

CDI020211344

高中旅遊與款待教師培訓系列：

(3) 「評估策略」網上講座暨分享會（新辦）

Teacher Training Series for SS Tourism and Hospitality Studies (THS) Curriculum:

(3) Online Seminar and Sharing on 'Assessment Strategies' (New)

2021年7月12日

12 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

如何在高中旅遊與款待科 設計有效的評估策略

中華基督教會基新中學

吳詠心老師

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)

第五章	評估	55
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

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)

分享

低

小

多

快

低	小
多	快

快回饋

2. 根據赫曼(Hudman)理論，分析以上旅行團如何滿足旅客四種不同的需要。(8 分)

根據「Hudman 的旅遊動機」，香港居民到上述旅行團的旅遊動機如下：

首先，在赫曼旅遊動機中**好奇心**方面，不少旅遊者爲了滿足自己的好奇心、求知慾或探險精神而旅遊，香港爲東方社會，對澳洲不同的文化如澳洲土著的文化感到好奇，好奇心吸引這類旅遊動機的香港旅客的元素。

然後，在赫曼旅遊動機中**運動**方面，很多旅客爲了運動而旅遊，他們參與運動藉以減輕生活壓力。澳洲開恩茲的自然風光適合進行不同的水上活動，是這類旅遊動機的香港旅客的選擇，他們可以在當地享受陽光與海灘，享受浮潛、潛水等水上活動的樂趣。

跟着，在赫曼旅遊動機中**快樂**方面，假期與快樂有著莫大關係，因爲假期可以打破刻板的生活規律，尋求開心是很多旅客在放假時踏上旅程的原因之一。旅客會在旅遊期間嘗試新事物及進行一些令他們開心的活動，例如參觀美術館、觀賞音樂劇、賭博等，而在美國有多元化的活動可供香港旅客選擇，如參觀其感恩節巡遊。

最後，在赫曼旅遊動機中**自我/尊重的需求**方面，不少旅客希望透過旅遊得到別人的尊重和滿意的社會地位，因爲一個有經常外出旅遊經驗，並對不同國家、地區有大量認識的人，常常被周圍的人所羨慕和崇敬，旅客在澳洲體驗與香港不一樣的文化與活動，回來可與周圍的人分享，從而獲得羨慕和崇敬。

健康	好奇心	運動
快樂	宗教信仰及精神審美	專業及公商務
親友交往	尋根	自我/尊重的需求

低	小
多	快

目標	原因
1. 學、教、評之連結	同學大多基礎薄弱，初時相似度較高，期後因應學生的發展加入不同的題型及變化

默書七 遊客的分類 - 高恆

1. 請寫出高恆的四種遊客的分類模式。(8分)

- 旅行團群體遊客
- 個別的群體遊客
- 探險式遊客
- 漫遊式遊客

默書八 環境泡泡

1. 請寫出「環境泡泡」的定義。(8分)

- 「環境泡泡」是指遊客被一些與其生活環境相近的事物所包圍

默書九 遊客的分類 - 蒲樂

1. 請寫出蒲樂的三種遊客的分類模式。(6分)

- 探奇型
- 保守型
- 中庸型

默書十 旅客的行為守則

1. 請寫出旅客應遵守的行為守則。(16分)

旅客應遵守的行為守則(UNWTO)	其他學者提倡的建議
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 對其他文化和傳統存開放態度，保持寬容和尊重多樣性 <input type="checkbox"/> 尊重人權 <input type="checkbox"/> 幫助保護自然環境 <input type="checkbox"/> 尊重文化資源 <input type="checkbox"/> 促進東道國的經濟和社會發展，並遵守公平交易原則，以支持當地經濟。 <input type="checkbox"/> 在出發前先了解目的地當時的健康衛生狀況以及怎樣聯絡緊急及領事服務 <input type="checkbox"/> 了解你的目的地的習俗、規範和傳統，避免作可能冒犯當地居民的行為。 <input type="checkbox"/> 熟悉東道國的法例 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 虛心學習 <input type="checkbox"/> 尊重他人 <input type="checkbox"/> 用心聆聽和觀察 <input type="checkbox"/> 尊重文化差異 <input type="checkbox"/> 體驗當地生活及文化 <input type="checkbox"/> 學習東道國的風俗習慣 <input type="checkbox"/> 不應期待能獲特別優待 <input type="checkbox"/> 保護旅遊景點及其設施

