

旅遊與款待科課程學與教系列 教師專業培訓活動

講題：如何設計有效的評估
以促進高中旅遊與款待科
的學習？

葉勁柏助理校長
博愛醫院鄧佩瓊紀念中學 旅遊與款待科科主任
2025年9月17日



如何設計有效的評估以促進高中旅遊與款待科的學習？

我的理念：

評估



學習：

- 推動溫習
- 鞏固知識
- 訓練技巧



合理表現

旅款科校內評估的類型舉隅：

總結性評估：

- 考試
- 統測 / 中期考試（視乎學校定義）

進展性評估：

- 小測
- 家課（如報章評論）
- 專題研習報告
- 特備工作紙（如考察工作紙）

建議評估設計的主導原則：

三個「對」：

- 對準課題學習目標
- 對應公開試的答題要求
- 針對表現作適切回饋

小測（每循環週一次）

題型：卷一的資料回應題

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 簡化個案，但力求近似DSE設題及計分方式（如DBQ一個完整答案給一分）
3. 既「直問」，也「應用」。

中四旅遊與款待科
小測（20/9/2024）

受惠於互聯網社交媒體的普及，越來越多網民推介XYZ鎮的美麗農村風光，令當地的特色旅遊迅速「爆紅」。同時，當地政府見到遊人增加，立即開展小鎮美化工程，進一步吸引遊客。另一方面，XYZ鎮物價偏低，在這高通貨膨脹的大環境下，大大吸引人們到訪消費。

當地政府除美化市容外，更策動旅遊推廣者推動人們到訪小鎮。當地多個旅遊服務供應商亦積極配合，促進XYZ鎮的旅遊發展。

根據「旅遊業整合模式」，回答以下問題：

- (a) 從第一段資料，除了環境因素，寫出並說明三項促進XYZ旅遊業的外在因素。(3分)
- (b) 除了旅遊局，列舉兩種旅遊推廣者的名稱。(2分)
- (c) 試指出三種旅遊服務供應商，並分別說明它們如何有助促進XYZ鎮的旅遊發展。(3分)
- (d) 寫出兩個與旅遊與款待科相關的中學科目。(2分)

小測（每循環週一次）：

題型：卷一的資料回應題

中五 旅遊與款待科

小測 3（8/10/2024；課題：管家部；形式：DBQ）

資料一：

顧客流程	酒店服務示例
流程一：抵埗前	- 訂房部為旅客訂房
流程二：X	- 禮賓部門僅開門
流程三：Y	- 款接部為客人兌換貨幣
流程四：Z	- 禮賓部行李員為客人搬運行李

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 簡化個案，但力求近似DSE設題及計分方式（如DBQ一個完整答案給一分）
3. 既「直問」，也「應用」。

資料二：

	代碼
201號房	000
202號房	VC
203號房	OD
204號房	DND + OC

- (a) 寫出資料一的X、Y及Z分屬什麼。(1分)
- (b) 分別列出酒店對於旅行團住客在上述四個流程應提供什麼服務。(4分)
- (c) 寫出管家部職員可在流程X提供什麼服務。(1分)
- (d) 按資料二，哪一客房可以出售？哪三間房不可以出售？試逐一解釋。(4分)

小測（每循環週一次）：

題型：卷二的論述題

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 力求近似DSE設題及計分方式（Essay 重點給一分，進一步闡述給一分）
3. 既查考知識，也要應用知識。

中六 旅遊與款待科

小測五（24/10/2024；課題：食安五要點、食物處理步驟及運作程序）

- (a) 除了購買步驟，順序說明一家餐廳的五個食物處理步驟，並就這五個步驟，逐一指出「食安五要點」當中一項的元素，並說明這要點元素如何在此步驟中有助推動食物衛生（「食安五要點」不可重覆）。（10分）
- (b) 指出飲食業員工安全操作程式的四個範疇，並就每一個說明員工可以怎樣有助確保食物衛生。（8分）
[另傳意分2分]

小測（每循環週一次）：

題型：資料回應題及論述題

中六 旅遊與款待科

小測八（6/1/2025；課題：4.2 課精測）

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 力求近似DSE設題及計分方式
3. 按課堂時間，調適分數及小測時間

DBQ:

