關旅遊發展的剪報及雜誌文章。試歸納旅遊發展的一般趨勢。
1.2 「旅行」、「旅遊」及「遊客」的意義	(i) 「旅行」、「旅遊」及「遊客」的概念	4. 訂定下列各詞的定義： a. 「旅行」、「旅遊」和「遊客」； b. 旅遊地點，如度假勝地等； c. 出境與入境旅遊。	集體自由討論「遊客」及「旅遊」的意思，並作出結論。
	(ii) 旅遊的形式	5. 分辨不同形式的旅遊，其中包括閒暇/度假式旅遊、公幹旅遊、文化旅遊、環保旅遊及其他(如進修、宗教朝聖、保健、探訪親友)。	搜集在報章、雜誌、電視節目及互聯網上的廣告或旅行社的小冊子 / 行程表。試指出不同形式的旅遊。
		6. 描述每種旅遊形式的要素 / 特色。	訪問兩位老師或成年人關於他們最近一次旅遊的經驗。嘗試從旅程的特色中，分辨他們屬於哪一類遊客及選擇哪一種旅遊方式。討論他們選擇的旅遊形

			<p>式如何滿足他們的需要。</p>
<p>1.3 遊客的分類</p>	<p>(i) 高恆 (Cohen) 的分類模式</p> <p>(ii) 蒲樂 (Plog) 的分類模式</p>	<p>7. 根據兩項原則，即個別人士對旅遊方式的喜好，及旅程安排的方式，描述四類主要的遊客：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 旅行團群體遊客；</li> <li>b. 個別的群體遊客；</li> <li>c. 探險式遊客；</li> <li>d. 漫遊式遊客。</li> </ul> <p>8. 按照遊客的性格，描述三類主要的遊客，即</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 探奇型；</li> <li>b. 中間 / 中庸型；</li> <li>c. 保守型。</li> </ul>	<p>參考不同種類的旅遊資料單張/小冊子/行程表等，討論不同種類遊客在選擇不同形式的旅遊時，會有哪些需要及考慮因素。</p> <p>與同學分享以前旅行的圖片/錄像帶/相片等，以說明旅遊的形式。</p> <p>課堂討論：分享作為遊客的經驗，並以不同個案討論旅行動機、旅遊形式和旅程安排的方式。</p>
<p>1.4 旅途間遊客關注的事項及基本需求</p>	<p>(i) 遊客關注的主要事項</p>	<p>9. 指出一般遊客的需要 / 關注的事項，如安全、保安等。</p>	<p>研究工作：選擇一個國家和一類有特別需要的人士，預備一份名為“xx 旅遊錦囊”小冊子，強調該類人士主要關注的事項。</p> <p>搜集有關本港外遊旅客保障計劃(例如旅遊業賠償基金、旅行團意外緊急援助基金計劃)的資料。</p>

	(ii) 個別遊客的特殊要求	10. 指出重要人物、高齡遊客、兒童、弱能人士等的特別要求。	為以下不同人士設計不同的香港古蹟文物旅程： a. 來自中國大陸的小朋友； b. 一群退休日本工人； c. 一群歐洲青少年。
1.5 遊客應有的行為守則	(i) 遊客的行為規範	11. 顯示對遊客行為規範的了解。	在課堂上自由討論遊客到達旅遊目的地時應有的行為，並以表列出之。
1.6 旅遊點	(i) 不同類別的旅遊點：自然景觀、歷史遺跡、文化與風俗、宗教神聖事物風貌、建築物風貌、特別事項及節日、娛樂消閒活動及體育活動	12. 分辨並能將不同類別的旅遊點分類。 13. 提供不同類別的旅遊點的例子： a. 遊點：氣候元素、天然特色(地形、植被)等； b. 歷史遺跡旅遊點：歷史遺跡、遺址、歷史博物館、建築等； c. 文化風俗旅遊點：其他民族 / 文化的生活方式； d. 事物風貌旅遊點：朝聖的地點、其他宗教遺址等； e. 建築物風貌旅遊點：建築、主題公園及遊樂場、動物園、水族館、科學館等； f. 特別事項及節日：週年節慶、大型節目例如奧運會、世界博覽會等；	搜集一些成為旅遊熱點的國家(例如：中國、埃及、瑞士和澳洲)的特色，討論這些特色如何吸引遊客。  試把旅遊資料單張、地圖指南和旅遊雜誌上不同的旅遊點分類。  分組活動：每一組選擇一個幫助某些地方發展成為旅遊點的因素。試指出該因素的特色，並舉例說明之。  選擇一個香港人愛到的旅遊點，找出往該地旅遊的資料和行程表，分析其主要吸引遊客的原因。  分組活動：於香港地圖上劃出某一類旅遊地點，並指出其自然及景觀方面的特色。