默書七 五個顧客服務特點 (RATER)

1. 寫出五個顧客服務特點。(10分)

五個顧客服務特點 (RATER)	
<input type="checkbox"/> 可靠性 (Reliability)	每次都能可靠而準確地提供 承諾 的服務。 例子：餐廳承諾客人三十分鐘內將外賣送到府上
<input type="checkbox"/> 可信性 (Assurance 可信性、確實性、保證性、保險性)	僱員的知識及禮貌，以及 贏取顧客信任與信心 的能力。 例子：客人到滿米芝蓮三星的餐廳用餐
<input type="checkbox"/> 有形性 (Tangibility 具體性)	硬件設施、設備 、服務人員的 儀容 及光顧服務的顧客的行為與 環境氣氛 是否相符。 例子：餐廳的銀髮餐員；喧嘩的顧客光顧以學藝為主體的咖啡店
<input type="checkbox"/> 關懷性 (Empathy 同理心)	公司對顧客的關心及關注 。 例子：客人不慎倒翻湯碟於地，主理人員員工免費為客人補送
<input type="checkbox"/> 反應性 (Responsiveness 反應能力、回應性)	願意為顧客提供 及時 和 高效率 的服務。 例子：客人的紅酒差不多飲完時，餐廚員工能這時為客人添酒

默書八 提供優質顧客服務的挑戰

1. 達至顧客的期望的方法

<input type="checkbox"/> 重視顧客	感恩謝信、生日卡給顧客、為顧客設想周全(同理心)
<input type="checkbox"/> 禮貌待人	任何時候也必須恭敬有禮，禁止任何粗魯的言行舉止
<input type="checkbox"/> 把握時間	必須有效把握時間，不要怠慢正在接待的顧客
<input type="checkbox"/> 服務熱情	微笑及熱情的接待、積極處理問題
<input type="checkbox"/> 全心投入	從顧客的角度出發看問題，理解顧客的真正需求(同理心)

默書九 忠誠度計劃

1. 寫出忠誠度計劃為企業帶來的六個好處。(12分)

<input type="checkbox"/> 低成本	留住忠誠顧客所涉及的成本較少，吸引新顧客的開支或留住現有顧客五至十倍，忠誠度計劃的平均成本為營業額的百分之零點五至百分之一
<input type="checkbox"/> 正面的口頭宣傳	平均每個忠誠的旅客會向 12 個人推薦自己使用過的服務
<input type="checkbox"/> 反映意見	忠誠的旅客更有可能向企業管理員工反映意見
<input type="checkbox"/> 養成慣性消費	忠誠的顧客很少關注價錢，願意支付較高的價錢享受優質產品和服務。根據研究，現有的顧客較新顧客多花百分之六十七的消費
<input type="checkbox"/> 建立關係	忠誠度培養了一份顧客與企業之間深層的聯繫
<input type="checkbox"/> 有助建立數據庫	顧客數據庫可以讓企業收集、存儲及查閱顧客的消費情況，以便企業訂立未來發展方向

低	小
多	快

- 拆細(知識/技巧)
- 小組輔導/cycle

拔尖補底

	目標	
拔尖	自主學習	<ul style="list-style-type: none">• 豐富的網上資源• 小組輔導
補底	鞏固基礎概念	<ul style="list-style-type: none">• 默書簿• 小組輔導

低 小		課業設計	設計原因及理念
• 多元化 多	快	默書簿	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 照顧基礎薄弱的學生 ⇒ 訓練學生掌握基本論點 ⇒ 養成溫習的習慣
		堂課	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 學、教、評之連結 ⇒ 鷹架 - 照顧基礎薄弱的學生 ⇒ 朋輩學習 - 高帶低、互相學習
		家課 - 硬本	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 學、教、評之連結 ⇒ 訓練學生作答論述題及資料回應題
		電子家課 Schooly	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 運用數據分析 ⇒ 建立校本試題庫 ⇒ 找出教與學弱項再跟進 ⇒ 訓練學生作答選擇題 ⇒ 鼓勵自主學習的習慣
		測驗及考試	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 學、教、評之連結
		考察 (境內及境外)	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ 鞏固知識 ⇒ 應用在日常生活中 ⇒ 生涯規劃

Schoology – 操MC

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://app.schoology.com/course/77979>. The page title is "THS2015-18: Section 1 | S...". The browser's menu bar includes "檔案(F)", "編輯(E)", "檢視(V)", "我的最愛(A)", "工具(T)", and "說明(H)".

