

A. 科任老師

黃振邦(科主任) 葉偉秀

B. 課程目標

旅遊與款待科整體的課程宗旨是培養學生：

- (a) 了解旅遊及款待業中各個互相緊拉環節的架構和性質；
- (b) 認識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議題，分析影響旅遊與款待服務供求的主要因素；
- (d) 評估哪些可持續發展的旅遊策略，可以在經濟、環境和社會方面，減少負面影響及增加其正面影響；
- (e) 體會旅客和旅遊/款待從業員以符合道德標準的態度來履行責任的重要性；
- (f) 在充滿動力的旅遊及款待業環境裡，能有效地運用資訊科技、解決問題和批判性思考等能力；
- (g) 展示提供優質客戶服務的基本原則及技能。

C. 課程內容

課題(一)旅遊導論

課題(二)款待導論

課題(三)地理名勝

課題(四)客務關係及服務

課題(五)旅遊與款待業趨勢及議題

D. 活動花絮

1. 「從遊歷中學習 從探索中成長」- 澳門珠海三天學習之旅

旅遊業是經濟發展的重要環節。近年澳門和珠海積極推動旅遊業發展，成為世界知名的旅遊城市，每年吸引大量旅客前往觀光旅遊。兩地的成功為旅遊業界帶來不少啟示。為加深同學對旅遊業和款待業的認識，旅遊與款待科於試後活動期間舉辦了三天的澳門暨珠海學習團。

是次境外遊學團由兩位老師帶領二十五位同學到珠海和澳門多個旅遊景點遊覽。他們先後到珠海的著名文化景點 - 圓明新園參觀，認識當地文化資源的開發；又到珠海的來魅力假日酒店品嚐自助餐美食，欣賞餐廳安排的精彩歌舞表演。同時，他們前往澳門著名的大三巴牌坊、哪吒廟、舊城牆遺址、大炮台、議事亭前地等文物旅遊的熱門景點參觀；又前往新落成的澳門銀河酒店，欣賞那裏由美侖美奐的大理石地台及石柱雕砌而成的華麗裝飾，其中燦爛奪目的銀河娛樂水鑽石表演，更令同學們讚歎不已！

行程還包括到澳門旅遊學院作交流學習，除參觀旅遊學院的訓練設施外，亦進行專題講座，讓學生認識旅遊業有關的專業課程及工作機會。同時，同學們亦獲安排參觀珠海的聯合國國際書院，那裏的負責人員特為同學安排接待會，介紹該書院的特色、校園設施、課程組織和學生支

援等，同學獲益良多。值得一提的是旅途結束時，同學們一起參觀珠海的海泉灣神秘島主題公園，親身體驗亞洲第一的「E型戰車」、國內第一座「瘋狂逃生船」、「雲霄飛車」、「垂直極限」等高科技的大型遊樂設施，同學們在互動中享受刺激與歡樂之餘，也能增進對主題公園規劃的認識。

透過珠海和澳門旅遊資源的認識，我們希望參與是次遊學團的同學能增進對旅遊業和款待業的理解，尤其是認識旅遊資源的規劃及政府推動旅遊發展的角色，並在校亦能與同學多作討論交流。



同學在旅遊學院獲益良多



同學享受美食之餘，也投入在 HIGH 歌之中!



參觀珠海聯合國際書院



參觀糕點廚房的教學過程

2. 泰國四天遊學團

旅遊業是不少東南亞國家的經濟發展命脈，泰國更是著名的旅遊國家，不但有聞名中外的四面佛，引人入勝的娛樂消閒節目，更是一個購物和美食天堂。近年泰國成功吸引不少內地遊客，為經濟發展打下強心針。為加強同學對泰國的旅遊業和款待業的認識，旅遊與款待科於試後活動期間舉辦了為期四天的泰國遊學之旅。

是次境外遊學團由兩位老師帶領二十八位中五級同學，到泰國多個旅遊景點遊覽。所有人先到泰國娛樂活動勝地芭堤雅逗留兩天，期間除了騎大象、參觀極具傳統特色的水上市場，更欣賞了精彩絕倫的人妖歌舞表演，及參加多項刺激的水上活動，包括香蕉船、水底漫步、跳降落傘等，同學們都積極參與。此外，同學們更嘗試了泰國正宗古法按摩，又到了蜂蜜研究中心及芭堤雅夜市，體驗當地的風土民情。

