

CDI020211343

高中旅遊與款待教師培訓系列：(2) 「課程規劃及學與教策略」
網上講座暨分享會（新辦）

Teacher Training Series for SS Tourism and Hospitality Studies
(THS) Curriculum: (2) Online Seminar and Sharing on 'Curriculum
Planning and Learning and Teaching Strategies' (New)

2021年7月5日
5 July 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

學與教的策略

- 中華基督教會燕京書院
- 楊麗燕

今日會和大家分享：

- 不同的學與教策略
- 開心課堂的分享
- 走出課室的分享
- 另類家課的分享

	以往做法	現在做法	學校活動
中四上學期	旅遊導論	旅遊導論	
中四下學期	款待導論 (酒店)	款待導論 (部份餐飲業)	餐牌設計
中五上學期	款待導論 (餐飲業) + (食物安全衛生)	款待導論 (酒店) 客務關係	升中講座導賞員
中五下學期	客務關係 地理名勝	地理名勝 款待導論 (食物安全衛生)	中一自行收生面試工作人員 Project We Can - We can boss 畢業禮
中六	趨勢	趨勢	

學與教的策略

- 教師為中心的傳授：
 - 旅遊導論
 - 款待導論
- 學生探究學習：
 - 趨勢
- 共同建構：
 - 客務關係
 - 地理名勝

資料搜集

- 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

新聞分享 網頁瀏覽：食物安全中心

(i) 食物污染的種類

- 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：
 - 生物性污染（細菌、病毒、寄生物）
 - 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）
 - 物理性污染（非化學性的雜物或物體）

加入教員

(i) 基本世界地理概念：

- 氣候
- 時區
- 半球
- 經緯度

- 掌握與旅遊有關的基本世界地理特徵的知識，包括：
 - 區位
 - 時區
 - 季節性

加入教員 / 讀書報告

- 旅遊活動的有關資料
 - 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

- 圖書研讀

分組資料搜集及匯報

- 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

開心課堂

- 分組討論

瀏覽相關網頁

- 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)

瀏覽相關網頁

(i) 住宿的分類

- 描述住宿的分類及各種酒店分類方法
- 概述世界及本地酒店類型及特色

角色扮演

(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

電視劇分享

(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

設計平面圖 / 即場示範

0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000

- 餐廳設計及佈局

- 解釋餐廳在設計及佈局上與營運之關係

遊戲中學習

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

其他的開心課堂分享～

• 摺餐巾 開心課堂

有趣的引子： 八十日環遊世界

倫敦

巴黎

都寧（意大利北部）

布林迪西（意大利東南）

蘇彝士（埃及東部）

孟買（印度西部）

阿拉哈巴德（印度北部）

加爾各答（印度東部）

新加坡

香港

上海 - - 未去到

日本橫濱

三藩市（美國西部）

芝加哥（美國中部）

紐約（美國東部）

利物蒲（英國西南部）

倫敦

有趣的引子： 想像不到的投訴...

10 大騎呢投訴：

- 床單太白
- 海水太藍
- 雪糕太凍
- 浴缸太大
- 客人嫌女友鼻鼾聲太大
- 住客的狗不享受待在酒店
- 位處倫敦梅菲爾區的酒店被指無海景
- 素食餐單中沒有牛扒選擇
- 侍應太靚仔
- 新郎母親未獲安排蜜月套房

https://orientaldaily.on.cc/cnt/china_world/20140514/mobile/odn-20140514-0514_00180_040.html

走出課室 ~

升中講座導賞員

中學博覽介紹

茶點接待

趁墟做老闆

民航處

九龍寨城公園

翔天廊考察

主題公園考察活動

1. 明確主題
2. 人工環境
3. 配合設施
4. 活動多樣性
5. 氣氛
6. 隱藏非主題設備

主題公園專題報告

1. 主題
2. 主題類型
3. 設施（機動遊戲、餐飲設施、安全設施、觀賞設施、體驗設施、購物設施）
4. 重要特質（明確主題、人工環境、配合設施、活動多樣性、氣氛、隱藏非主題設備）
5. 特別活動項目（節日？學校假期？）
6. 服務（RATER）

- 走出課室
- 食物安全衛生
- 活動後分享：We can boss
- 活動後分享：畢業禮聚餐
- 餐牌例子
- 餐牌設計
- 「驚」喜禮物
- 以旅遊從業員的個人特質來寫「我的志願」
- 餐具擺設～

總結

- 「旅遊」與「款待」
- 從生活中學習
- 應用在生活中
- 老師先愛上科目
- 學生也愛上科目
- 一生受用