X 主題公園十分注重客戶關係，下表是酒店的具體措施。

1. 定期以免費門票送予推廣或選用本主題公園的旅遊中介機構的員工。
2. 就社福團體的意見，為有特殊需要的賓客安排較快捷的遊樂設施排隊方法。
3. 在嚴寒時，在室外排隊位置放置暖爐。

- (a) 指出上述主題公園運用了「全面優質服務」的哪三種措施，並引例加以說明。(3 分)
- (b) 就表中的第三點，指出上述主題公園的服務展現了哪兩種 **Parasuraman** 顧客服務特點，並引例加以說明。(5 分)

Essay:

香港旅遊發展局近來不時於晚上在維港上空舉行無人機表演。

一位內地旅客參加了無人機及維港兩岸特色半天團，但對旅行團服務不滿。根據 **Parasuraman** 「服務品質差距模式」中的差距三及四，指出並說明四項可能導致旅行團服務產生差距的成因。(8 分)[另傳意分 2 分]

考試 / 統測：

題型：多項選擇題

示例一：查考知識

為幫助旅遊業持份者了解旅客，旅遊當局要收集以下哪些人口性數據？

- (1) 旅客來自的國家
- (2) 旅客的收入
- (3) 旅客的性別分布
- (4) 旅客的消費模式

- A. 只有(1)及(2)
- B. 只有(1)及(4)
- C. 只有(2)及(3)
- D. 只有(3)及(4)

設計理念：

- 1. 回顧已授內容
- 2. 合理分配課題，就各課題設適切數量的題目
- 3. 答案不宜過份顯然易選。

考試 / 統測：

題型：多項選擇題

示例二：應用知識

一位旅客光顧本港持牌旅行社，以\$8000購買了來回香港及新加坡的機票兼新加坡酒店客房。但在領取機票及酒店憑據前，該旅行社倒閉，以致旅客未能成行。那麼，旅遊業賠償基金會為這旅客提供多少特惠補償？

- (a) \$7200
- (b) \$7000
- (c) \$8000
- (d) \$0

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 合理分配課題，就各課題設適切數量的題目
3. 答案不宜過份顯然易選。

考試 / 統測：

題型：多項選擇題

示例三：跨課題

在法國巴黎東部，1992年至今設有一個世界知名的大型國際級主題公園。這個主題公園較可能包括哪些類型的主題？

- (a) 法國革命歷史
- (b) 國際
- (c) 大自然保育
- (d) 幻想世界

- A. 只有(1)、(3)
- B. 只有(1)、(4)
- C. 只有(2)、(3)
- D. 只有(2)、(4)

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 合理分配課題，就各課題設適切數量的題目
3. 答案不宜過份顯然易選。

