

旅遊與款待

簡介

1. 旅遊與款待科是個人、社會及人文教育學習領域中的一個選修科。這科專注於旅遊與款待教育，特別著重於拓寬學生對整體旅遊與款待的認識，課程涉及這個行業相關的課題及這個行業的發展，為學生介紹基本概念、知識、理論和提供實際體驗的機會，以幫助學生了解旅遊款待的行業。旅遊與款待科並不採用業界中各個不同界別所需要的訓練，也不以專門的技能進行訓練，裝備學生，例如：票務工作、導遊技巧、餐飲業、房務管理等。
2. 現在推行的旅遊與旅遊業科是中四及中五高中課程的科目，內容以旅遊業知識為主，建議中的旅遊與款待科是一個為期三年的課程，內容包括目前為期兩年的旅遊與旅遊業科的更新課程和新的款待單元。這個新的課程可以讓學生探索這個性質特別而複雜的旅遊與款待業，並讓學生發展貫通這個學科與其他範疇的能力（如工商科、地理科和資訊科技科）。

課程理念

3. 香港正值經濟轉型的時期，經濟市場的面貌因而改變，旅遊及款待服務業對於本港瞬息萬變的經濟日趨重要。為了讓學生對新的社會經濟環境作好準備，建議中的旅遊業教育旨在為學生提供鞏固的知識基礎。旅遊及款待服務教育的地位，特別在大專程度教育方面，已得到提升。學生如對這個行業有濃厚興趣，修畢本課程後也可繼續進修，進一步發揮所長。
4. 課程包括職前經驗的單元，讓學生親身體會有關顧客關係及業內各界別，包括運輸業、膳宿及中介機構等的旅遊業經驗。這個單元讓學生觀察行業的日常運作、促進與業內人士的直接溝通，並詢問有關業內職業前途的問題。通過這個單元，學生能認識旅遊及款待服務的議題、培養學生對這行業的興趣和探究日後職業前途。
5. 旅遊及款待服務教育有關的社會情況，有助培養學生的道德感，並孕育款待文化。旅遊與款待服務教育是推動社會、國家和世界達至全球可持續發展這個共同目標的重要元素，並且對學生的個人發展也是非常重要的。
6. 修讀旅遊與款待科，讓學生有機會培養終身學習所需的智力潛能，例如促進與人溝通、人際關係、資料處理、解決問題、作出決定等技巧。香港的旅遊

及款待服務業充滿動力，旅遊與款待科有助學生把握這個行業發展所產生的機會，幫助他們了解積極自主解決困難和終身學習的重要性。

7. 旅遊與款待科課程這個學習領域十分複雜，所涉及的多個範疇，都直接或間接影響對本行業的理解。由於本科性質涉及多個範疇，這樣可鞏固學生對其他傳統學科的學習。舉例來說，教授旅遊業可持續發展這個課題時，可利用學生所熟悉當時的旅遊業事宜來說明生物多樣化的概念和社會責任的觀念。還有，旅遊與款待科課程可以為學生提供學習外語的實際環境。

8. 旅遊與款待科課程能培養學生適應香港這個瞬息萬變的社會。學生修畢課程後，應能掌握一套知識和概念，以及培養出一系列的專門、個人、人際、組織及共通能力，能夠應用在旅遊及款待服務業以內或以外的不同地方。這個學科提供多元化的學習經驗，有助學生探索日後升學及就業的不同出路。這個課程的進修出路包括修讀旅遊及款待服務管理學、建築文物保護學、環境研究等。至於就業方面，學生日後可從事業內的酒店客務櫃檯、旅行社和觀光社內的基本職位。附件一列舉旅遊與款待科相關的升學及就業的不同出路。