- g. 消閒活動及體育活動：日光浴、夜生活、博彩、滑雪、打獵、釣魚、潛水等。

## 1.7 遊客流量

### (i) 遊客流量的概念

14. 顯示對遊客流量概念的了解。

根據一張顯示香港與一個選定國家/地區 (如美國、日本、澳洲、台灣)之間遊客流量的地圖，試討論其模式並指出影響兩地流量的推拉因素及距離因素造成的影響。

### (ii) 影響遊客流量形式的因素

15. 分析影響遊客流量的因素：

- a. 目的地對遊客的吸引力，例如政治、商業及文化上的聯繫，氣候、新的文化體驗及東道群體的態度等；
- b. 宏觀因素，包括政治因素如政治的穩定性、經濟因素如經濟發展的水平；
- c. 個人因素，例如收入與就業、應享的有薪假期、可使用的時間、個人態度與觀念，旅遊的時尚等；
- d. 其他因素，例如原居地與旅遊地點的時間距離和旅費、交通路線及位置等。

試比較一較發達國家及另一欠發達國家遊客流量的數據，並指出引致兩者差異的因素。

利用介紹著名文化遺跡國家(如：意大利、埃及和中國)的旅遊書籍或雜誌，指出圖片中所見的名勝，討論其吸引遊客的原因。

設計一份問卷並安排訪問不同年齡及職業的遊客，找出其個人因素怎樣影響旅遊目的地的選擇。

根據旅遊距離、旅費、旅遊時間等特定標準去選擇一個旅行團。試述選擇原因並跟其他組員分享意見。

### (iii) 量度遊客流量的方法

16. 顯示對各種搜集資料方法的了解，例如

集體自由討論國際流量及本地流量的含義，並作出

- a. 國際流量－邊境調查方法；
- b. 本地流量－全國旅遊調查、目的地調查、酒店登記表格等。

結論。

研習入境資料卡/酒店登記表格，試分析其提供的資料類別。

17. 使用簡單運算，分析旅遊數據。

18. 了解三種用以量度遊客流量的數據：

- a. 遊客數量
- b. 遊客特徵
- c. 遊客消費統計

根據香港旅遊協會年報，找出三種用以量度遊客流量的數據。

19. 解釋量度遊客流量的重要性。

根據過去五年香港旅遊流量的數據，探討香港旅遊業的演變及其對香港經濟的影響。

## 單元二 旅遊行業

### 單元目標 -- 使學生能夠

1. 辨別旅遊行業中的不同界別及各界別內的類別和特徵；
2. 指出本地和國際機構在旅遊與旅遊業的發展所扮演的角色；
3. 認識並評估科技的發展對旅遊業界及遊客的影響；
4. 對香港旅遊與旅遊業的發展與前景有持平和客觀的看法。