The Schoology interface features a blue header with the logo and navigation links: **UPGRADE** (underlined), COURSES, GROUPS, and RESOURCES.

The main content area is titled "THS2015-18: Section 1" and is associated with "CCC Kei San Secondary School". It includes two buttons: "Add Materials" and "Options".

A left sidebar contains a "Materials" menu with the following items: Course Options, Materials, Updates, Gradebook, Grade Setup, and Badges.

The main content area displays a list of folders:

- 高階題目
- 默書簿
- 溫習- 初階題目



Course Options

Materials ▾

- Updates
- Gradebook
- Badges
- Attendance
- Members
- Analytics

Access Code FRFH5-8ZMCP ✕
Reset

THS2016-19: Section 1

中四功課

◀ Prev Next ▶

功課二 單元2-3及2-4

Submissions Enabled



Questions Settings Preview Results Comments

View by Student · View by Question

👤 100/100 100/100

Submission #	Started	Completed	Time taken	Score	
1	11/02/16 6:50am	11/02/16 6:55am	5 min 12 sec	30/100	⚙️ ▾
2	11/02/16 6:56am	11/02/16 6:58am	1 min 52 sec	60/100	⚙️ ▾
3	11/02/16 6:58am	11/02/16 6:59am	1 min 17 sec	80/100	⚙️ ▾
4	11/02/16 7:00am	11/02/16 7:02am	2 min 12 sec	80/100	⚙️ ▾
5	11/02/16 7:03am	11/02/16 7:07am	4 min 25 sec	100/100	⚙️ ▾

Save Changes

考察 –

1881 及唯港薈

(中五 - 酒店類別、保育、環保政策、
酒店評級系統)



2月25日 - 考察1881(Q.1-Q.5)(22分)

2月25日 - 考察唯港薈(Q.1-Q.5)(30分)

2月25日 - 唯港薈酒店評級 (10分)

2月25日 - 考察1881(Q.1-Q.5)(22分)

2019年2月18日 12:04

姓名：	班別：	學號：
-----	-----	-----



來自 <<http://www.1881heritage.com/about.php>>

「1881」現址由1880年代開始直至1996年，除二次世界大戰時期外，一直為香港水警總部。項目主要由五幢建築組成，包括前水警總部主樓、前馬廐、前時間球塔、舊九龍消防局及舊九龍消防局宿舍。根據《古物及古蹟條例》，項目於1994年列為法定古蹟 (舊九龍消防局主樓除外)，極具歷史意義，故發展商特別取名「1881 Heritage」，以凸顯其歷史價值及發展商對重新為古蹟文物注入新元素的使命。

1. 請找出以下古蹟並拍照，它們現在是什麼用途？(10分)

古蹟	照片	現在用途
馬廐		
鐘舍		
監牢		
炮台		



2月25日 - 考察1881(Q.1-Q.5)(22分)

2月25日 - 考察唯港薈(Q.1-Q.5)(30分)

2月25日 - 唯港薈酒店評級 (10分)



來自 <<http://www.1881heritage.com/about.php>>

	問題	答案
1.	1881保留了多少枝煤氣燈？(1分)	
2.	它們現在也是以煤氣作燃料嗎？(1分)	

3. 1881適合哪些旅遊形式的旅客？為什麼？(2分)

<input type="checkbox"/> 閒暇/度假式旅遊	<input type="checkbox"/> 環保遊旅	<input type="checkbox"/> 保健旅遊
<input type="checkbox"/> 公幹旅遊	<input type="checkbox"/> 學習旅遊	<input type="checkbox"/> 探訪親友
<input type="checkbox"/> 文化旅遊	<input type="checkbox"/> 宗教朝聖	<input type="checkbox"/> 運動旅遊

旅遊形式	原因

4. 你會推介他們參觀哪項景點？(4分)

景點：照片	原因

5. 1881將舊歷史建築物改建成酒店及餐廳，你認為保育成功嗎？(4分)