離開芭堤雅後，同學前往著名城市曼谷，參觀了多個人工景點，包括野生動物世界、海洋世界、毒蛇研究中心，了解當地的生態環境；晚上的夜市行程及翌日的參觀四面佛，則令同學大開眼界。同學在多天的活動中，除了享受刺激和歡樂，更親身體驗了當地的小費文化、增加對主題公園的規劃設計的認識，更可了解當地的生活文化。另外，同學更參觀了下塌的金蘭花酒店，由領隊及酒店負責人員講解了酒店的房間分類、設施管理及日常運作情況，不但加深了同學對酒店業的認識，更增加了日後從事酒店及款待工作的興趣，同學可謂獲益良多。

透過四天的泰國旅程，我們希望參與是次遊學團的同學能加深對旅遊業和款待業的了解，特別是全國整體的旅遊規劃及政府推動旅遊業的重要性，並把經驗帶回香港、帶回學校，與社會人士及家人同學多作交流，日後能為本港旅遊業及款待業的發展出力。



同學正享受泰式足浴



領隊向同學介紹泰國的水上市場



同學在芭提亞迷人的海灘上歡渡時光



同學們正在參觀曼谷的特色酒店



臨別依依 - 同學滿載而歸

3. 韓國文化及旅遊資源四天考察之旅

一說到韓國，不少人都聯想到韓星、韓劇、韓妝、韓食……但在電視和互聯網上看到的種種，又是否韓國的全貌呢？是次交流團與通識教育科合辦，本校二十多位修讀旅遊與款待科的高中同學及通識教育科學生，於三月的時候在黃振邦老師及葉偉秀老師的帶領下，前往韓國首爾參與為期四天的「韓國文化及旅遊資源考察之旅」，探索韓國近年冒升成為東南亞熱門旅遊國家的箇中原因。

同學們乘搭凌晨航班勇闖首爾，在晨光中順利到埗。近年不少香港學生選擇到韓國大學升學，所以同學們急不及待到韓國世宗大學參觀，也很榮幸邀請到世宗大學酒店及旅遊管理學系的在學學生大使向我校的同學講解學系的特色、升學要求及就業情況等，而且更帶領我校學生遊覽校園，讓同學感受一下韓國大學的環境及生活，學生對韓國有關酒店及旅遊管理學系的升學及就業的了解，也讓學生有多一個升學及就業的選擇。

旅遊吸引力亦來自於國家的民族特色。韓國的飲食和娛樂文化近年風靡世界各地青年人，韓劇《來自星星的你》更帶起「炸雞」飲食的熱潮，所以同學也參觀了Genesis BBQ炸雞公司的其中一個廠房，而且同學可以在職員帶領下，體驗炸雞的技巧，學生更能夠即場品嚐自己的炸雞的味道，確實是一個愉快又美味的體驗。

韓國的旅遊特色，自然少不了玩樂和購物部分。同學於行程期間，走訪了四個熱門的人造景點，包括愛寶樂園、弘益大學購物商圈、明洞購物區及南山首爾塔。同學對四個景點已有不

少認識，當他們暢遊時亦樂在其中，暢遊他們都發現景點十分乾淨整潔，而且亦能為旅客提供一個安全的環境，地道小食更十分吸引，從中領略到旅遊景點的營運並非一件易事。

行程的另一個高峰，則是到韓國首屈一指、歷史悠久的護膚美妝品牌 AMORE PACIFIC 的「AMORE PACIFIC STORY GARDEN」參觀。在導賞員帶領下，同學了解到品牌的歷史、在世界各地營銷策略、產品工廠製造線及產品的試用，最後公司更精心為學生送上一份小小紀念品，以作留念。

四天的行程轉眼即逝，同學都滿載而歸，除了琳琅滿目的手信，更重要的是在旅遊與款待行業方面的經歷和體驗。同學都表示，希望日後再有機會參與有關旅遊與款待業的學習體驗團，務求爭取更多體驗和學習的機會，為日後就業及進修作好準備。



與世宗大學酒店及旅遊管理學系學生大使合照



在愛寶樂園體驗刺激、驚心的機動遊戲



疑幻疑真的三D美術世界





韓國飲食文化 -炸雞製作體驗

4. 酒店管理及住宿體驗工作坊

住宿業為本港旅遊業的主要工作界別，每年為大量的本地居民及國內外遊客提供住宿服務。其中酒店服務業的發展尤為迅速，每年為本地畢業同學提供不少就業機會。本校旅遊與款待科為增進同學對酒店業的認識，於2016年6月舉辦酒店管理及住宿體驗工作坊活動，共有四十位中四及中五級選修本科的同學參與。