內容	說明	學習目標 / 教學指引	學習活動建議
2.1 旅遊行業中的不同界別	下列各界別內的類別和特徵	在完成本單元後，學生應能夠：	假設你要為學校組織一次前往外地的學術交流團，試列出你會接觸的不同界別。
	- 旅館業	1. 辨別不同類型的旅館及指出其特點： a. 類型：例如酒店、汽車酒店、賓館等； b. 分級制度/方法。	概覽旅遊指南中的廣告及資料。試根據旅遊業中四大界別，分辨各種不同類型的服務。
	- 運輸業	2. 辨別不同類型的運輸業及指出其特點，例如航空、鐵路、水路，公路運輸等。	分組討論：怎樣預備旅遊？
	- 中介機構	3. 辨別不同類型的中介機構，例如接待入境旅客之旅行社、票務旅行社(批發商及零售商)、外遊旅行社(批發商及組團者)、外遊旅行社(零售商)、總代理等。	課堂討論：旅遊行業中不同界別的相互關係。

- 與旅遊相關的服務業
4. 辨別不同類型的與旅遊相關的服務業：
- a. 金融服務，例如旅行支票，信用咭，旅行保險，外匯等；
  - b. 旅遊刊物，例如旅遊指南；
  - c. 零售商店及餐廳。
- 分組討論：與旅遊相關的服務業對旅遊業發展的重要性。

## 2.2 政府、私營及國際旅遊業機構在促進旅遊業發展所扮演的角色

下列各方面所扮演的角色

### (i) 一個政府

5. 認識政府在旅遊及旅遊業發展中的主要角色：
- a. 策劃及提供便利予旅遊業；
  - b. 管理及監察旅遊業；
  - c. 直接經營某些旅遊業務；
  - d. 向本地及海外市場推廣旅遊業。
- 搜集關於政府在旅遊及旅遊業發展中的主要角色的剪報。
6. 指出與旅遊及旅遊業有關的各公營部門，例如：
- a. 國家旅遊局；
  - b. 掌管出入境、關稅、航空、及衛生等政府部門。
- 預備一次酒店發展商、農村代表、政府官員及環保人士的角色扮演或對話，顯示他們對發展旅遊勝地的關注事項。
- 觀看一些外地(如星加坡、澳洲)的旅遊廣告。討論這些廣告可能對觀眾的影響及政府在海外致力推廣國家的形象是否值得。



	7. 掌握有關旅行手續的資料，例如護照、簽證、檢疫、稅項、海關等。	課堂討論：以一個國家或地方作例子，列出旅遊前須準備的文件。
(ii) 香港政府	8. 舉例說明香港政府在發展旅遊業方面所扮演的角色和工作，例如在保存文化古蹟、設立博物館、興建赤臘角新機場及其他有關工程等方面。	參觀某些旅遊點，如山頂、淺水灣等；找出不同政府部門對旅遊業的發展及推廣所提供的協助。
(iii) 下列本地機構與法定團體	9. 指出非政府旅遊機構在促進香港的旅遊業方面的功能和工作。	根據香港旅遊協會和香港旅遊業議會的年報，找出它們的工作及功能。討論香港為何需要這類機構。此外，找出香港旅遊協會在海外為提高香港的形象在策略上所作的改變。
- 香港旅遊業議會 (TIC)		
- 香港旅遊協會 (HKTA)		
- 香港酒店業協會 (HKHA)		
- 航空公司代表委員 (BAR)		
(iv) 下列國際機構	10. 認識這些國際旅遊機構在促進世界旅遊業的發展方面的工作。	模擬一位本港居民透過香港的旅行社往海外作一次三至五天的短程旅遊，找出由出發那天起至最後一天，他 / 她須要接觸的各類服務。試討論為了達致
- 世界旅遊協會 (WTO)		

- 亞太旅遊協會  
(PATA)
- 國際空運協會  
(IATA)
- 環球旅遊代理聯  
會(UFTAA)