2月25日 - 考察唯港薈(Q.1-Q.5)(30分)

2018年4月13日 14:06

1. 查詢酒店兩個不同的部門，並各簡介一個職位及其入職要求：(8分)

酒店部門	職位	簡介他們的工作	入職要求

2. 唯港薈有環保的政策，請介紹兩項。(6分)

環保的政策(相片)	該項目如何實現環保概念

3. 參觀的房間：(8分)

所在樓層	
房間類別	
面積及可供住宿的人數	
景觀	
睡床的類型	
房價	
迷你酒吧提供的食物及收費	
電話(市內電話及國際電話收費)	

唯港薈網址：

<https://www.hotel-icon.com/zh-tw/>

旅發局：2016年酒店評級系統

指標	比重	圈出唯港薈有的項目	唯港薈得分
設施	0.25	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 飲食設施 (0.09) 餐飲場地的數目：_____間 ☞ 電訊設施 (0.05) 包括可租借手提電腦、寬頻上網、無線上網以及室內資料輸入插口 ☞ 商務設施 (0.06) 包括商務中心、宴會設施、會議設施以及行政樓層 ☞ 康樂及其他設施 (0.05) 包括健身室、游泳池、運動設施、按摩服務、桑拿室／水療設施以及殘疾旅客而設的房間 	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 飲食設施： 分 ☞ 電訊設施： 分 ☞ 商務設施： 分 ☞ 康樂及其他設施： 分
酒店地點	0.20	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 5分： 尖沙咀、中環、金鐘、銅鑼灣及國際主題公園 ☞ 4分： 佐敦、旺角、油麻地、灣仔及大樓設有或鄰近出入境管制站或國際會議及展覽場地 ☞ 3分： 北角、上環、西區、紅磡、沙田及荃灣 ☞ 2分： 其他九龍及香港地區 ☞ 1分： 其他新界地區及離島 	
職員與客房數目比例 (SRR)	0.20	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 3分： $SRR \geq 1.00$ ☞ 2分： $1.00 > SRR \geq 0.50$ ☞ 1分： $SRR < 0.50$ 	(職員數目只計長工，不計兼職)
酒店實際房租	0.20	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 3分： 實際房租 $\geq \\$1,300$ ☞ 2分： $\\$1,300 > \text{實際房租} \geq \\800 ☞ 1分： 實際房租 $< \\$800$ 	(以當天房價作參考)
商務組合	0.15	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 2分： 商務旅客比率 $\geq 20\%$ ☞ 1分： 商務旅客比率 $< 20\%$ 	
總分	1.00		

考察 – 美荷樓

(中六 – 景點介紹及路線規劃、
可持續發展旅遊業的目標)

<旅遊與款待科理論>

參考可持續發展旅遊業的十二個目標，試分析美荷樓在社會文化、經濟及環境三方面是否達標。(24分)

	可持續發展旅遊業的十二個目標	美荷樓分析
A. 環境可持續性	1. 自然完整性 ：保持和加強當地城、鄉之風貌質素，免遭破壞及退化。	
	2. 生物多樣性 ：支持有關自然區域，棲息地和野生動物的會議，並盡量減少對自然區域，棲息地和野生動物的傷害。	
	3. 有效運用資源 ：在發展旅遊設施和服務的過程中，應盡量減少使用稀少和不可再生的資源。	
	4. 環境清潔 ：減少旅遊企業和旅客所產生之空氣、水及陸地污染。	
B. 社會文化可持續性	5. 社會的公平性 ：在相關社區的層面，旅遊產業在經濟上應尋求廣泛和公平的貢獻，包括改善區裡市民之個人前景、收入及對貧窮人仕之服務的大眾利益。當旅遊政策關注社會公平這一議題時，應在經濟效益和社會效益尋求為弱勢群體帶來好處。在作為勞力密集、入職門檻較低以及在社區原位的工業，旅遊可幫助當地的弱勢社群。	
	6. 旅遊體驗 ：在沒有性別、種族及殘疾歧視等問題下，向所有旅客提供安全與使其滿意充實的旅遊體驗。	

考察 –
中文大學及沙田凱悅酒店
(中五 – 餐桌擺設、酒店評級系統)

