

CDI020211340

高中旅遊與款待教師培訓系列：

(1) 「課程詮釋與課程領導」網上講座暨分享會（新辦）

Teacher Training Series for SS Tourism and Hospitality Studies

(THS) Curriculum: (1) Online Seminar and Sharing on

'Curriculum Interpretation and Curriculum Leadership' (New)

2021年6月28日

28 June 2021

教育局課程發展處

個人、社會及人文教育組

旅遊與款待科

Tourism and Hospitality Studies

Personal, Social and Humanities Education Section

Curriculum Development Institute, Education Bureau

# 「課程詮釋與課程領導」

## 旅遊與款待科課程解讀－理念及設計原則

鄧鏡波學校 旅遊與款待科科主任 廖偉基老師

課程發展議會－香港考試及評核局旅遊與款待委員會主席

# 流程

1. 學與教資源
2. 課程宗旨
3. 課程目標
4. 課程架構及組織
5. 香港中學文憑考試
6. 個人分享

# 1. 學與教資源

## ■ 課程支援資源套

<https://www.edb.gov.hk/tc/curriculum-development/kla/pshe/references-and-resources/tourism/index.html>

## ■ 旅遊與款待科課程指引 (中四至中六) 2007 (2015年11月更新)

<https://www.edb.gov.hk/tc/curriculum-development/kla/pshe/curriculum-documents.html>

## 2. 課程宗旨

### ✓ 讓學生：

- 更加明白旅遊及款待業對社會、國家和世界的重要性
- 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
- 認識東道主的重要性，努力為旅遊及款待業作貢獻
- 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
- 了解有助旅遊及款待業可持續發展的正面價值觀及態度
- 探索旅遊及款待業的升學及就業途徑

# 3. 課程目標

## ✓ 應能建立的**知識**：

- **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
- 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
- **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
- 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

# 3. 課程目標

## ✓ 應能建立的**技能**：

- 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
- 運用適當的技巧，處理旅遊及款待業與服務業的各種情況

### 3. 課程目標

✓ 應能建立的**態度**：

- 願意向遊客介紹本地的旅遊資源
- 到外地遊覽時，欣賞和尊重東道國的旅遊資源
- 反思遊客與東道國之間的關係，欣賞其他文化、風俗和信仰
- 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
- 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
- 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
- 認識並展示優質的顧客服務



## 4. 課程架構及組織

- 建議總課時：250小時 + 20小時
- 課題(一)：旅遊導論 + 會議、獎勵及展覽業務 (建議課時：70小時) 28%
- 課題(二)：款待導論 [建議課時：50小時] 20%
- 課題(三)：地理名勝 + 主題公園 [建議課時：60小時] 24%
- 課題(四)：客務關係及服務 [建議課時：35小時] 14%
- 課題(五)：旅遊與款待業趨勢及議題 [建議課時：35小時] 14%
- 和旅遊與款待業相關的實地考察活動 [建議課時：20小時]

# 本校課程架構及組織的安排

	第一學期	第二學期	第三學期
中四	旅遊導論	旅遊導論 款待導論	款待導論
中五	款待導論	地理名勝 主題公園	會議、獎勵及展覽業務 客務關係及服務
中六	趨勢及議題	溫習	

# 旅遊與款待業相關的實地考察活動 (中四至中五期間進行)  
(以2018/2019學年作為參考)：全年約有33星期，每個學期11個星期 (每星期有6節，每節40分鐘)

# 課題(一)：旅遊導論

## 旅遊與旅客

- ✓ 旅遊導論
- ✓ 「旅行」、「旅遊」及「旅客」的定義
- ✓ 旅客的行為守則
- ✓ 旅遊的形式
- ✓ 旅客的分類

## 旅遊的動機

- ✓ 為什麼人們會旅行？
- ✓ 旅客的旅遊動機

## 旅遊規畫

- ✓ 旅遊產品及目的地規畫
- ✓ 承載力

## 旅遊業的界別及分銷途徑

- ✓ 旅遊業的不同界別
- ✓ 分銷途徑

## 旅遊業的影響

- ✓ 經濟影響
- ✓ 社會文化影響
- ✓ 環境影響

## 本地旅遊業的發展

- ✓ 本地旅遊業的概況
- ✓ 本地公營機構在旅遊業發展的角色

# 課題(一)：會議、獎勵及展覽業務 (MICE)

## 會議、獎勵、展覽業務

- ✓ 了解MICE業務所涵蓋的範疇
- ✓ 認識MICE業務各組成部分
- ✓ 解釋為何MICE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
- ✓ 介紹MICE業務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