考試 / 統測：

題型：資料回應題

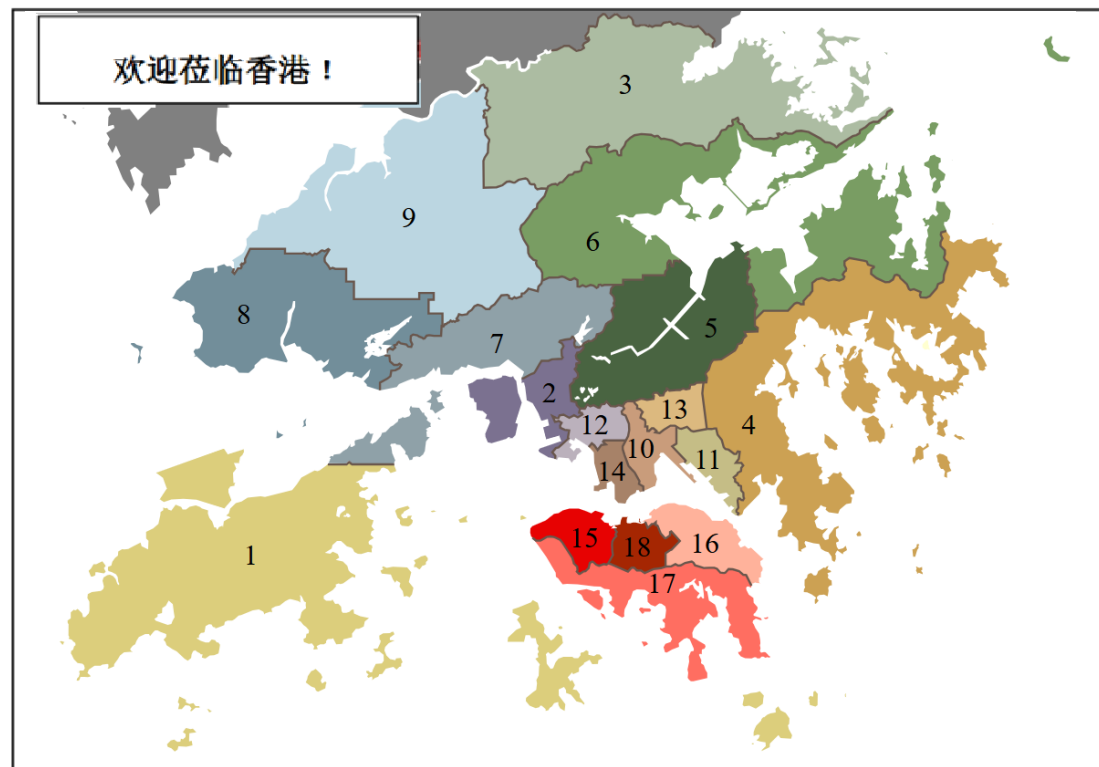
示例一： 中四首次統測

設計理念：

1. 回顧已授內容
2. 合理分配課題，就各課題設適切數量的題目
3. 既查考內容，也要求應用/把例證與內容扣連。

2. 來自廣東省的鍾先生在本港落馬洲港鐵站領取了一張香港旅遊簡圖（下圖為節錄），他來港主要目的是度假五天。

鍾先生的個性傾向抑制和不喜歡冒險。三個月後，鍾先生再會來香港公幹兩天。



- (a) 分別指出圖中的 14 和 15 各代表哪一區。(1 分)
- (b) 分別寫出圖中的 1 區及 17 區內的一個的主題公園名稱。(2 分)
- (c) 按蒲樂的旅客分類法，指出鍾先生最可能屬哪類旅客，並以例證說明。(1 分)
- (d) 就你在(c)提及的旅客類型，寫出該類旅客對旅遊產品或目的地的三項偏好。(3 分)
- (e) 比較度假旅遊與公幹旅遊三項不同之處。(3 分)

考試 / 統測：

題型：資料回應題

示例二： 中六畢業考試

設計理念：

1. 在一個大課題內設跨小課題題目
2. 既查考內容，也要求應用/把例證與內容扣連。

2. 「天上涮」是一家本港知名的連鎖火鍋餐廳，其餐單的節錄舉隅於下：

雪花肥牛  \$308/一份□；\$238/半份□	鯪魚滑  \$68/一份□；40/半份□
時令荳苗  \$88/一份□；58/半份□	店長推介：各式果汁  \$80/一瓶（四位用）□；30/一杯□

該餐廳以獨特的氣氛見稱，例如當客人點麵條後，麵食廚師會在食桌旁表演手工拉麵技藝；當得知客人慶祝生日，侍應會主動到桌旁高唱生日歌；全個用餐區和火鍋鍋邊設有強力抽氣扇，減低火鍋烹煮時的油煙。

然而，餐廳上月有十個食客進食後出現食物中毒情況，經衛生部門調查，得出以下發現：

1. 食客烹煮海產食物的時間太短
2. 在自助調味吧陳列的自助冷盤前菜的冷凍處於室溫水平
3. 員工戴著手套用地拖清潔地板後，隨即繼續戴著同一雙手套派發餐具。
4. 罐頭原料來貨發現罐有發漲變形狀況。

- (a) 指出上述展示的餐單屬哪一類別，並引例加以說明。(1 分)
- (b) i 從餐單一份食品項目的售價與半價的售價作出對比，指出餐廳最可能採用的一種定價法。(1 分)
ii 寫出餐廳採用你在(i)提及的定價法的一個可能原因。(1 分)
- (c) 指出「天上涮」運用了哪三種感官元素來營造餐廳氣氛，並引例加以說明。(3 分)
- (d) 指出「天上涮」可能未符合食物安全五要點的當中四個重點，並引例加以闡釋。(4 分)

