

樂善堂楊葛小琳中學

LOK SIN TONG YOUNG KO HSIAO LIN SECONDARY SCHOOL

旅遊與款待



本科宗旨（教育局指定）

課程及評估指引

2015年11月更新版 - 第2頁

1.3 課程宗旨

本課程的宗旨是要讓學生能夠：

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

本科使命（教育局指定）

課程及評估指引

2015年11月更新版 - 第3頁

學生應能培養正面的價值觀和態度，以便能夠：

- (a) 願意向遊客介紹本地的旅遊資源；
- (b) 到外地遊覽時，欣賞和尊重東道國的旅遊資源；
- (c) 反思遊客與東道國之間的關係，欣賞其他文化、風俗和信仰；
- (d) 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；
- (e) 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、能與人合作等；
- (f) 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；
- (g) 認識並展示優質的顧客服務。

本科課程架構（教育局指定）

（一）旅遊導論

- 旅遊的概念與原理
- 本地旅遊業
- 會議、獎勵、商務、展覽旅遊

（二）款待導論

- 款待業
- 住宿業
- 餐飲業

（三）地理名勝

- 世界地理
- 景點
- 主題公園
- 旅遊區域

（四）客務關係及服務

- 顧客服務
- 客務關係
- 溝通技巧

（五）旅遊與款待業趨勢及議題

- 旅遊與款待業的熱門議題
- 旅遊業的趨勢
- 款待業的趨勢

課程及評估指引

2015年11月更新版 - 第8至29頁

本科評核（HKDSE框架）

本科不設校本評核（即SBA）

部分			比重	考試時間
公開考試	卷一	甲部： <u>選擇題</u> 乙部： <u>資料回應題</u>	45%	1½ 小時
	卷二	<u>論述題</u>	55%	1¾ 小時

文字答寫題

• **資料回應題：** 每大題10分（每1分寫2-3行）

全卷答2大題

• **論述題：** 每大題20分（每1分寫2-3行）

全卷答3大題

選擇題

全卷答30題

本科評核（本校框架）

上學期考試

期終考試

全年連續性評估：

- 統一測驗
- 應試練習
- 課堂小測
- 個人素質

考試、統一測驗、應試練習題型

（HKDSE 模式）

- 選擇題
- 資料回應題
- 論述題

選擇題（卷一示例及附加標注）

27. 以下哪組陳述準確地描述了三種顧客忠誠度計畫的特徵？

	簡單的計分計畫	級別計畫	夥伴計畫
A.	計畫提高品牌知名度	計畫為常客提供折扣	計畫容易開展
B.	顧客通過累積積分來提取長期價值	計畫允許在不同公司累積積分	顧客所獲得的積分越多，獎賞越多
C.	計畫鼓勵短期內經常購買	顧客通過累積積分來提取長期價值	多家公司提供積分
D.	顧客賺取可轉化成獎賞的積分	計畫開始時會提供更多的獎賞以吸引顧客	顧客從多家公司賺取積分，但只能在一家公司兌換

20. 根據協調世界時(UTC)，一些國家的時區為 UTC+，有的則是 UTC-。以下哪兩個城市與它們的時區是正確的？

	城市	時區
(1)	里約熱內盧	UTC +3
(2)	突尼斯	UTC +1
(3)	香港	UTC -8
(4)	紐約	UTC -5

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

本科考：

學科知識

不考常識

資料回應題 (卷一示例及附加標注)

1. 旅客的人數、種類、背景、旅遊動機及行為跟旅程距離有莫大的關係。一般來說，旅程越遠，旅客越可能是年紀較長和首次到訪人士。表一比較了由新加坡、澳洲及法國到訪香港的休閒旅客的典型概覽。

表一

	所來自的國家	國家 A	國家 B	國家 C
1	平均年齡	59	45	31
2	重遊旅客 (百分比)	6 %	28 %	62 %
3	平均留港天數	2.6 天	4 天	3.7 天
4	全個旅程天數	18 天	10 天	4 天
5	平均同遊子女數目	0.1	0.6	1.3
6	五個在香港最受歡迎的活動或曾遊覽的地點 (百分比)	太平山 - 76 %	太平山 - 59 %	主題公園 - 55 %
		寶蓮寺 - 60 %	於香港仔乘坐舢舨 - 45 %	購買地道食品及小吃 - 44 %
		歷史及文化博物館 - 44 %	水療及健體計畫 - 38 %	於露天市場購物 - 30 %
		於香港仔乘坐舢舨 - 40 %	運動項目或比賽 - 30 %	探親訪友 - 30 %
		文化節慶活動 - 28 %	赤柱市集 - 28 %	遠足及運動 - 20 %
7	每人每晚支出(港幣)	\$4 500	\$2 000	\$1 600
	- 酒店用膳(百分比)	27 %	20 %	8 %
	- 購物(百分比)	13 %	17 %	45 %
	- 其他(住宿除外)(百分比)	20 %	25 %	22 %