旅遊業的興盛發展，不同機構的合作及協調的重要性。

## 2.3 科技的發展與旅遊行業

### a. 辦公室/資訊科技方面

- (i) 在旅館業、運輸業、中介機構及與旅運相關的服務業引進現代辦公室設施及先進資訊科技的重要性

11. 對旅行社、酒店、航空公司、零售商店、餐廳等所採用的現代化辦公室配置與設施(例如電腦、信用咭系統、衛星通訊及其他資訊科技)有所認識。

參觀一間旅行社或酒店，並就其辦公室所採用的不同科技設施作一報告。可能的話，嘗試一下採用這些設施。

細心閱讀一份在本港操作的電腦訂位系統輸出的資料，並評論這些系統的功能及限制。

討論科技轉變對旅遊業發展的重要性。

### b. 運作管理方面

- (i) 科技的轉變改善了運作的效率

12. 舉例說明現代科技如何幫助旅行社或旅行團經營商的職員回答顧客查詢。

參觀地下鐵路/九廣鐵路交通控制中心，飛機工程有限公司等。研究科技轉變如何提高乘客的流量、乘車的速度及安全。

13. 了解自動行李搬運系統如何增進運作效率及節省人力。

研究位於赤 角的香港國際機場的行李處理系統，以說明科技的轉變如何改善了運作的效率。

c. 消費者方面

- (i) 科技的轉變影響了安全、保安、舒適、娛樂、速度、方便、及消息傳播等因素

14. 舉例說明現代科技如何提高乘客流量。

模擬一位往海外旅行的遊客，找出他/她在機場或郵輪碼頭離境前須經過的程序，及他/她可能接觸到的儀器種類。討論新科技對旅遊行業的重要性。

15. 指出科技發展如何改善旅遊及住宿環境。

觀看一間航空公司和它的航機的錄像帶，找出這間公司招聘機師和機員的條件、訓練課程及機艙設備。

搜集不同類型的飛機 / 高速火車 / 飛翔船的資料。找出它們的最高時速及載客量。評論它們的科技設計與安全、舒適、速度及保安的關係。

參觀位於赤 角的香港國際機場，搜集資料以顯示它的設計已考慮到安全、保安及乘客的便利。

參觀一間酒店並找出科技發展如何改善住宿環境。

16. 指出針對不同行為/消費型式(例如豪華型與經濟型)，各類旅遊業務在提供遊客設施時，所採用的不同種類的設計和科技。

利用香港酒店指南或酒店小冊子，比較不同酒店房間的價錢及設施。試估計住客對不同級別的酒店有甚麼期望。

為一對中年高收入美國夫婦計劃一次香港四天豪華遊；另外為兩位大學生設計四天經濟型旅遊。兩者

## 2.4 香港旅遊業的發展

### (i) 香港旅遊業發展簡介

17. 簡單描述香港旅遊業的發展，特別在香港旅遊協會成立之後，在到港旅客數目、旅遊業貿易增長、及旅遊設施的改進上的各種轉變。

均來自紐約。行程表中應註明住宿、膳食、航空及陸上交通等消費。為兩者各設計一個用以存放有關憑單/ 票據/ 文件及行程表的文件夾。試比較兩者在飛行及住宿上的不同享受。

繪製圖表以顯示過去五至十年抵港遊客數目的轉變。討論這些轉變的意義及規劃旅遊業發展的重要性。

18. 簡單描述香港的出境旅遊業的發展。

參看過去數年香港出境旅遊業的統計及圖表，描述香港旅遊業的轉變。

### (ii) 特色、問題與解決方法

19. 描述香港旅遊業發展的特徵。

研習遊客消費模式及來自不同國家的遊客數目的轉變，簡單寫出這些資料所顯示的特徵。

20. 從不同角度(如經濟、政治、社會、環境)，辨別本港入境旅遊業所面對的問題，並建議可行的解決方法。

訪問幾位來自不同地區的遊客(如歐洲、美洲、日本、東南亞、中國大陸、台灣等)。找出他們對香港的印象，尤其是當他們有機會再度訪港時，期待香港在哪幾方面有所改善。將訪問結果作出總結。

