

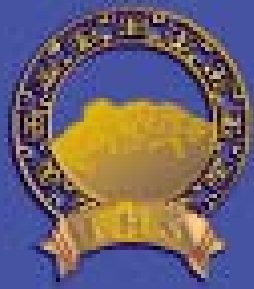
新高中旅遊與款待課程的實施和初步反思

多元學習、各展所長

2010年10月15日 (星期五)

旅遊與款待科

旅遊導論



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

款待導論



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

客務關係及服務



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

地理名勝



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

旅遊與款待業趨勢及議題



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

會議、獎勵、商務、展覽業務



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

主題公園及景點



護 照
PASSPORT

旅遊與款待科

酒店及相關行業市場學



護 照
PASSPORT

教學策略

- × 1. 整理手冊內容
- × 2. 整理手冊排列
- × 4. 利用網上資源
- × 5. 校外資料
- × 6. 課堂常規
- × 7. 功課要求
- × 8. 小測、考試測驗內容

1. 整理手冊內容

課程及評估指引 -



影響旅遊動機產生的因素

- × 個人對旅遊動機的影響因素

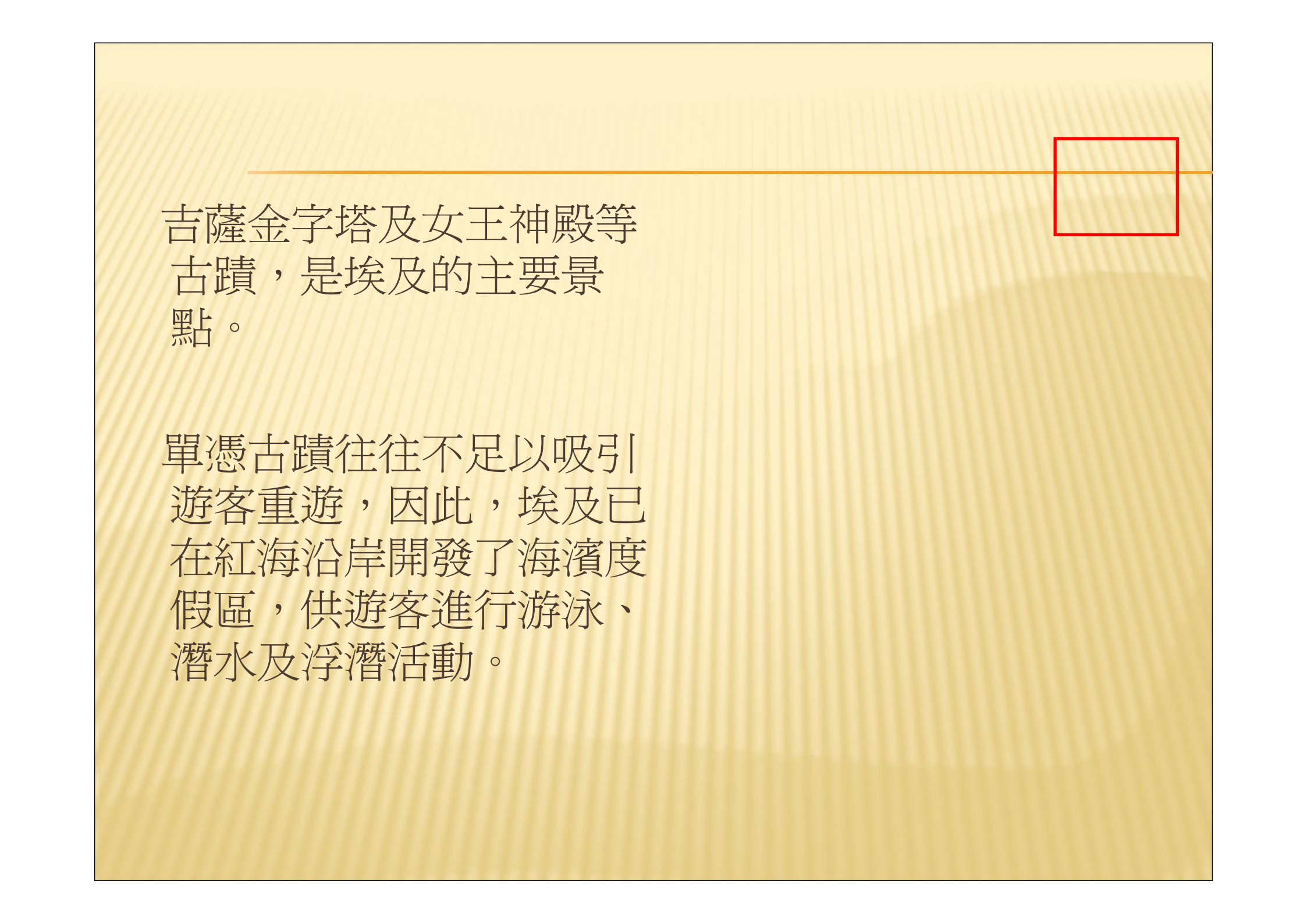
大堡礁

珠穆朗瑪峰



南極洲

- ✦ <http://lrn.ncu.edu.tw/pirls/files/%E7%AF%84%E4%BE%8B%E6%96%87%E7%AB%A0/%E5%8D%97%E6%A5%B5%E6%B4%B2.pdf>



