

## 2.2.1 課題

### (一) 旅遊導論

單位	學習要點	說明
1. 旅遊的概念與原理	旅遊與旅客	
	(i) 旅遊導論	<ul style="list-style-type: none"><li>• 了解並闡釋旅遊與旅遊業為綜合學科</li><li>• 解釋推動或阻礙旅遊發展的因素</li><li>• 探討旅遊業出路</li></ul>
	(ii) 「旅行」、「旅遊」及「旅客」的定義	<ul style="list-style-type: none"><li>• 區分「旅行」和「旅遊」的定義</li><li>• 闡釋「旅客」的不同定義</li></ul>
	(iii) 旅客的行為守則	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述旅客應有的行為表現</li><li>• 識別旅遊時旅客所需注意之事項及其特殊需要</li></ul>
	(iv) 旅遊的形式	<ul style="list-style-type: none"><li>• 檢視不同類型的旅遊形式及其分別，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>- 閒暇/度假式旅遊</li><li>- 公幹旅遊</li><li>- 文化旅遊</li><li>- 環保遊旅</li><li>- 學習旅遊</li><li>- 宗教朝聖</li><li>- 保健旅遊</li><li>- 探訪親友</li><li>- 運動旅遊</li></ul></li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

### (v) 旅客的分類：

- 高恆(Cohen)
- 蒲樂(Plog)

- 描述高恆(Cohen)定義所畫分的四類主要旅客
- 描述蒲樂(Plog)定義所畫分的三類主要旅客

### 旅遊的動機

#### (i) 為什麼人們會旅行？

- 從旅客流量概念解釋旅客或潛在旅客對旅遊之渴求

#### (ii) 旅客的旅遊動機

- 介紹及應用不同的旅遊動機理論：
  - 影響旅遊動機的因素
  - 赫曼(Hudman)的旅遊動機模式
  - 馬斯勞(Maslow)的需求理論
  - 推拉理論(Push and Pull Theory)

### 旅遊規畫

#### (i) 旅遊產品及目的地規畫

- 了解旅遊產品及目的地規畫概念，包括：
  - 檢視規畫在目的地發展方面的作用及重要性
  - 檢視及解釋產品生命週期(PLC)的特點及其可行性對研究目的地(TALC)的發展

#### (ii) 承載力

- 透過探討承載力概念概述旅遊規畫之主要考慮，包括：
  - 空間承載力
  - 環境承載力
  - 心理承載力
  - 經濟承載力
  - 社會文化承載力

## 單位

## 學習要點

## 說明

### 旅遊業的界別及分銷途徑

#### (i) 旅遊業的不同界別

- 識別旅遊業的主要工作界別及其角色，包括：
  - 款待業
  - 交通運輸業
  - 私營
  - 公營，包括政府、本地及國際旅遊機構 - 聯合國世界旅遊組織(UNWTO)及太平洋亞洲旅遊協會(PATA)

#### (ii) 分銷途徑

- 檢視旅遊業的分銷途徑
  - 分銷途徑種類
  - 中介機構種類，包括旅行代理商及旅行團經營商
  - 旅行代理商的功能及旅行社從業員所需的產品知識

### 旅遊業的影響

#### (i) 經濟影響

- 論述旅遊業對東道社區所帶來的正面及負面影響，包括其經濟、社會及環境影響
- 正面：
  - 製造就業機會
  - 提供稅收
  - 改善收支差額
  - 乘數效果所衍生的經濟增長
- 負面：
  - 促成消費價格及地價之上升
  - 形成對旅遊業的過分依賴
  - 造成資金流失