是次工作坊在位於尖沙嘴東的龍堡麗景酒店進行，由酒店管理及技術培訓中心安排重點學習活動，包括酒店主要部門及工作簡介、服務流程、職位、員工招聘及工作分享等。另外亦安排同學參觀酒店不同類型的房間及設備，期間由管家部職員作鋪床示範，同學從中也可學會一些整理房間的知識。不少同學都表示，最難得是可以探訪酒店的後勤部門，包括人力資源部、市場推廣部、保安部、採購部及運輸部等，除了讓他們能真實及親身了解酒店的工作，亦可感受哪裏的工作氣氛。

工作坊的另一學習重點，是餐桌禮儀的示範和學習。同學在位於頂層的高級餐廳內用膳，在優美環境和燭光營造的浪漫氣氛中，由專業人員細心講解進食西餐的禮儀，例如餐巾的使用、餐具的擺設及使用方法、用餐的次序及進食時需注意的事項等，同學從用膳中學習之餘，亦有助同學認識禮儀在人際交往的重要。

我們希望透過二天的工作坊，讓參與的同學能更了解本港住宿業的發展狀況，特別是認識優質服務在款待行業的重要，以及酒店業面對的競爭和挑戰。同學在工作坊中得到的經驗和感受，更可與家人、同學和朋友多作交流和分享，有助日後能投身本港旅遊業和款待業。



你認識酒店行業的「術語」嗎？



同學們在酒店內享用自助早餐

5. 餐桌禮儀與酒店營運工作坊

為增進同學對本地款待業的認識，旅遊與款待科安排中四及中五級選修本科同學於2017年4月到荃灣悅來酒店參加餐桌禮儀及酒店營運工作坊。是次活動邀得旅遊服務培訓中心的專業導師進行講解，為同學介紹餐桌禮儀的基本概念、餐桌佈置和用餐時須注意事項等，並於當天午膳進行實踐及體驗。同時，也邀請到悅來酒店人事部經理講解酒店營運、就業情況及入職要求等資訊，讓學生更了解酒店業的情況，幫助他們訂立的升學及就業的方向。