本科考：
學科知識
不考常識

- (a) 根據以上資料，指出A及C是哪兩個國家，並以例證解釋。 (2 分)
- (b) 按香港酒店分類制度，將三種酒店類型（賓館除外）和來自以上三個國家的旅客加以配對，並以例證解釋。 (3 分)
- (c) 根據赫曼(Hudman)的旅遊動機模式，指出以上三個國家的旅客各自的旅遊動機，並以例證解釋。 (3 分)
- (d) 入境旅客統計中，除地理環境及社會經濟數據外，還有兩個範疇的數據十分常見。指出此兩個範疇是什麼，並各舉一個在表一中沒有的數據做例子。 (2 分)

論述題（卷二示例及附加標注）

1. 郵輪旅遊的旅遊目的地傾向於成為母港，而非停泊港，因為旅遊服務供應商可能會因目的地只作為停泊港而受惠較少。
- (a) 指出旅遊業整合模式中的任何四種旅遊服務供應商。各舉兩個例子說明每種服務供應商如何可能會因目的地作為停泊港而受惠較少。（8 分）
- (b) 由於大量郵輪乘客同時抵埗，當地社區可能受到影響。指出五類承載力，並各舉兩個例子說明當地社區如何受到郵輪旅遊的影響。（10 分）

本科考：

學科知識

不考常識

3. 某個文化景點展示了某少數民族的文化傳統，包括儀式、藝術及工藝、建築及生活方式。該景點被批評過於擁擠及過度商業化。
- (a) 描述如何在景點內展示文化傳統的四個元素，以及建議減少文化商業化的任何四個方法。（8 分）
- (b) 過度擁擠令遊客的排隊時間很長。根據 Parasuraman 的五個顧客服務特點，各建議兩個改善排隊安排的方法。（10 分）

本科選讀條件/特色

- 對旅遊業、款待業、會展業、旅遊事務（香港、大灣區、內地、海外）感興趣。
- 熱愛祖國與香港，支持旅遊與款待業繁榮發展，會積極考慮將來投身業界服務。
- 樂意參加與本科有關的學習活動（校內、校外、境外），包括業界的工作體驗。
- 在中文書面、口語、面對面溝通方面敢於主動；具基本英語口語、普通話表達能力。
- 具服務精神、團隊意識，喜歡正向思維；人際關係及社交能力良好，性格外向。
- 會積極考慮到粵港澳大灣區進行學習考察、包括參加「**DSE**畢業生大灣區實習計劃」。
- 若略懂方言（如潮州、客家、福建、四川話等）甚至外語（如日、韓、泰、法語等）更佳。
- 有意或曾參加服務性的活動或職務等。

本科畢業生在香港的就業機會

擔任包括以下業界的前線或後勤服務性工作：

- 酒店、特色旅舍
- 餐飲業（高級餐廳、專業廚房、宴會服務）
- 旅行社（票務主任、外遊領隊、本地導遊）
- 航空公司、機場、郵輪、高鐵及其他客運服務
- 主題公園、西九文化區、啟德體育園、11 SKIES
- 旅遊景點（維港文化匯、昂坪360、大館）
- 高級會所、高爾夫球俱樂部、康樂體育中心
- 香港會議展覽中心、亞洲國際博覽館
- 業界組織/機構（旅發局）
- 零售業（大型免稅店、百貨公司、大型商場）

本科相關的升學領域、課程級別

升學課程領域（各院校自訂課程領域）

- 酒店（及房地產）的營運與管理
- 機場的營運與管理
- 主題公園（及度假區）的營運與管理
- 旅遊服務/旅行業務、盛事/會展/節目的營運與管理
- 旅遊與文化遺產的營運與管理
- 餐飲及宴會服務的營運與管理
- 康樂文娛服務的營運、管理
- 國際廚藝、中華廚藝、國際葡萄酒及飲品的營運

升學課程級別（根據「香港資歷架構」的標準）

- 資歷級別第五級（**QF5**）：學士
- 資歷級別第四級（**QF4**）：副學士、高級文憑、高等文憑
- 資歷級別第三級（**QF3**）：文憑、職專文憑、基礎課程文憑

提供相關升學課程的香港院校

香港院校（資歷級別第三、四、五級，各院校自訂）

- 香港理工大學：本科、CPCE、SPEED、HKCC
- 香港中文大學：本科、CUSCS
- 香港都會大學：本科、LiPACE
- 職業訓練局：THEi 香港高等教育科技學院 - 本科
SHAPE 才晉高等教育學院
IVE 香港專業教育學院
ICI 國際廚藝學院
CCI 中華廚藝學院
HTI 酒店及旅遊學院
- 聖方濟各大學：本科、明愛白英奇專業學校
- 香港大學：SPACE
- 香港浸會大學：CIE
- 香港伍倫貢學院
- 香港專業進修學校（港專）