

中華基督教會公理高中書院
旅遊與款待科
單元模式課程大綱

甲. 課程目標：

學生應能建立知識，並了解：

- (a) 旅客旅遊的原因，以及旅遊及款待業應如何切合旅客的需要；
- (b) 旅遊及款待業的性質是跨學科及多樣化的，其中包括旅遊目的地、基礎設施及地上建築；
- (c) 本地和國際旅遊及款待業的發展趨勢和議題，及其對社會、經濟和環境的影響；
- (d) 旅遊及款待業的主要功能範圍或界別，以及職位空缺的情況。

學生應能掌握技能，以便：

- (a) 培養一系列在旅遊及款待業內外不同地方都能應用的專門及共通能力，包括有效的溝通能力、顧客服務技巧、資料處理技巧、明辨性思考能力、創造力及解決問題的能力等；
- (b) 運用適當的技巧，處理旅遊及款待業與服務業的各種情況。

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。

乙. 學習成果：

修畢課程後，學生應能：

- (a) 描述旅遊及款待業中各個互相緊扣環節的架構和性質；
- (b) 解釋與評估旅遊及款待業對東道國／旅遊目的地和全球經濟的相對重要性；
- (c) 了解旅遊及款待業的重要議題，分析影響旅遊與款待服務供求的主要因素；

- (d) 指出應採用的可持續發展的旅遊策略，儘量減低有關的負面影響之餘，擴大旅遊對經濟、環境和社會等方面的正面影響；
- (e) 反思旅客和旅遊或款待從業員能以符合道德標準的態度來履行責任的重要性；
- (f) 展示有效運用資訊科技、溝通、解決問題和明辨性思考等能力於充滿動力的旅遊及款待業環境中；
- (g) 說明提供優質客戶服務的基本原則及技能；
- (h) 透過課堂討論、角色扮演等方式，展示生活技能；
- (i) 了解會議從概念階段至完成的發展過程；
- (j) 描述及提供例子，說明款待業如何依據所提供的服務類型和組合來分辨不同的界別。

丙. 課程內容：

1. 本科包含以下各學習單元，每個學習單元有 36 小時學習課時，包括 30 小時面授課時，及 6 小時獨立學習課時。
2. 各學習單元的名稱、學習內容簡介及其他相關資料如下表：

單元編號	單元名稱	學習內容簡介	進深單元 1	建議修讀年級	備註	預設條件	課業	評估模式及考核時間	教科書／教材
TH401	款待導論 (一)	款待業的性質、住宿的分類、住宿產品、酒店顧客類別、顧客流程、酒店的產權及管理模式、酒店的主要部門及其職能、前堂部組織架構、職能與運作、管家部組織架構、職能與運作、保安程序	X	中四學年	✓		● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材
TH402	款待導論 (二)	餐飲部組織架構、職能與運作、餐飲服務的分類及營運模式、餐單的基本知識、餐廳設計及佈局、餐廳的環境氣氛、餐桌擺設及用具、廚房運作基本知識、食物污染的種類、食物安全五要點、食物處理工序流程圖	✓	中四學年	✓		● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材
TH4012	TH401 及 TH402 補修單元					學生須在此二	●		

TH403	客務關係及服務	顧客服務的性質(RATER)、旅遊及款待服務員工的個人特質、客務關係(文化風俗及禮儀)、顧客的期望及認知、溝通技巧	✓	中四學年	✓	單元中任選其一修讀	● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材
-------	---------	---	---	------	---	-----------	----------	------------	--------------

TH501	旅遊導論 (一)	旅遊導論、「旅行」、「旅遊」及「旅客」的定義、旅客的行為守則、旅遊的形式、旅客的分類、旅遊的動機、旅遊產品及目的地規畫	✓	中五學年	✓		● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材
TH502	旅遊導論 (二)	承載力、旅遊業的界別及分銷途徑、旅遊業的影響、本地旅遊業的概況、本地公營機構在旅遊業發展的角色、會議、獎勵、商務、展覽業務及活動規畫	X	中五學年	✓		● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材
TH5012	TH501 及 TH502 補修單元					學生須在此二	●		
TH503	地理名勝	基本世界地理概念、景點的作用與功能、景點的類型、主要旅遊區域簡介	X	中五學年	✓	單元中任選其一修讀	● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材

TH601	旅遊與款待業趨勢及議題(一)	可持續發展概念、可持續發展旅遊業的 12 個目標、可持續發展旅遊業個案研習、全球化引起的旅遊與款待業議題	✓	中六學年	✓	只限中六學生	● 練習 3 次	考試 1 小時	教育局編定教材／校本教材
TH602	旅遊與款待業趨勢及議題(二)	主題公園的基本概念、主題公園成功的因素、旅遊業的趨勢、住宿業的趨勢、餐飲業的趨勢	✓	中六學年	✓	只限中六學生	● 練習 3 次	依畢業考試模式	教育局編定教材／校本教材

¹ 進深單元：學習內容較深，要求較高，適合能力較高同學。

3. 各級學生修讀建議：

	提供單元			備 註 (最少須完成單元數)(包括必修單元)
	第一學期	第二學期	第三學期	
中四學年	TH401	TH402	TH403 / TH4012	3
中五學年	TH501 (註：今年不教 TH501，教 TH403)	TH502	TH503 / TH5012	3
中六學年	TH601	TH602		2

丁. 評估模式：

1. 中四學年及中五學年學生在完成學習每個單元後，須參加考試，評估學習成績。學習成績由以下三部分組成：A.出席率(佔總成績 20%)；B.單元課業(佔 30%)；及 C.單元考試(佔 50%)。總成績不低於 40 分(以 100 分為滿分計)，即為合格，獲 3 學分。
2. 中六級學生在完成中六學年學習，須參與畢業考試，考試模式參照香港中學文憑考試形式。畢業試成績將轉換為中六級單元考試分(佔 50%)，結合出席率(佔 20%)及單元課業(佔 30%)，成為學科單元成績。總成績不低於 40 分(以 100 分為滿分計)，即為合格，獲 3 學分。