考察 –

澳門旅遊學院

(中五及中六 – MICE、文化遺產、
實習課)

第一天	
1:45 p.m.	於上環港澳碼頭集合
2:30 p.m. – 3:30 p.m.	乘船前往澳門 上環→澳門
4:30 p.m. – 5:30 p.m.	參觀旅遊學院(氹仔校區)
6:00 p.m.	旅遊學院歡迎晚宴 (學生宿舍)
7:00 p.m.	入住旅遊學院學生宿舍
第二天	
8:30 a.m.	梳洗準備出發
9:15 a.m.	享用早餐
10:30 a.m. – 12:00 n.n.	參觀旅遊學院(校本部)
12:15 p.m. – 2:00 p.m.	於旅遊學院享用午餐
2:00 p.m. – 5:00 p.m.	旅遊學院主題工作坊體驗活動
5:30 p.m. – 7:30 p.m.	澳門百老匯酒店 - 百味館葡式晚餐
8:00 p.m.	返回旅遊學院學生宿舍
第三天	
8:15 a.m.	梳洗準備出發
9:00 a.m.	享用早餐
10:00 a.m. – 3:00 p.m.	參觀澳門百老匯酒店 新斗記中式點心午餐 旅遊學院學生導賞遊
4:00 p.m. – 5:00 p.m.	乘船返回香港 澳門→上環

考察－雲南

(中四及中五－管家部體驗、旅遊業對當地的影響)

學習日誌

<量度社會及文化影響>

Doxey 的「對旅客的情緒指標」

1. 興奮愉快：人們熱衷於旅遊業的發展
2. 理所當然：旅客成為人們賺取利益的目標
3. 煩厭不快：將旅遊業視作所有問題的始作俑者
4. 敵對感覺：將旅遊業視作所有問題的始作俑者
5. 得不償失：當地人必須接受事實，繼續在已改變的環境中生活下去

運用多克茜的「對旅客的情緒指標」，分析昆明處於的階段。(100 字)

考察－韓國

(中四及中五－參觀管理合約酒店、
服務五特點、旅客應有的行為守則、
旅遊業的影響)

<旅客應有的行為守則>

觀察韓國的旅客，包括同團的同學，他們有沒有遵守旅客的行為守則？

	旅客應有的行為守則	在韓國觀察到的例子
1		

低	小
多	快

豐富校內網上的資源

- 1 旅遊導論
 - 2 款待導論
 - 3 地理名勝
 - 4 客務關係
 - 5 趨勢
 - F4
 - F5
 - F6
 - GTPP
 - HKEAA考評局
 - WTC F3
 - 分組
 - 考察
 - 書商教學資源
 - 參考資料
 - 教育局資料冊
 - 統計數據
 - 影片
 - 默書及重點重溫
 - 15-16
 - 16-17
 - 17-18
 - 18-19
 - 19-20
 - 20-21
 - DSE歷屆試題堂課
 - Ref
 - 友校模擬試卷
 - 測考
 - 選擇題題庫 - 書商
- 

低	小
多	快

考評局的網上資源

- 1 旅遊導論
- 2 款待導論
- 3 地理名勝
- 4 客務關係
- 5 趨勢
- F4
- F5
- F6
- GTPP
- HKEAA考評局
- WTC F3
- 分組
- 考察
- 書商教學資源
- 參考資料
- 教育局資料冊
- 統計數據
- 影片
- 默書及重點重溫

- 2019-Sample-THS-Level1A-C 2020-12-19 03_23_54.pdf
- 2019-Sample-THS-Level1-C 2020-12-19 03_23_28.pdf
- 2019-Sample-THS-Level2A-C 2020-12-19 03_23_02.pdf
- 2019-Sample-THS-Level2-C 2020-12-19 03_21_58.pdf
- 2019-Sample-THS-Level3A-C 2020-12-19 03_21_04.pdf
- 2019-Sample-THS-Level3-C 2020-12-19 03_20_39.pdf
- 2019-Sample-THS-Level4A-C 2020-12-19 03_20_10.pdf
- 2019-Sample-THS-Level4-C 2020-12-19 03_19_45.pdf
- 2019-Sample-THS-Level5A-C 2020-12-19 03_19_19.pdf
- 2019-Sample-THS-Level5-C 2020-12-19 03_18_47.pdf