考試 / 統測：

題型：論述題

示例一：
中五考試

設計理念：

1. 跨課題設題(a,b各一課題)。
2. 要求高階應用/高階闡述技巧。
3. 考生要展示按情境延伸闡述的能力。

部份酒店自設餐廳為客人提供餐廳服務。

- (a) 闡釋酒店自設餐廳對其本身帶來的益處。(10分)
- (b) 解釋影響酒店決定開設自家品牌餐廳的外在因素。(8分)

考試 / 統測：

題型：論述題

示例二： 中六畢業試

設計理念：

1. 跨課題設題（課題混合扣連）
2. 要求高階應用/高階闡述技巧。
3. 考生要展示按情境延伸闡述及表達具體例子的能力。

高恆旅客分類法的保守型旅客可能會對旅遊目的地構成文化同質化，而部份國家或地方的政府現致力減低當地因旅遊業發展帶來的文化同質化。

(a) 簡述保守型旅客的五項特徵，並分別說明這些特徵如何對一個旅遊目的地構成文化同質化。
(10分)

(b) 簡述一個政府在旅遊業發展的四個角色，並說明它們如何有助當地減少由旅遊業帶來的文化同質化。
(8分)

測考擬題技巧小貼士：

題型：所有

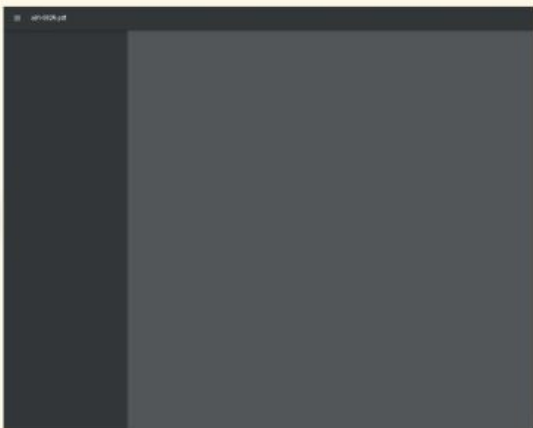
擬題內容的「頭緒」

- 跨課題扣連（尤其中五至中六）
例子：「可持續**12**目標」扣「旅遊業整合模式之外在因素」
- 以時事借題發揮
例子：抗戰勝利**80**周年新景點 → 政府角色或景點分類
全運會在粵港澳舉行 → 旅遊形式或酒店服務
- 國家安全相關概念
例子：目的地國家/地區需要旅客申領簽證的原因

進展性評估： 類型：報章評論

5E 's Post

下學期第一次報章評論



<https://dw-media.tkwww.hk/eqqer/www/20240329/q01-0329.pdf>

這篇報章主要講述了香港將在2024-2025年間投放11億，通過拓展多元化旅遊體驗，舉辦及支持國際大型盛事，開拓多元化客源市場、強化宣傳策略，推出全新禮貌運動等振興旅遊業。香港特區政府望通過舉辦及透過不同媒體的宣傳，利用六大盛事提高香港吸引力。包括以香港文化情懷、美酒佳餚等主題，並通過與不同區域及國際知名媒體合作，希望以此持續發展香港旅遊業。

而這篇報章也反映了很多旅遊與款待科的知識概念。

首先，反映了政府在促進旅遊業中四個角色的其中兩個，包括計畫和推廣。報章提及文化體育及旅遊局向旅發局提交工作計畫。政府的文化體育及旅遊局及旅遊事務署就在促進旅遊業發展的角色中充當了「計劃」的角色。工作包括專責規劃香港旅遊業發展，指定旅遊業發展計畫，並統籌各旅遊項目及措施的執行工作。「計畫」方面還包括其他工作，例如：古物古蹟辦事處負責規劃文物保育，旅遊事務署負責規劃興建或改善旅遊設施。

在「推廣」方面，香港旅遊發展局（旅發局）就充當了此角色。如報章所提及旅發局成立專責小組擔負「第一站聯絡窗口」角色，以舉辦及支持更多國際大型盛事。並以香港文化情懷、戶外活動等主題，與區域及國際知名媒體合作，製作不同劇集和綜藝節目，及邀請不同媒體來港親身體驗，以「推廣」的角色，幫助傳播香港文化，增強香港吸引力，促進旅遊業發展。