吉薩金字塔及女王神殿等古蹟，是埃及的主要景點。

單憑古蹟往往不足以吸引遊客重遊，因此，埃及已在紅海沿岸開發了海濱度假區，供遊客進行游泳、潛水及浮潛活動。

去歡樂天地
啦!

去澳門囉!

咁去深水埗啦!滿
足你三個願意,哈
哈哈...

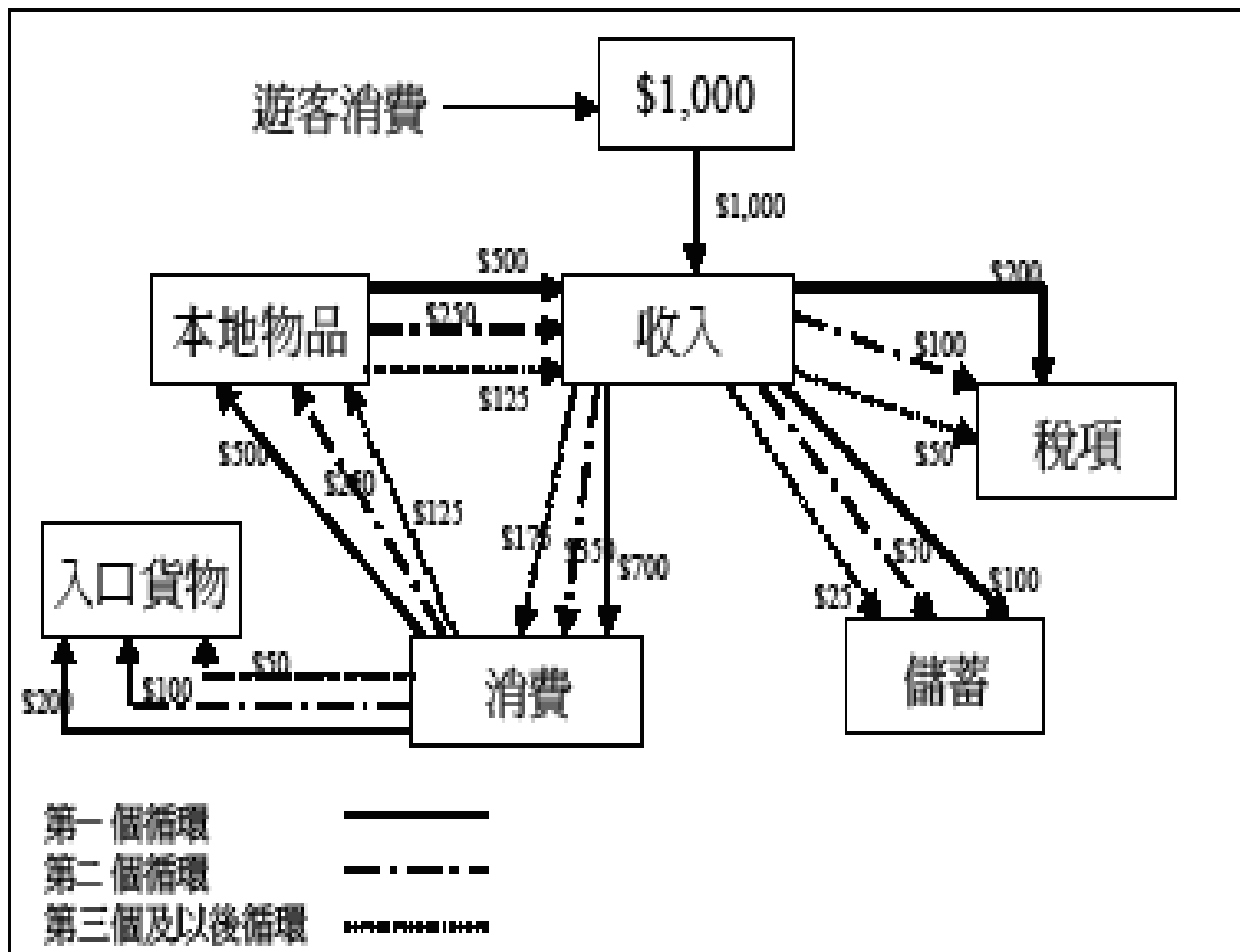
Bosco, 我想
去玩呀!