課程宗旨和目標

9. 本課程的宗旨是：

- (a) 讓學生更加明白旅遊及款待服務業對我們的社會、國家和世界日趨重要；
- (b) 協助學生全面了解旅遊及款待服務業，特別是旅遊業體系和本行業所着重的款客之道、技巧、個人質素及態度；
- (c) 培養學生有關支持本行業的可持續發展的正確知識、價值觀及技巧；
- (d) 藉著在日常生活中，應用旅遊與款待科課程的知識和概念，培養學生終身學習的智力潛能；
- (e) 鼓勵學生在不同的環境和情況下把學到的知識和技巧應用，讓學生取得業內某些界別的職前體驗；及
- (f) 為學生提供旅遊及款待服務業的知識及職前體驗，讓他們探索在專上學院升學及從事本行業的各種出路。

知識目標

10. 協助學生全面了解旅遊及款待服務業和應用有關知識，讓學生能建立有關以下的知識和理解：

- (a) 了解人們旅遊的原因，以及旅遊及款待服務業如何切合他們的需要；
- (b) 了解旅遊及款待服務業的性質涉及多個範疇，以及對旅遊目的地、基礎建設及地上建築的認識。
- (c) 了解本地和國際旅遊及款待服務業的發展和相關事宜，以及這個行業對社會、經濟及環境的影響；
- (d) 了解旅遊及款待服務業的主要功能範圍及職位空缺的情況

能力目標

11. 學生能建立以下能力並能夠：

- (a) 發展一系列在旅遊及款待服務業以內或以外都能應用的專門、個人、人際、組織及共通能力，包括有效的溝通技巧、顧客服務技巧、資料處理技巧、判斷性思考能力、創意及解決問題的技巧等；
- (b) 在各種與本行業有關的情況下，應用適當的知識和技巧。

態度目標

12. 本課程幫助學生培養下列的價值觀和態度：

- (a) 了解旅遊及款待服務業充滿動力的性質，並明白積極自主地解決困難及終身學習的重要性；
- (b) 認識有關本行業親切和友善態度的重要性；
- (c) 認識旅遊及款待服務業專業操守和價值觀的重要性。

課程架構

(本部分應與主文件的「課程架構」部分一併閱讀。以下建議的課程架構只作初步諮詢之用；考慮及整理公眾人士的意見後，下一個階段的諮詢將會提供更詳細的資料。)

13. 旅遊與款待科的課程架構分為兩部分：必修和選修。同學必須修讀在必修科目內的所有單元；在選修科目中只須修讀一個單元。這課程大概 255 小時，必修科目約為 230 小時，其中職前體驗佔 35 小時；選修科目約為 25 小時。