## 單位

## 學習要點

## 說明

### (ii) 社會文化影響

- 量度經濟影響
  - 解釋資金流量，包括第一重、第二重及第三重效應
- 正面：
  - 鼓勵文化交流
  - 改善生活方式
  - 加強文化保育
- 負面：
  - 造成由旅遊發展所帶出的社會問題，包括：
    - ◆ 生活方式 – 擠塞、就業及健康問題
    - ◆ 文化變得商業化
    - ◆ 示範效應
    - ◆ 道德議題 – 罪案、賣淫及尋歡旅遊
- 量度社會影響
  - 解釋 Doxey 的旅客情緒指標

### (iii) 環境影響

- 正面：
  - 環境的保存及復原
  - 環境的改善
  - 加強環保意識
- 負面：
  - 非生物環境影響的種類包括：
    - ◆ 空氣污染

單位	學習要點	說明
2. 本地旅遊業	本地旅遊業的發展 (i) 本地旅遊業的概況	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 水質污染</li> <li>◆ 土壤污染</li> <li>◆ 噪音污染</li> <li>◆ 視覺污染</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生物環境影響的種類包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 植物</li> <li>◆ 野生動物</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 量度環境影響 – 解釋經濟合作及發展組織的研究旅遊業與環境壓力架構</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解訪港旅客來港旅遊目的及消費模式</li> <li>• 分析訪港旅客市場的不同範疇，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 地理環境</li> <li>- 人口性</li> <li>- 消費心態</li> <li>- 社會經濟</li> </ul> </li> </ul>
	(ii) 本地公營機構在旅遊業發展的角色	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識政府在旅遊業發展中的主要角色，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 規畫</li> <li>- 管控</li> <li>- 產權</li> <li>- 推廣旅遊業</li> </ul> </li> </ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

3.會議、獎勵、商務、展覽是旅遊業中的一個界別

(i)會議、獎勵、商務、展覽業務

(ii)會議、獎勵、商務、展覽活動的規畫

- 解釋香港特別行政區政府在發展及推廣旅遊業方面所擔當的角色和工作
- 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)
- 會議、獎勵、商務、展覽代表旅遊業中的一個界別
  - 了解會議、獎勵、商務、展覽業務所涵蓋的範疇
  - 認識會議、獎勵、商務、展覽業務各組成部分
  - 解釋為何會議、獎勵、商務、展覽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、展覽活動例如： 住宿、交通、景點及基礎配套設施
- 規畫過程的組成部分
  - 介紹會議、獎勵、商務、展覽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

## (二) 款待導論

單位	學習要點	說明
1. 款待業	款待業簡介	
	(i) 款待業的性質	<ul style="list-style-type: none"><li>• 了解款待業的特點、其與旅遊業的關係及就業前景</li></ul>
2. 住宿業	住宿業簡介	
	(i) 住宿的分類	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述住宿的分類及各種酒店分類方法</li><li>• 概述世界及本地酒店類型及特色</li></ul>
	(ii) 住宿產品	<ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨酒店內不同類型的房間</li><li>• 介紹酒店一般所提供的不同類型房價</li></ul>
	(iii) 酒店顧客類別	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述酒店顧客的類別，包括休閒旅客、公司商務旅客、散客、團體旅客、本地旅客、參加會議旅客、重要人物及匿名住客</li><li>• 描述不同種類顧客的需求</li></ul>
	(iv) 顧客流程	<ul style="list-style-type: none"><li>• 識別顧客流程的四個階段，包括：抵埗前、抵埗、入住及離開，並詳述每個階段所涉及的各项交易和服務</li></ul>
	酒店運作簡介	
	(i) 酒店的產權及管理模式	<ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨住宿業中各種商業產權類型及管理模式包括：獨立擁有及經營、管理合約及特許經營</li><li>• 說明管理合約及特許經營兩者的好處及壞處</li></ul>