嘩!咁cheap
架!人地想豪
d呀!

人地想買靚
衫、睇高科
技同唔同嘅
風土人情...

不咸在花園街買了\$100魚蛋





整理手冊排列

4. 旅客關注的事項及要求(P.18-26)

如何提供優質的顧客服務來滿足旅客的要求?

旅客關注的主要事項

對旅客來說，_____是他們關注的基本事項，此外還包括個人_____及當地之_____，尤其是_____這一類罪案。

A. 個人安全

1. _____前往罪案率高、發生戰爭或受恐怖份子威脅的地方。
2. 應主動了解住宿酒店的_____所在，以策安全。

B. 金錢及貴重物品

1. 購買旅行支票，減少損失現金的機會。
2. 將旅行支票、信用卡及現金_____，以策安全。
3. 將貴重物品放於酒店的_____內。
4. 小心保管旅行證件，以免遺失。
5. 預先準備旅行證件_____，以策安全。

C. 健康

1. 應了解旅遊目的地是否_____ (是否須要_____防疫針)。
2. 應了解該地之_____情況(是否須要帶備食水)。
3. 帶備個人所需的_____。
4. 應注意飲食，避免飲用不潔_____及進食不潔食品。香港旅客應瀏覽香港衛生署旅遊健康服務網 www.travelhealth.gov.hk。

個別遊客的特殊要求

A. 重要人物

1. 航空公司會安排受過_____訓練的職員協助他們處理難題或到此手續。

政府的角色

計劃及促進旅遊業

政府為旅遊業的發展制定政策及計劃。這包括在長期與短期兩方面為旅遊業的增長和管理提供指引及目標，並設計策略以達致目標。

政府首先會評估旅遊業的發展對該地區的需求或潛在需求的程度，繼而預計滿足需求所需的資源，並將這些資源作良好分配。這些計劃包括通過酒店、飲食及旅遊業學校提供旅遊業所需的技術訓練。

政府或會交由國家旅遊局負責策劃及促進旅遊業。

管制及監察旅遊業

政府在管制及監察旅遊業方面扮演着重要的角色。她必須防止不良的發展，維持良好的質素，協助平衡供求及保障旅客，避免他們受業內人員的不法行為或失職所影響。

拒絕或批准計劃

拒絕或批准一些計劃，是政府管制旅遊業的明顯例子。

外匯管制

有時政府會為了經濟理由而控制旅遊業的流量。政府會嘗試利用貨幣管制以保障其收支平衡，或嘗試禁止本國貨幣出境，以減少前往海外的旅客數量。

監察旅遊業務

旅遊業內不同部門亦受到監察和管制。為了確保旅客的安全，政府不單只透過發牌制度去監管航空公司及其他形式的公共交通，亦對旅行團經營商及旅行代理商採取同樣措施。

各國政府監察旅遊業的最普遍形式，可能是監管酒店業—很多國家都規定酒店必須註冊，並對其進行評級。

直接經營與旅遊業有關的項目

政府在旅遊及旅遊業發展中的主要角色(P.141-157)

I 政府的角色 (P.141-151)

A. 計劃及促進旅遊業

政府為旅遊業的發展_____政策及_____。這包括在_____與短期兩方面為_____的增長和管理提供指引及_____，並設計策略以達致目標。

政府首先會評_____遊業的發展對該地區的需求或潛在需求的程度，繼而_____滿足需求所需的_____，並將這些_____作良好_____。這些計劃包括通過酒店、飲食及旅遊業學校提供旅遊業所需的_____。

政府或會交由國家旅遊局負責策劃及促進旅遊業。

↵

B. 管制及監察旅遊業

政府在_____及監察旅遊業方面扮演重要的角色。她維持旅遊業良好的質素，協助平衡供求及保障旅客，避免他們受業內人員的不法行為或失職所影響。

1) 拒絕或批准_____

2) _____管制

3) 監察旅遊業務

各國政府監察旅遊業的最普遍形式，可能是監管_____。很多國家都規定酒店必須註冊，並對其進行評級。

↵

C. 直接經營與旅遊業有關的項目

某政府擁有公園、航空公司及機場、_____，甚至賣酒的商店，從而幫助發展當地_____。

↵

D. 向本地及海外市場推廣旅遊業

利用網上資源

牛屎大餅

氣候

實物

景點的分類 P.12

- ✦ 景點可分為以下幾類：
自然景點、文化景點及
人爲或人造景點。



✘ <http://www.marinabaysands.com/> (Singapore Sands)