21. 從不同角度(如經濟、政治)，辨別本港出境旅遊業所面對的問題。

搜集有關本港出境旅遊業所面對的問題的剪報。

- |                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
|                       | <p>22. 指出旅遊中介機構的不良行為為入境及出境旅遊業帶來的問題。</p> | <p>訪問數位老師或親友，找出他們有沒有因不良的旅遊中介機構而帶來的不愉快經驗。寫下他們主要的不滿，並討論香港旅遊業議會、香港旅遊協會及消費者委員會在解決這些問題方面所扮演的角色。</p> |
| <p>(iii) 香港旅遊業的前景</p> | <p>23. 了解香港旅遊業的近期及長遠發展。</p>             | <p>討論政府應否更主動地推動香港的出境及入境旅遊業。</p>  |

## 單元三 旅遊帶來的影響

### 單元目標 -- 使學生能夠

1. 探討旅遊與旅遊業對環境、社會文化風俗及經濟發展的影響，並就此作出合理的判斷；
2. 認識文化風貌和一個國家的旅遊業發展有密切的關係；
3. 了解到保存及保護國家的文化風貌對市民及旅客的益處；
4. 認識及尊重不同文化，及對保護世界文化風貌有積極的態度；
5. 指出旅遊業與其他社會及經濟活動之間的聯繫；
6. 對可持續旅遊業的概念有基本認識，並持積極態度。

內容	說明	學習目標 / 教學指引	學習活動建議
3.1 旅遊對下列各方面的影響：		在完成本單元後，學生應能夠：	
a. 社會文化風俗方面	(i) 社會結構、行為和角色上的轉變 - 跨文化的認識	1. 認識不同民族間存在的文化障礙及其對	利用有關旅遊及遊客個人經驗的電視

	旅遊業的影響。	節目，討論旅遊業如何促進知識及思想的交流。
	2. 認識旅遊業怎樣促進不同文化人士之間的溝通，及如何促進知識、意念和看法各方面的交流。	作一個旅遊熱點的個案研究。找出旅遊業對東道群體生活習慣的正面及負面影響。
- 負面的示範效應	3. 檢視不同國族的定型對旅遊業發展可能造成的影響。	訪問三至四位親戚或朋友，找出他們對某些國族的人的印象，然後在課堂上討論所蒐集到的資料，並分析對某些國族定型可能產生的影響。
	4. 認識旅遊業對東道群體文化的負面影響，例如因模倣旅遊人士而產生的「文化轉移」。	作一個香港、澳門及深圳的個案研究。找出遊客對東道群體的負面示範效應。
(ii) 對文化遺產的影響		
- 復興/保育文化遺產	5. 認識旅遊業管理對保存、保育及恢復國家的文化遺產的重要性。	根據一個為遊客設計的文物旅程，討論保存文化遺產的需要及代價。
	6. 指出旅遊業如何促進文化吸引點的保存與發展。	實地考察本地的一座法定歷史建築物。報告怎樣保護此等建築物及使之成為吸引遊客的賣點。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 恢復文化自豪感</li> </ul>	<p>7. 認識旅遊業對東道群體生活方式的正面影響，例如提昇歸屬感及幫助保存傳統工藝。</p>	<p>到圖書館找一些有關一個特定地方的旅遊資料，指出促使該地方發展成為旅遊點的文化因素，並探討如何恢復文化自豪感。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 傳統藝術和文化的喪失</li> </ul>	<p>8. 列出破壞文化遺產的原因及保護文化遺產的方法。</p>	<p>觀察以遊客為中心的商場，集中注意時裝店、食肆、酒樓及手工藝精品店。試找出證據證明其他文化對本地銷售物品的影響。</p>
	<p>(iii) 社區問題</p>	<p>9. 指出旅遊業發展帶來的社區問題，例如娼妓、藥物濫用、酗酒、罪案等。</p>	<p>以「香港應該設立賭場以吸引遊客」為題舉辦一次辯論。</p>
<p>b. 東道群體之經濟</p>	<p>(i) 就業與收入：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 製造就業機會</li> <li>- 提供稅收</li> <li>- 改善收支差額</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 帶來收入及聯繫效應</li> </ul>	<p>10. 指出及評估旅遊業對一國家/地方經濟所起的作用，如旅遊業所提供各類型的職業，與旅遊業有關的直接稅和間接稅，及它們如何影響一個國家/地方的收支平衡。</p> <p>11. 明白甚麼是聯繫效應及其在旅遊業上的應用。</p>	<p>利用香港年報及香港旅遊協會年報的資料，找出旅遊業為香港帶來的收入。探討旅遊業對香港經濟的影響。</p> <p>討論以下說法：「一個人旅遊，多人受惠」。</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>(ii) 經濟增長</li> <li>(iii) 生活水平</li> <li>(iv) 機會成本： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 流失</li> <li>- 高消費價格及高地價</li> <li>- 過份依賴</li> <li>- 其他</li> </ul> </li> </ul>	<p>12. 解釋旅遊與旅遊業如何提高旅遊目的地人民的生活水平，以及如何刺激境內的旅遊業。</p>	<p>根據旅遊業的就業情況、稅收及遊客的花費等統計資料，討論為何那麼多國家會投資在旅遊業的發展。</p>
<p>c. 自然環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 正面影響： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 環境的保存/復原</li> <li>- 環境的保育</li> <li>- 環境的改善</li> <li>- 加強環保意識</li> </ul> </li> <li>(ii) 負面影響： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 支持容量的問題</li> <li>- 天然及人工環境之損毀</li> </ul> </li> </ul>	<p>13. 認識旅遊業與環境可以互惠的方法。</p> <p>14. 指出吸引點的發展及國家公園的建立等對改善環境的意義/重要性。</p> <p>15. 指出旅遊業如何會破壞環境。</p>	<p>個案研究 (1) 非洲或東南亞的國家公園或野生動物保護區 (2) 一個海濱旅遊勝地。找出旅遊業怎樣改善或破壞環境。</p>
<p>3.2 可持續旅遊業的發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 可持續旅遊業的發展的概念</li> </ul>	<p>16. 認識大眾對可持續旅遊業的發展的關注，特別是 1999 年香港旅遊協會的「香港旅運及旅遊業可持續發展的環保</p>	<p>為 1999 年香港旅遊協會的「香港旅運及旅遊業可持續發展的環保策略」報告書草擬一份新聞稿，強調該報告書</p>