## 單位

### 學習要點

### 說明

(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

客務部簡介

(a) 前堂部運作：

- 職能及組織架構

- 說明客務部的職能及組織架構
- 說明前堂部的職能及組織架構

- 主要崗位的職責

- 了解前堂部主要崗位的職責，包括：訂房部文員、款接員、前堂經理、禮賓司、行政樓層經理及電話接線生

- 與其他部門的關係

- 概述前堂部與酒店其他部門的關係

- 款待部主要工作

- 概述入住登記、結帳退房及處理超額預訂程序

(b) 管家部運作：

- 職能及組織架構

- 說明管家部的職能及組織架構

- 主要崗位的職責

- 了解管家部主要崗位的職責，包括：行政管家、助理管家、樓層主管、公共地方主管及房務員

- 與其他部門的關係

- 概述管家部與酒店其他部門的關係

- 管家部清潔工作

- 概述清潔客房及公共地方之工作

- 客房的物料供應及客人用品

- 分辨客房的物料供應及客人用品

## 單位

### 學習要點

### 說明

- 客房狀況的代碼

- 分辨基本客房狀況的代碼，包括：OC -已清潔的入住房、OD -未清潔的入住房、VC/VR -已清潔待售房間、VD -未清潔待售房間、OOO -待修、 NNS -不需服務及 DND -請勿打擾

#### (c) 保安程序

- 解釋處理客人財物、鑰匙、可疑人士及失物認領的基本保安程序

## 3. 餐飲業

### 餐飲業簡介

#### (i) 餐飲部運作(酒店)：

- 職能及組織架構

- 說明餐飲部的職能及組織架構

- 主要崗位的職責

- 了解餐飲部主要崗位的職責，包括：餐飲部經理、餐廳經理、分部侍應、主廚、負責處理各類食物的廚師(如糕餅師)及助理廚師

- 與其他部門的關係

- 概述餐飲部與酒店其他部門的關係

#### (ii) 餐飲服務的分類：

- 市場劃分 (顧客類別)

- 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

## 單位

## 學習要點

## 說明

- 營運模式
  - 介紹不同的營運模式：
    - 「獨資」與「連鎖」
    - 「以盈利為宗旨」與「以非盈利為宗旨」
  
- 常見的餐飲服務例子
  - 介紹常見的餐飲服務例子及其特性：
    - 高級餐廳
    - 休閒餐廳
    - 快餐店
    - 酒吧

### 餐飲服務原理

#### (i) 餐單的基本知識

- 餐單種類
  - 分辨不同類型的餐單，包括：
    - 套餐餐單
    - 自選餐餐單
    - 是日精選餐單
    - 周期餐單
    - 兒童餐單
    - 宴會餐單

## 單位

### 學習要點

### 說明

- 餐單的目標
    - 解釋餐單目標與以下之關係，包括：
      - 盈利
      - 形象及
      - 市場策略
  - 餐單規劃的考慮因素
    - 描述擬定餐單時需要考慮的因素：
      - 與顧客有關
      - 與食物有關
      - 與營運有關
      - 與市場有關
  - 釐定餐單價格
    - 介紹釐定餐單價格的基本方法
      - 成本法
      - 主觀法
  - 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
- (ii) 餐飲服務基本知識
- 餐廳設計及佈局
    - 解釋餐廳在設計及佈局上與營運之關係
  - 餐廳的環境氣氛
    - 描述餐廳的環境氣氛，並指出營造合適氣氛的要素，包括：

單位	學習要點	說明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 裝修風格</li> <li>- 員工制服</li> <li>- 感官</li> <li>- 餐桌擺設</li> <li>- 主題</li> </ul>
	- 餐桌擺設及用具	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 餐桌擺設程序               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 自選餐餐具擺設</li> <li>- 套餐餐具擺設</li> </ul> </li> </ul>
	(iii) 廚房運作基本知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明影響廚房設計的因素               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 基本廚房的設計及佈局</li> <li>- 廚房用具</li> <li>- 消防安全</li> </ul> </li> </ul>
	食物安全及個人衛生	
	(i) 食物污染的種類	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生物性污染（細菌、病毒、寄生物）</li> <li>- 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）</li> <li>- 物理性污染（非化學性的雜物或物體）</li> </ul> </li> </ul>