14. 下表列出各單元名稱並建議的內容。

必修部分（大約佔整個課程時間表 90%）

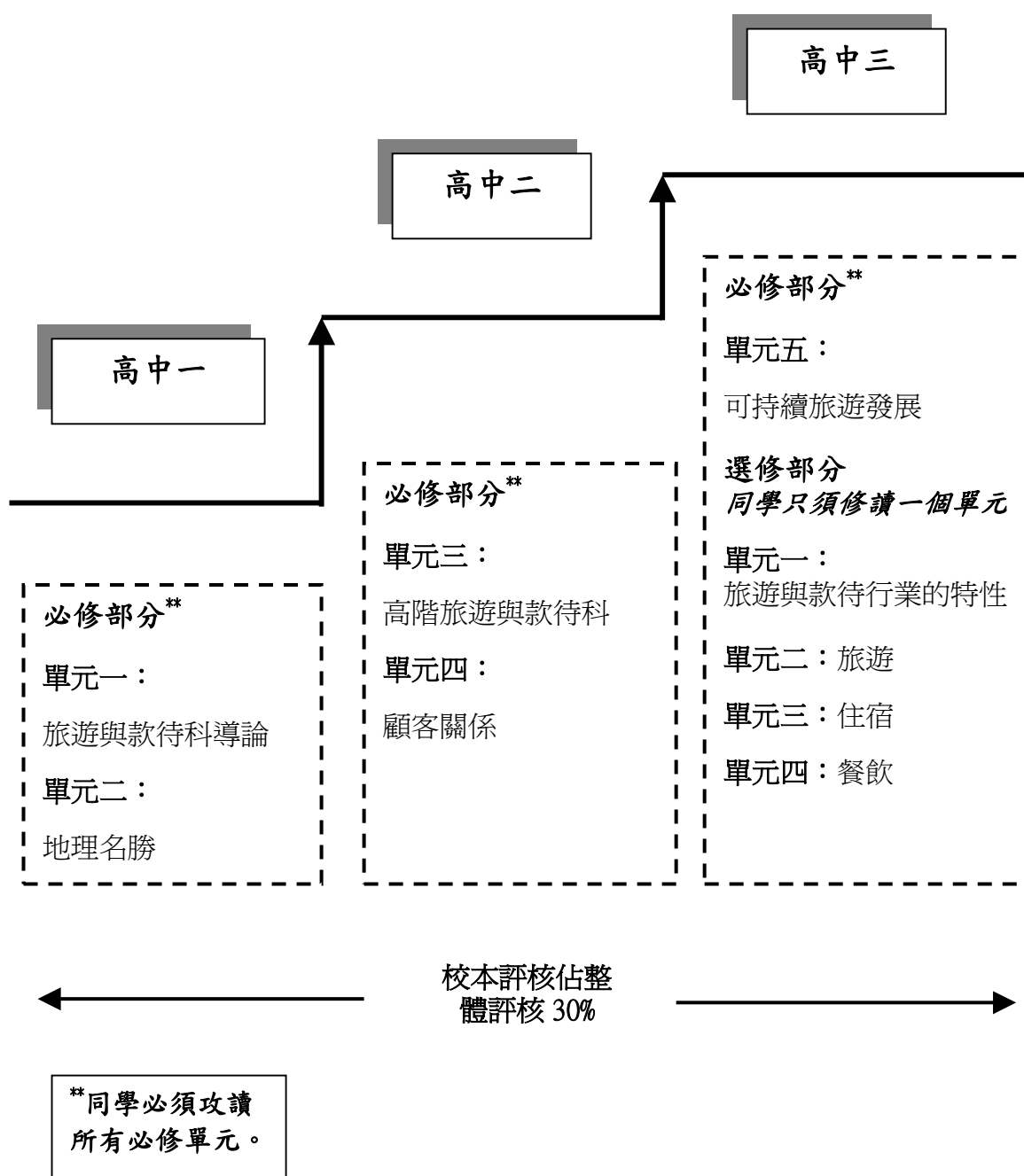
	單元	建議內容
1	旅遊與款待科導論	<p><u>旅遊</u> 旅遊及遊客(旅遊與旅遊業科中四至中五課程綱要-單元一) 旅遊行業(旅遊與旅遊業科中四至中五課程綱要-單元二) 旅遊動機 旅遊代理商業務</p> <p><u>餐飲部</u> 餐飲部門 食物衛生</p> <p><u>酒店與客務部</u> 住宿部門 款接部業務</p>
2	地理名勝	世界地理 旅遊地區 文化和社交特徵

	單元	建議內容
3	高階旅遊與款待科	<p><u>旅遊</u> 旅遊及遊客(旅遊與旅遊業科中四至中五課程綱要-單元三) 旅遊行業(旅遊與旅遊業科中四至中五課程綱要-單元四) 旅遊名勝發展 旅遊業的社會課題</p> <p><u>餐飲部</u> 餐飲服務策略</p> <p><u>酒店與客務部</u> 銷售及市場策略</p>
4	顧客關係	專業服務 款待文化 / 文化差異 顧客期望及認知 顧客聯絡及溝通
5	可持續旅遊發展	可持續旅遊概念 可持續旅遊發展指引 可持續旅遊發展個案

選修部分（大約佔整個課程時間表 10%）

1	旅遊與款待行業的特性	<p><u>商務、會議、展覽、獎勵旅遊</u> 商務、會議、展覽及獎勵旅遊業務 商務、會議、展覽及獎勵旅遊策畫 就業機會</p>
2	旅遊	<p><u>本地旅遊業</u> 旅遊名勝 遊客 旅遊資訊</p>
3	住宿	<p><u>酒店與客務部</u> 房務管理趨勢及相關的課題</p>
4	餐飲	<p><u>餐飲部</u> 餐飲管理趨勢及相關的課題</p>