此外，這篇報章亦提及旅發局及優質旅遊服務協會將繼續舉辦「傑出優質商戶及員工服務獎」，鼓勵前線員工發揮傑出服務表現。這裡就反映了提供「全面優質服務」

(TQS) 使顧客滿意的概念知識。TQS包括珍惜顧客，例如以禮待客，一句簡單的「謝謝!」，透過面對面、電話或書面形式傳達對客戶的重視。及尋找並解決問題，企業宜在顧客投訴之前盡力解決問題，如直接查詢顧客對自己服務的評價。TQS是一種為確保以顧客為中心、擁有明確的服務標準及對出色的服務表現予以獎勵而作出的承諾。而提及到舉辦「傑出優質商戶及員工服務獎」正正反映了TQS一概念即為出色優異的服務表現予以獎勵而作出的承諾。

其次，報章提及到隨着香港航空運力進一步提升及高鐵服務範圍擴大與班次增加，香

設計貼士：

1. 用電子平台“Seesaw”，不需再「剪報」，而是用超連結方式展示報章。
2. 評論一定要最少與旅款科一個已學/近來學了的知識或概念扣連起來，促進活用所學。

2024年4月5日 14:43

進展性評估：

類型：報章評論

這篇報章主要講述了香港將在 2024-2025 年間投放 11 億，通過拓展多元化旅遊體驗，舉辦及支持國際大型盛事，開拓多元化客源市場、強化宣傳策略，推出全新禮貌運動等振興旅遊業。香港特區 政府望通過舉辦及透過不同媒體的宣傳，利用六大盛事提高香港吸引力。包括以香港文化情懷、美酒佳餚等主題，並通過與不同區域及國際知名媒體合作，希望以此持續發展香港旅遊業。

而這篇報章也反映了很多旅遊與款待科的知識概念。

首先，反映了政府在促進旅遊業中四個角色的其中兩個，包括計畫和推廣。報章提及文化體育及旅遊局向旅發局提交工作計畫。政府的文化體育及旅遊局及旅遊事務署就在促進旅遊業發展的角色中充當了「計劃」的角色。工作包括專責規劃香港旅遊業發展，指定旅遊業發展計畫，並統籌各旅遊項目及措施的執行工作。「計畫」方面還包括其他工作，例如：古物古蹟辦事處負責規劃文物保育，旅遊事務署負責規劃興建或改善旅遊設施。

學生運用了與旅款科已學/近來學了的知識或概念扣連起來，促進活用所學。

進展性評估：類型：考察特備工作紙

5M2

澳門可持續旅遊業發展

博愛醫院鄧佩儀紀念中學
中五旅遊與款待科
澳門考察後工作報告
姓名：黃子軒 (20) 班別：5M

任務一：就你所知，說明你對「可持續發展」的理解。(可劃圖解說)

可持續發展

- 經濟可持續性
 - 經濟上的可持續性
 - 社會之繁榮
- 環境可持續性
 - 自然環境
 - 生物多樣性
 - 自然資源
 - 環境清潔
- 社會文化可持續性
 - 社會的公平性
 - 旅遊發展
 - 地區管理
 - 地區福祉
 - 文化獨特

任務二：在澳門考察期間，列舉兩個實例說明澳門在可持續發展旅遊業上的工作。

文化獨特 - 澳門的文化融匯了中國、葡萄牙和其他亞洲國家的元素，形成了獨特的混合文化。澳門的建築也是中西文化的結合，有中國傳統的廟宇、祠堂和建築，同時亦有葡式建築、巴洛克風格的教堂和殖民時期的建築，形成了獨特的城市風貌，展示了澳門豐富的文化遺產。

經濟上的可持續性 - 澳門以博彩業、旅遊業、文化遺產和康樂服務為主，吸引大量國內外遊客，為澳門帶來了巨大的經濟效益。澳門亦是中國唯一合法的賭博地點，吸引了大量賭博愛好者，促進了澳門的經濟發展。