VIDEO

Youtube

- ✘ <http://www.youtube.com/watch?v=FWbyquWDYGE&feature=related> (Front desk)
- ✘ <http://www.youtube.com/watch?v=Zfv7loQEzu4&feature=fvw> (Mr Bean)
- ✘ <http://www.youtube.com/watch?v=vfVuyZY5aps&feature=fvsr> (紐西蘭)
- ✘ <http://www.youtube.com/watch?v=TemK6CF6IF0&feature=related> (south pole)
- ✘ <http://www.youtube.com/watch?v=umAeFKF2uxA> (north pole)

Tvb – 舜間看地球

- ✘ - 新聞報導

國家旅遊局網頁

- ✘ <http://www.visitfinland.com.hk/web/guest/travel-planner/home> (芬蘭)
- ✘ <http://www.mp360.com/eng/360/mp064.html>(馬丘比丘)

手冊內所列之網址

<http://whc.unesco.org/en/list>

<http://www.discoverhongkong.com/login.html>

利用E-MAIL 發放/收功課

校外資源

輕
飄
飄
單
車
遊



課堂常規

功課要求

- ✘ 每星期有關旅遊及款待業
剪報/廣告

小測、考試測試內容

政府的角色

計劃及促進旅遊業

政府為旅遊業的發展制定政策及計劃。這包括在長期與短期兩方面為旅遊業的增長和管理提供指引及目標，並設策略以達致目標。

政府首先會評估旅遊業的發展對該地區的需求或潛在需求的程度，繼而預計滿足需求所需的資源，並將這些資源良好分配。這些計劃包括通過酒店、飲食及旅遊業學校提供旅遊業所需的技術訓練。

政府或會交由國家旅遊局負責策劃及促進旅遊業。

管制及監察旅遊業

政府在管制及監察旅遊業方面扮演着重要的角色。她必須防止不良的發展，維持良好的質素，協助平衡供求及保旅客，避免他們受業內人員的不法行為或失職所影響。

拒絕或批准計劃

拒絕或批准一些計劃，是政府管制旅遊業的明顯例子。

外匯管制

有時政府會為了經濟理由而控制旅遊業的流量。政府會嘗試利用貨幣管制以保障其收支平衡，或嘗試禁止本國貨出境，以減少前往海外的旅客數量。

監察旅遊業務

旅遊業內不同部門亦受到監察和管制。為了確保旅客的安全，政府不單只透過發牌制度去監管航空公司及其他形的公共交通，亦對旅行團經營商及旅行代理商採取同樣措施。

各國政府監察旅遊業的最普遍形式，可能是監管酒店業—很多國家都規定酒店必須註冊，並對其進行評級。

直接經營與旅遊業有關的項目

旅遊業對經濟的影響總結

正面影響

- ✘ 1. 擴大就業機會。
- ✘ 2. 增加政府稅收。
- ✘ 3. 收入增加，提高居民生活水平。
- ✘ 4. 增加外匯收入，改善國家的經濟。
- ✘ 5. 帶動核心服務和相關行業的發展，令整個國家經濟增長。
- ✘ 6. 旅遊業可創造商機，故能吸引外資。

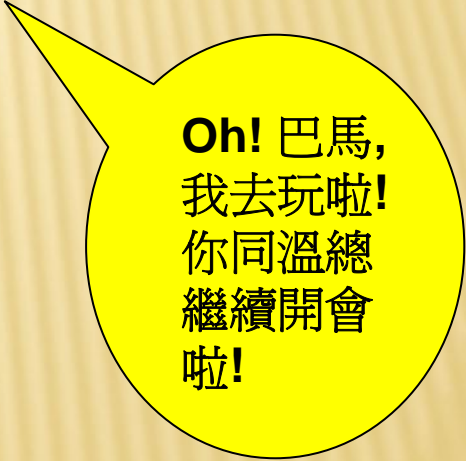
負面影響

- ✘ 1. 大量遊客入境令物價上漲，包括導致生活物價指數上升和推高地價。
- ✘ 2. 影響原本的產業結構，可能發生不利的變化。如大批農民轉職旅遊業，使農產品供應失衡，影響社會和經濟的安定。
- ✘ 3. 過份依賴旅遊業，若旅遊業不景氣，會影響國民經濟的穩定。



THANKS

旅遊的原因大都是
「離開」多於「前
往」某一個狀況的
(Krippendorf ,
1997)。



Oh! 巴馬,
我去玩啦!
你同溫總
繼續開會
啦!