15. 下列為建議的課程單元時間表：



學與教

16. 旅遊與款待科涉及多個範疇，利用探究式的學習方法，協助學生發展學習技巧及將所學的應用在不同的範疇上。透過探究學習，鼓勵學生獨立自主地探討旅遊及款待業的不同議題。讓學生把課堂上獲得的資料及課堂外的經驗透過不同觀點剖析問題。

17. 讓學生能盡早意識到旅遊及款待業所看重的獨特處事態度，可為學生安排業內某些界別的職前參觀體驗活動。為鞏固學生對參觀的體驗，教學宜輔以悉心設計的學習活動和功課，讓學生在參觀前明確了解學習方向，並要求他們在參觀後反思所吸取的職前親身經驗，學生一定會獲益良多。

評估

(本部分應與主文件的「評估」部分一併閱讀。)

18. 評估是在學習過程中，蒐集學生學習表現的顯證，以改進學與教，並確認學生學習的成果。評估的設計必須配合本科的學習目標、課程設計及學習進程。

校內評估

19. 校內評估是學校採用的評估措施，以作為旅遊與款待科課程三年高中學與教策略的組成部分。校內評估旨在給予學生回饋，以提升學與教的質素，並適時報告學生的學習進展。在設計本科的校內評估活動時，教師需就進展性評估及總結性評估的功能，作出均衡的分配。同時，採用多元化的評核模式，給同學機會去展示全面的學習成果，包括知識、技能、價值觀和態度。

公開評核

公開評核包括一個書寫評估組合和校本評核。

20. 水平參照評核

旅遊與款待科的公開評核，是指香港考試及評核局對有關本科資歷所進行的評核措施。本科的公開評核，將採用水平參照方式評定學生水平，以等級報告成績；目的是要在學生完成三年高中旅遊與款待科課程後，確認他們學習的成果。學生的表現是參照所訂定的評核水平來評定，而不是與其他學生的表現互相比較。「水平參照評核」描述各級的水平，更具體說明評核所依據的標準，以顯示個別學生的表現。這些水平描述將會在稍後階段公布。

21. 校本評核

新高中旅遊與款待科校本評核的比重，建議佔全科公開評核的 30%。實施校本評核的優點包括：

- i) 校本評核能夠提供更有效的評估，靈活採用多樣化的評估方法和活動，更全面評核學生學習的成果；因為有些學習成果，不一定可以用筆試評核。
- ii) 校本評核可以衡量學生恆常學習的努力成果，這比「一試定生死」的公開考試更能確認學生在整個學習過程中的表現。

22. 校本評核並非課程的外加部分。通過課堂討論及觀察等方式來評核學生的學習表現，是課內課外的慣常活動。其設計和實施，應切合學習目標和學習進程，必須避免增加教師和學生不必要的負擔。

支援措施

23. 課程發展處將會提供以下的措施，以支援新高中旅遊與款待科課程的實施：

課程資源的發展

24. 課程發展議會及香港考試及評核局將會聯合編訂新高中旅遊與款待科課程及評估指引，並會發展相關的課程支援材料，以協助學校實施本課程。支援材料將包括學習活動示例、學與教的資料、詞彙釋義及參考資料等。支援材料也會上載於課程發展處個人、社會及人文教育組之網站內。

(http://www.emb.gov.hk/cd_c)

專業培訓課程

25. 課程發展處及香港考試及評核局將為任教新課程的教師舉辦一系列的專業培訓課程。課程的主要範圍羅列如下：

- ✧ 新高中旅遊與款待科課程的理念與規畫
- ✧ 學科知識更新
- ✧ 學與教策略分享和課程資源的運用
- ✧ 校內評估、校本評核及水平參照評核

26. 課程發展處會因應教師的不同需要，就個別課題舉辦相關講座及工作坊。
27. 以上支援措施之詳細內容，將稍後發布於課程發展處個人、社會及人文教育組之網站 (http://www.emb.gov.hk/cd_c) 教師也可參考教育統籌局的培訓行事曆 (<http://www.emb.gov.hk>)，取得專業培訓課程的資料。

有關旅遊與款待科升學及就業的資料