任務三：澳門發展可持續旅遊在社會、經濟或環境上有任何正面影響？

社會正面影響：創造大量就業機會，可持續旅遊的發展可為當地居民提供就業，並可為其提供大筆的旅遊、酒店、餐飲業等相關行業，這有助於減少失業率，提高居民生活水平。

經濟正面影響：可持續旅遊的發展可為澳門帶來巨大的經濟效益，這有助於澳門的經濟發展，並可為其提供大筆的旅遊、酒店、餐飲業等相關行業，這有助於減少失業率，提高居民生活水平。



設計貼士：

1. 用電子平台“Seesaw”。
2. 考察景點，並扣連某個/幾個課題作為學習重點。
3. 工作紙呼應學習重點。

進展性評估：題型：類察特備工作紙

任務一：就你所知，說明你對「可持續發展」的理解。（可劃圖解說）

The mind map is titled '可持續發展' (Sustainable Development) at the top. It branches into three main categories: '經濟可持續性' (Economic Sustainability), '環境可持續性' (Environmental Sustainability), and '社會文化可持續性' (Socio-cultural Sustainability). Under '經濟可持續性', there are three sub-points: '經濟上的可行性' (Feasibility on the economic side), '地區性發展' (Regional development), and '僱員之發展' (Development of employees). Under '環境可持續性', there are four sub-points: '自然完整性' (Natural integrity), '生物多樣性' (Biodiversity), '有效運用資源' (Effective use of resources), and '環境清潔' (Environmental cleanliness). Under '社會文化可持續性', there are five sub-points: '社會的公平性' (Social justice), '旅遊發展' (Tourism development), '地區管理' (Regional management), '地區的福祉' (Welfare of the region), and '文化獨特性' (Cultural uniqueness).

任務二：在澳門考察期間，列舉兩個實例說明澳門在可持續發展旅遊業上的工作。

文化獨特性 - 澳門的文化融合了中國、葡萄牙和其他亞洲國家的元素，形成了獨特的混合文化。澳門的建築展現了中西文化的融合，有中國傳統的廟宇、廟宇和建築物，同時亦有葡式建築、巴洛克風格的教堂和殖民時期的建築，形成獨特的城市景觀，展示澳門豐富多樣的文化遺產。

經濟上的可行性 - 澳門以賭場、度假村、文化遺產和美食聞名於世，吸引大量國內外遊客，旅遊業對澳門的經濟貢獻非常大。澳門亦是中國唯一合法的賭博地點，吸引大量賭博愛好者，在亞洲地區具有地位，營收佔澳門經濟很大比例。

學生以實地考察的經歷，說明可持續發展的目標和當地政府的工作。

進展性評估： 類型：報評及工作紙

The logo for Seesaw, featuring the word "Seesaw" in a stylized purple font on an orange rectangular background.

採用名為Seesaw的電子教學平台

- 就教師的設題，學生可以文字、相片、錄音及/或錄像方式呈交課業
- 設互評功能（可寫字或錄音），促進同儕學習反思和師生/生生互動

● 5E1 [redacted] 晚餐餐單打咗格仔，睇唔到

King Yip 參考筆記P.29，反思你們所設計的餐單屬於哪一類，並在下面作出回覆。

5E1 [redacted] 價錢會否太高，因目標客群是中產家庭。



Like



Comment



進展性評估：

類型：專題研習



加幣 Canadian dollar
匯率：1 : 5.73(CAD:HKD)



貨幣簡介

加拿大第9任總理
羅伯特·萊爾德·博登



加拿大第11、13、15任總理
威廉·萊昂·麥肯齊·金



加拿大女王
伊莉莎白二世



加拿大第8任總理
威爾弗里德·勞雷爾

舉隅：

1. 各小組研習一個國家/地區，以輕鬆互動方式介紹該地的基本旅遊資訊及風土人情。
2. 鼓勵以創新及/或互動方式報告。
3. 聆聽者輔以資料表格，鼓勵留心聆聽，書寫重點資料。