		策略」報告書及其影響。	的主要意念。
		17. 明白可持續旅遊業的發展的概念。	試為「可持續旅遊業的發展」設計一標語。
	(ii) 各有關團體參與的重要性	18. 指出在可持續旅遊業的發展中各有關團體參與的重要性。	角色扮演：由學生扮演當地農戶、農業專家、伐木公司代表、自然生態旅行團經營商及環保人士開會研究開發南美洲熱帶雨林。
	(iii) 成功與不甚成功的個案	19. 分析在可持續旅遊業的發展中成功與不甚成功的個案。	播放一套有關指定旅遊點的錄像帶。討論政府怎樣能使旅遊業的發展更久。
3.3 旅遊地點的個案研習			
a. 中國珠江三角洲(香港-澳門-深圳-廣州-中山-珠海)	(i) 珠江三角洲旅遊業的發展	20. 列舉及評估近數十年間旅遊業的發展在經濟、環境及文化方面對珠江三角洲地區(香港-澳門-深圳-廣州-中山-珠海)所產生的正面及負面的影響。	以過去十年珠江三角洲地區旅遊勝地及其設施的發展作一專題設計。
	(ii) 旅遊業對珠江三角洲的經濟、環境及社會文化的影響，與及這些影響如何隨時間而轉變	21. 利用 3.1 所學，研習珠江三角洲地區及其以外的旅遊地點。	實地考察珠江三角洲其中一個旅區，探討其在促進旅遊業方面的努力及旅遊業發展對其環境的影響。

b. 珠江三角洲以外的旅遊目的地 (i) 以下其中一個旅遊目的地的個案研習: 22. 描述一個指定的旅遊地點，並指出其獨特之處。

- a. 都市旅遊：東京、新加坡、紐約
- b. 消閒旅遊：宿霧、布吉、馬爾代夫
- c. 文化旅遊：北京、樂蜀、羅馬

(ii) 個案研習須包括以下有關該旅遊地點的細節：

- a. 它成為都市/消閒/文化旅遊目的地的原因
- b. 它的地理背景
- c. 它的旅遊業的發展
- d. 旅遊業對它的經濟、環境及社會文化的影響，與及這些影響如何隨時間而轉變