# 課題(二)：款待導論 (上)

## 款待業簡介

- ✓款待業的性質

## 住宿業簡介

- ✓住宿的分類
- ✓住宿產品
- ✓酒店顧客類別
- ✓顧客流程

## 酒店運作簡介

- ✓酒店的產權及管理模式
- ✓酒店的主要部門及其職能

## 客務部簡介

- ✓前堂部運作 (職能及組織架構、主要崗位職責、與其他部門的關係、款待部主要工作)
- ✓管家部運作 (職能及組織架構、主要崗位職責、與其他部門的關係、管家部清潔工作、客房的物料供應及客人用品、客房狀況代碼)
- ✓保安程序

# 課題(二)：款待導論 (下)

## 餐飲部簡介

- ✓ 餐飲部運作 (職能及組織架構、主要崗位職責、與其他部門的關係)

## 餐飲服務的分類

- ✓ 市場劃分(顧客類別)
- ✓ 營運模式
- ✓ 常見的餐飲服務例子

## 餐飲服務原理

- ✓ 餐單的基本知識 (餐單種類、餐單目標、餐單規劃的考慮因素、釐定餐單價格、餐牌設計)

## 餐飲服務基本知識

- ✓ 餐廳設計及佈局
- ✓ 餐廳的環境氣氛
- ✓ 餐桌擺設及用具
- ✓ 廚房運作基本知識

## 食物安全及個人衛生

- ✓ 食物污染的種類
- ✓ 何謂「食物安全五要點」?
- ✓ 食物處理工序流程圖

# 課題(三)：地理名勝 + 主題公園

## 基本世界地理概念

- ✓氣候
- ✓時區
- ✓半球
- ✓經緯度

## 景點

- ✓景點的作用與功能
- ✓景點的類型

## 旅遊區域

## 主題公園

- ✓主題公園的定義
- ✓介紹不同類型的主題公園
- ✓了解主題公園的重要特質
- ✓主題公園成功的因素

# 課題(四)：客務關係及服務

## 專業服務

- ✓顧客服務的性質
- ✓旅遊及款待服務員工的個人特質

## 文化議題

- ✓風俗及禮儀

## 顧客的期望及認知

- ✓公司的顧客服務政策
- ✓提供優質顧客服務的挑戰
- ✓招待不易取悅的顧客

## 與顧客的溝通

- ✓了解與顧客溝通的方法



# 課題(五)：旅遊與款待趨勢及議題

## 可持續發展的旅遊業

- ✓ 旅遊業可持續發展的概念
- ✓ 可持續發展的旅遊業個案研習
- ✓ 全球化引起的旅遊與款待業議題

## 旅遊業的趨勢

- ✓ 經濟方面
- ✓ 社會文化方面
- ✓ 環境方面
- ✓ 科技方面

## 住宿業的趨勢

- ✓ 經濟方面
- ✓ 社會文化方面
- ✓ 環境方面
- ✓ 科技方面

## 餐飲業

- ✓ 經濟方面
- ✓ 社會文化方面
- ✓ 環境方面
- ✓ 科技方面

# 5. 公開考試

## 2020年

卷別	佔總分	考試時間	內容
卷一	45% 全卷50分	1小時 30分鐘	多項選擇題 (30題全答、每題1分) 資料回應題 (3選2、每題10分)
卷二	55% 全卷60分	<b>1小時 45分鐘</b>	論述題 <b>5選3</b> 、每題20分)

## 2021年

卷別	佔總分	考試時間	內容
卷一	45% 全卷50分	1小時 30分鐘	多項選擇題 (30題全答、每題1分) 資料回應題 (3選2、每題10分)
卷二	55% 全卷40分	<b>1小時 15分鐘</b>	論述題 ( <b>5選2</b> 、每題20分)

## 6. 個人分享

# 開拓學生視野，對旅遊與款待業有初步認識

# 讓學生感到興趣 和 理解教材內容

- 戶外考察的重要性
- 讓學生參與活動
- 使用師生都明白的例子

# 「旅遊與款待科課程指引」與「教材」的配合

- 深淺度的取捨
- 教材的處理