進展性評估：

類型：專題研習

國家介紹：地理位置

洲份：非洲（部分領土西奈半島位於亞洲）

半球：北半球和東半球

緯度：低緯度地區（北緯22-31度）

首都：開羅

主要城市：紅海省、吉薩、盧克索



國家介紹：衛生情況

需注意注意黃熱、霍亂、瘧疾等傳染病



建議

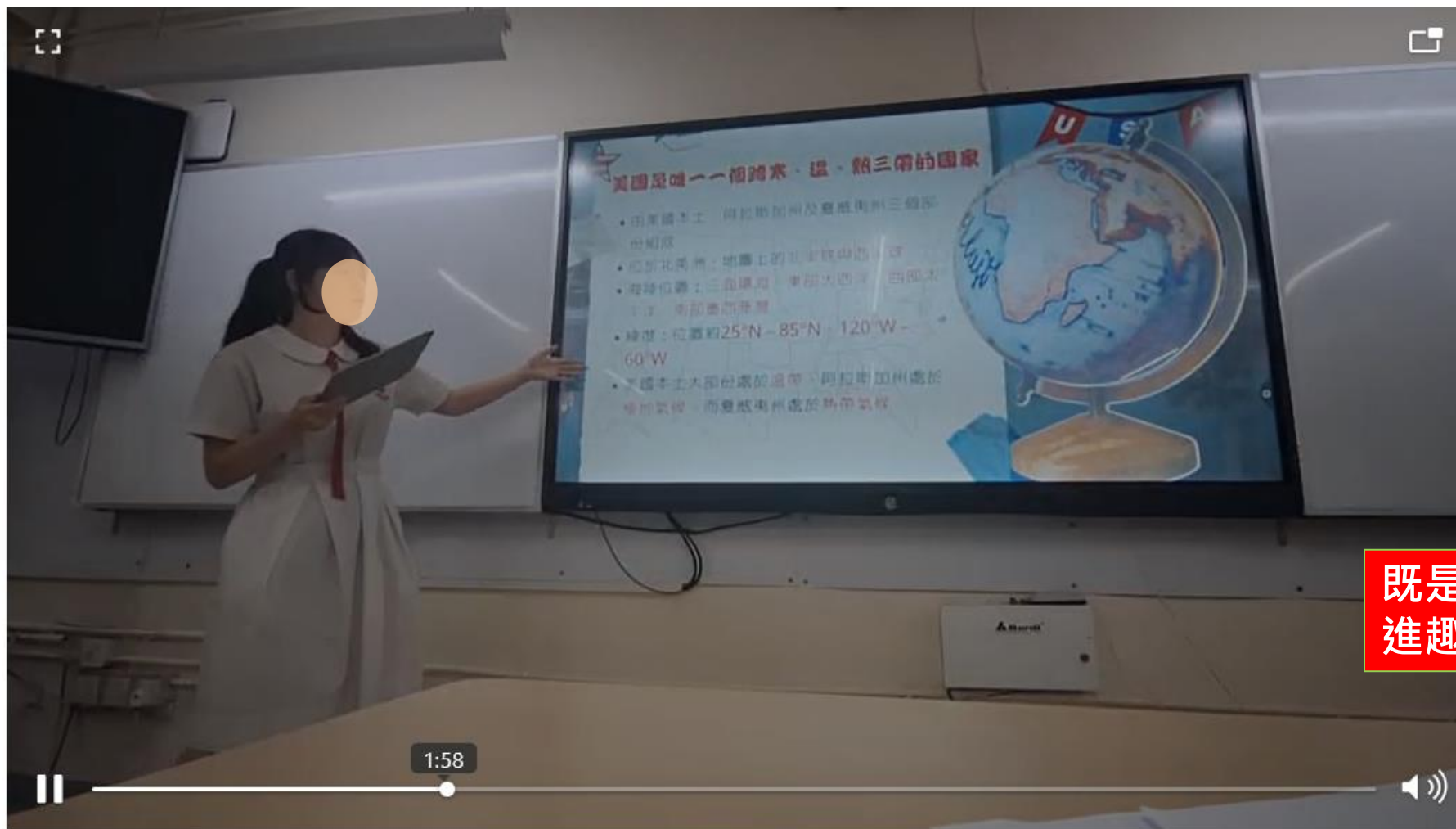
接種肝炎、傷寒疫苗

避免生飲水

避免到訪鄉村地區
(城市醫療設施尚可，
鄉村資源較缺乏。)

進展性評估：

類型：專題研習



既是一種進展性評估，又可增進趣味學習和同儕互動。

如何設計有效的評估以促進高中 旅遊與款待科的學習？



多謝大家！

歡迎聯繫及多加專業交流。

葉勁柏