## 單元四 旅遊行業的工作

### 單元目標 -- 使學生能夠

1. 認識旅遊業中各類工作和服務、就業機會及工作要求;
2. 對傳意過程及旅遊與旅遊業範圍內影響詮釋訊息的因素有基本的認識;
3. 掌握與旅遊業有關的基本社交及傳意技巧，以方便與別人作有效的傳意及應付遊客一般遇到的情況;
4. 建立學生與遊客傳意時應有的自信及正確的態度;
5. 了解旅遊業中不同界別的從業員應有的特性、素質和專門技能，以及各類有關的職業訓練;
6. 對投身旅遊行業抱有積極的態度。

內容	說明	學習目標 / 教學指引	學習活動建議
4.1 旅遊行業所提供的就業機會/服務	(i) 核心服務與有關服務	<p>在完成本單元後，學生應能夠：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 指出旅遊行業中各類型職位和服務及其結構。</li><li>2. 區別下列兩類服務：</li></ol>	<p>小組討論－盡量列出各類職業，並討論哪些職業與旅遊業有關。</p> <p>列舉一些與旅遊業有關的職業，並將其劃分為</p>

- a. 核心服務，例如旅館業、運輸業、旅行社、旅遊點等；
- b. 有關服務，例如酒店及食肆供應商、計程車、電訊、信用卡、銀行及兌換、零售及商賤、博物館、文化活動、娛樂等。

核心服務及有關服務。

(ii) 工作要求(包括工作概況、工作的條件及環境)和服務性質

- 3. 清楚了解旅遊業獨特的工作概況、工作條件及服務性質：
  - a. 24小時輪班工作；
  - b. 具季節性的工作；
  - c. 須與不同地區、國家及文化的人士接觸；
  - d. 在予人歡樂的環境下工作；
  - e. 附帶福利，例如優惠機票、酒店員工免費膳食等。

討論旅遊業工作的特性。當討論每一項特性時，試列舉其他有相同特性的行業。比較旅遊業與其他行業如教學的工作條件，並討論哪類行業的特性及工作條件較為吸引。

安排參觀酒店、航空公司及旅行社等機構。邀請有旅遊工作經驗的人講述有關旅遊業的工作環境。

## 4.2 傳意與旅遊行業

(i) 對傳意過程的基本認識

- 4. 描述傳意的基本概念及過程。

撰寫數段父母與子女、教師與學生、售貨員與顧客的對話。試分析對話內容及描述發放訊息者及接收訊息者的態度。

試用 2-3 分鐘時間與同學商討某一問題，並因應對方的傳意技巧發表感想。

	5. 分辨單向傳意與雙向傳意。	列出不同類別的單向與雙向傳意，並討論兩者不同的有效程度。
(ii) 影響詮釋信息的因素	6. 指出及分析影響詮釋信息的因素，如內容的選擇及組織、表達的風格、術語的運用、所選擇的傳意途徑、發放訊息者及接收信息者不同的意見及態度、先入為主的意念及外在環境等。	<p>向全班同學作一短講，然後請同學提出意見。</p> <p>試向全班同學講述自己因訊息被誤解而引起嚴重後果的親身經驗。</p> <p>摘錄某一電視劇。分析其中影響詮釋訊息的因素及討論如何改善訊息的傳遞。試將該劇情作角色扮演，找出改善訊息傳遞前後的分別。</p>
(iii) 有效傳意的語文及非語文策略	<p>7. 指出與別人有效傳意的語文及非語文策略。</p> <p>8. 描述一些構成主動聆聽技巧的元素，如表示感興趣、集中注意力、運用手勢及發問等。</p>	<p>傳遞訊息的遊戲：每次傳遞訊息時加上不同形式的限制，從而帶出各種可影響有效傳意的因素。</p> <p>討論下列各類聆聽要素的重要性：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 集中注意力；</li> <li>b. 不干擾或控制對話；</li> <li>c. 提示對方繼續發言；</li> <li>d. 聆聽對話內容的同時留意對方的感受。</li> </ol> <p>角色扮演：由同學扮演一位差勁的聆聽</p>