## 單位

### 學習要點

### 說明

(ii) 何謂「食物安全五要點」？

- 了解餐廳內食物安全的重要性，包括：
  - 「精明選擇」
  - 「保持清潔」
  - 「生熟分開」
  - 「煮熟食物」
  - 「安全溫度」

(iii) 食物處理工序流程圖

- 將「食物安全五要點」應用在每個食物處理步驟當中，以確保食物安全
- 列舉良好的食品處理及儲存程序，解釋食物受到交叉感染的原因
- 列舉並熟悉一般飲食業員工的個人衛生標準及安全操作程式

### (三) 地理名勝

單位	學習要點	說明
1. 地理名勝	世界地理 (i) 基本世界地理概念： <ul style="list-style-type: none"><li>- 氣候</li><li>- 時區</li><li>- 半球</li><li>- 經緯度</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 掌握與旅遊有關的基本世界地理特徵的知識，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>- 區位</li><li>- 時區</li><li>- 季節性</li></ul></li></ul>
	景點 (i) 景點的作用與功能	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述景點的作用與功能：<ul style="list-style-type: none"><li>- 闡明「景點」的定義</li><li>- 描述景點在旅遊業所起的作用</li><li>- 解釋旅遊景點的特性</li><li>- 檢視旅遊景點的性質：首選和次選</li></ul></li></ul>
	(ii) 景點的類型	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介紹旅遊景點的類型：<ul style="list-style-type: none"><li>- 根據景點的分類包括文化景點、自然景點、活動項目、消閒康樂及娛樂演出來分辨旅遊景點的類別</li><li>- 檢視旅遊業各方面的資源，以及其對塑造旅遊目的地形象所起的作用</li></ul></li></ul>
	(iii) 主題公園-其中一種景點的類型	<ul style="list-style-type: none"><li>• 主題公園的基本概念<ul style="list-style-type: none"><li>- 主題公園的定義</li><li>- 介紹不同類型的主題公園</li></ul></li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

- 了解主題公園的重要特質
  - 主題公園成功的因素
    - 整體的吸引力及顧客的經歷包括：位置、主題、環境、活動及服務
    - 適應市場轉變
  - 根據聯合國世界旅遊組織編制的數字介紹世界十大旅遊目的地（根據旅客入境數量及收益）
  - 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
  - 概述對以上主要旅遊區域對旅客的基本旅遊資料，包括：
    - 衛生環境
    - 簽證要求
- 旅遊區域
- (i) 主要旅遊區域：
- 排名
  - 旅遊活動的有關資料

單位

學習要點

說明

- 幣值
- 時差
- 交通方便程度及
- 自然資源和人文資源

#### (四) 客務關係及服務

單位	學習要點	說明
1. 顧客服務	專業服務	
	(i) 顧客服務的性質	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述及解釋客務關係及服務：<ul style="list-style-type: none"><li>- 探討 Parasuraman 的五個顧客服務特點 - 「RATER」，以了解顧客服務的性質</li></ul></li></ul>
	(ii) 旅遊及款待服務員工的個人特質	<ul style="list-style-type: none"><li>• 探討專業服務員工的性格特點：<ul style="list-style-type: none"><li>- 儀容</li><li>- 素質<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 敏感慎密</li><li>◆ 誠實正直</li><li>◆ 具耐性</li></ul></li></ul></li></ul>
2. 客務關係	文化議題	
	(i) 風俗及禮儀	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介紹東方和西方傳統的差異</li><li>• 說明禮儀於旅遊與款待服務中的角色</li><li>• 描述基本的行禮禮儀，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>- 握手</li><li>- 鞠躬</li><li>- 擁抱</li><li>- 吻頰</li></ul></li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