		力者及一位好的聆聽者，從而顯示好的聆聽的重要性。
		討論：「一位善於與人傳意者是一位好的聆聽者。」
	9. 運用非語文技巧(包括使用標誌、手勢及身體語言)帶出個人的思想，信息及用意。在運用時應考慮文化差異的影響。	默劇遊戲：猜估各種手勢、姿勢、標誌、面部表情及身體語言的意思。
(iv) 於旅遊點提供的詮釋設施	10. 解釋於旅遊點(例如博物館、具歷史意義的建築物、古建築等)提供詮譯設施的重要性。	參考有關以文化古蹟著名的國家(如英國、中國、埃及)的旅遊書刊或雜誌，列出這些國家的旅遊點提供的詮釋設施。
	11. 舉例說明旅遊點應提供的設施。	兩組學生分別參觀香港太空館和香港科學館，各自列出其提供的設施，然後在課堂上作討論及比較。
	12. 將於旅遊點提供的詮譯設施分類，例如刊物、靜態的展示、互動的展示、真實生活體驗等。	參觀一個本地的文化旅遊點，然後建議一些方法以改善該旅遊點的詮釋設施。
(v) 運用傳意技巧處理遊客常遇到的情況	13. 針對遊客常遇到的情況，例如通過入境處和海關、在餐廳裡、迷途、求醫、酒店訂	角色扮演：致電酒店預訂房間，房間的安排須符合顧客的需要、意願及經濟能力。

房、購買紀念品、兌換貨幣等，找出恰當的處理方法。

撰寫數段旅遊業從業員處理遊客的不同問題時的對話，從而評論各解決問題的方法是否適當。

#### 4.3 有關旅遊的教育、訓練及工作

##### (i) 在香港的旅遊教育及訓練機構

14. 掌握不同機構(如工業學院、大專院校及大學)為本地旅遊業從業員提供的訓練課程的資料。

搜集工業學院、大專院校及大學的課程簡介手冊，找出適合中五及中七畢業生和在職人士就讀與旅遊業有關的課程。

15. 認識各種在職訓練機會及提供訓練的機構，如香港旅遊協會、旅遊業議會等。

參考香港旅遊協會印製的「酒店、飲食及旅遊業課程指南」，討論現時為旅遊業從業員所提供的訓練是否足夠，並建議或設計一些新課程。

查核一些大型機構有否為屬下員工開設培訓中心。

##### (ii) 僱主對僱員素質的要求

16. 指出旅遊業從業員須具備的特性及應持有的態度，並培養所需的個人素質，例如成熟及平易近人的性格、富幽默感、樂於助人及待人有禮等。

找出與旅遊業有關的招聘廣告，把僱主要求的條件摘錄下來。

討論旅遊業從業員的素質怎樣影響其工作上的表現。



(iii) 旅遊行業中各不同界別所需的專門技能與社交技巧

17. 指出旅遊業從業員必須具備的專門技能及社交技巧。

- a. 專門技能：職業技能、資訊技能、外語能力
- b. 社交技巧：正確的姿態、正確的手勢、經常微笑、保持視線接觸、使用恰當的片語及詞彙、良好的個人形象

舉例說明旅遊業中某些工作所需的技能，如：旅遊訊息中心助理、機艙服務員、旅行社櫃台文員、酒店接待員等。

角色扮演 — 由一名學生扮演遊客提出投訴，另一名學生扮演遭受投訴的店舖經理。比較各種處理投訴的方法，並討論良好的顧客關係技巧對旅遊業的重要性。