顧客的期望及認知

(i) 公司的顧客服務政策

- 檢視公司在優質顧客服務及服務承諾
- 解釋成功的服務補救政策其重要性

(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

3. 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

## (五) 旅遊與款待業趨勢及議題

單位	學習要點	說明
1. 旅遊與款待業的熱門議題	可持續發展的旅遊業	
	(i) 旅遊業可持續發展的概念： <ul style="list-style-type: none"><li>- 可持續發展概念</li><li>- 可持續發展旅遊業的十二個目標</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 概述可持續發展概念及其於旅遊業之應用</li><li>• 檢視聯合國世界旅遊組織對可持續發展旅遊的定義</li><li>• 討論可持續發展旅遊業的十二個目標：<ul style="list-style-type: none"><li>- 於環境方面之發展 - 自然的完整性、生物多樣性、資源效益及環境純淨度</li><li>- 於社會方面之發展 - 社會的公平性、旅客滿足度、當地監管、社會福利及文化的豐富度</li><li>- 於經濟方面之發展 - 經濟生存能力、當地繁榮及就業質素</li></ul></li></ul>
	(ii) 可持續發展的旅遊業個案研習	<ul style="list-style-type: none"><li>• 應用必修單元課題(一)「旅遊業的影響」中所攝取的概念及「可持續發展旅遊業的十二個目標」去探討香港及澳門的可持續發展旅遊業的狀況</li></ul>
	(iii) 全球化引起的旅遊與款待業議題	<ul style="list-style-type: none"><li>• 概述全球化趨勢下所帶來的不同旅遊與款待業議題，包括：</li></ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

- 探討旅遊與款待業中同質化與標準化的議題
- 什麼是公平貿易?
- 公平貿易於旅遊與款待業內之實踐及對業內之益處

### 2. 旅遊業的趨勢

#### 旅遊業

##### (i) 經濟方面：

- 探討與經濟有關之趨勢，包括：
  - 旅客對旅遊需求之提高
  - 旅遊目的地所形成的競爭

##### (ii) 社會文化方面：

- 概述與社會文化有關之趨勢，包括：
  - 人口改變所衍生的不同旅遊形式與旅客偏好

##### (iii) 環境方面：

- 了解與環境有關之趨勢，包括：
  - 氣候變化
  - 環境保育

##### (iv) 科技方面：

- 概述與科技有關之趨勢，包括：
  - 全球分銷系統(GDS)的功能
  - 引進現代資訊科技，包括自助式服務科技及網上社交媒體對服務提供者及顧客之影響

單位	學習要點	說明
3. 款待業的趨勢		
	住宿業	
	(i) 經濟方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 探討與經濟有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經濟轉變所衍生的不同住宿類型的發展</li> </ul> </li> </ul>
	(ii) 社會文化方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 概述與社會文化有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生活方式與人口改變對旅客住宿要求的影響</li> </ul> </li> </ul>
	(iii) 環境方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解與環境有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 環境保育意識的提高對綠化酒店及客房標準的影響</li> </ul> </li> </ul>
	(iv) 科技方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 概述與科技有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 酒店資產管理系統(PMS)及電腦化訂位系統(CRS)的功能</li> <li>- 引進現代資訊科技，包括自助式服務科技及網上社交媒體</li> </ul> </li> </ul>
	餐飲業	
	(i) 經濟方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 探討與經濟有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 經濟影響對餐飲業服務的發展，包括企業發展及消費者的偏好</li> </ul> </li> </ul>
	(ii) 社會文化方面：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 概述與社會文化有關之趨勢，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 人口改變及生活方式影響消費者對餐飲服務的偏好</li> </ul> </li> </ul>

## 單位

## 學習要點

## 說明

(iii) 環境方面：

- 了解與環境有關之趨勢，包括消耗資源及生產廢棄物

(iv) 科技方面：

- 概述與科技有關之趨勢，包括：
  - 電子銷售終端機(POS)的功能
  - 引進現代資訊科技，包括自助式服務科技及網上社交媒體