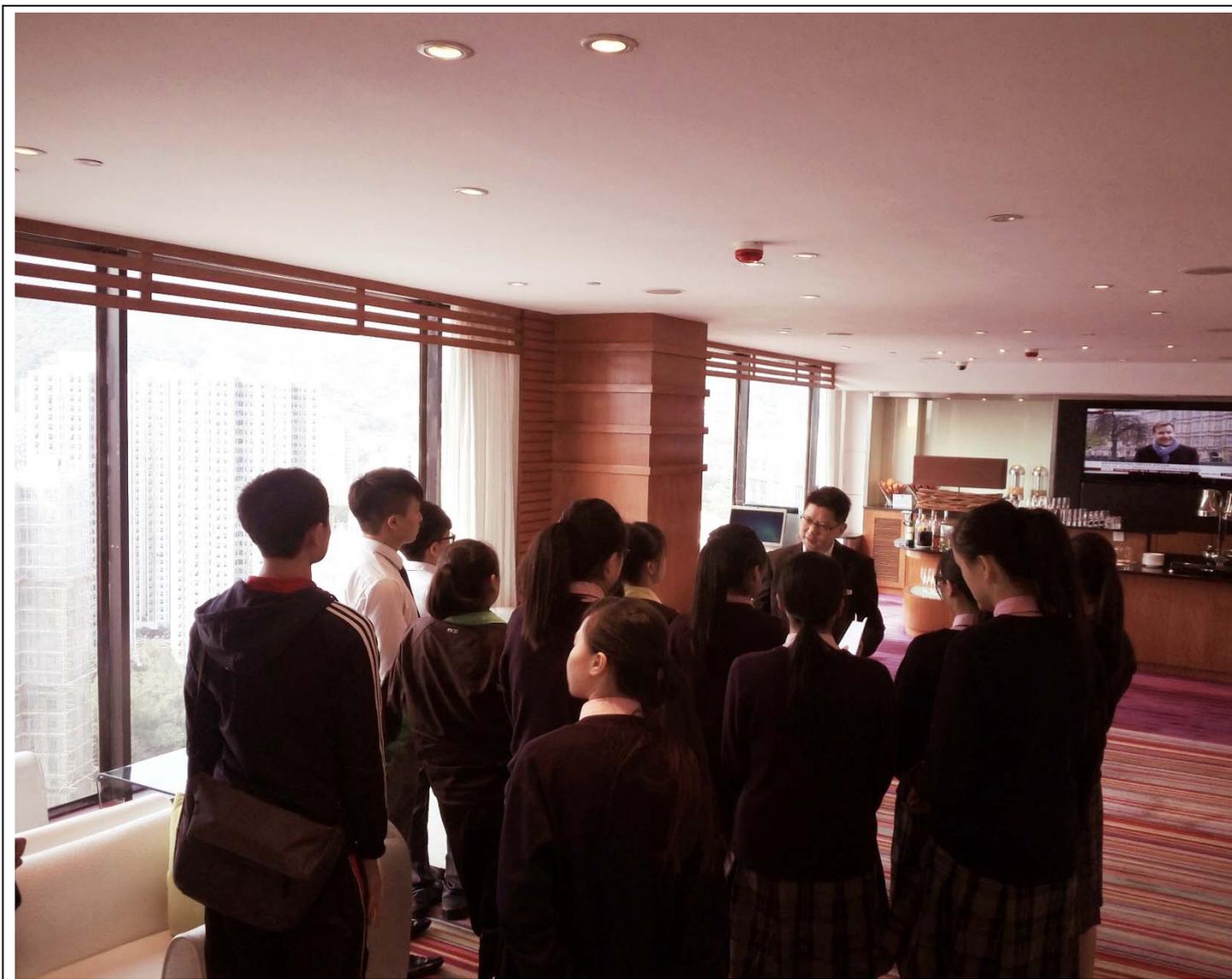
活動期間，同學獲安排參觀及探訪人力資源部、財務部、管家部、洗衣房和市場推廣部等酒店的後勤部門，從而較深入認識有關部門員工的日常職責和工作。此外，同學也參觀了不同類型的房間，包括雙人房、家庭房和行政套房等，了解酒店對客房的定價政策及所提供的設施和服務。更難得的是，同學們也獲安排參觀專為商務客人而設的行政樓層和商務中心，從訪談中得以進一步認識酒店業的多元化服務和市場競爭策略。同學們在這次活動中皆表示獲益良多，尤對本地酒店服務業能有更深入的認識。



導師向同學們講解餐桌禮儀



來一個全體大合照！



同學參觀商務中心



悅來酒店人事部經理正講解為酒店員工提供的福利及設施

6. 香港迪士尼款客服務體驗工作坊活動簡介

為增進同學對本地款待及酒店業的認識及運作，好讓學生體驗實際工作環境，訂立的升學及就業的方向。旅遊與款待科安排中五及中六級選修本科同學於 2017 年 12 月 15 日到香港迪士尼酒店及香港迪士尼樂園實地考察，認識款客服務專業領域的日常運作和所需技能。

活動期間，香港迪士尼樂園安排富經驗的導師帶領及指導下，給學生進行「角色扮演」，帶出迪士尼款客服務的標準及要求，分別是「安全至上」、「殷勤有禮」、「完美演出」和「快捷有效」，讓同學更

了解款待及酒店業的要求和服務態度，好讓每一位賓客能夠享受最優質、貼身的服務。同時，導師也帶同學參觀香港迪士尼酒店內的不同設施，例如：童話天地、大堂(款接部)、中菜廳、酒店房間等，導師還教同學們製作毛巾公仔，十分有趣。而且，還邀請到香港迪士尼酒店前堂部經理與同學們分享她的工作經驗，同學們更能領略款客服務業工作的樂趣和挑戰。整體而言，同學們在這次活動中皆表示獲益良多，尤對本地酒店服務業能有更深入的認識，也建立款客服務業所需的正面價值觀及思維。



學生在導賞員帶領下，學習及體驗用毛巾摺小兔。



體驗了一整天，來一張大合照！

7. 中四級、中五級大澳旅遊與款待資源考察學習團

為增進同學對本地的旅遊發展及資源的了解，並將本科的知識及理論學以致用，安排了中四級、中五級選修旅遊與款待科共 31 位同學於 2023 年 3 月 17 日(星期五)到大澳進行實地學習活動。

是次活動邀得專業的導遊進行講解，為同學介紹大澳的歷史今昔、風俗、文化保育、環境保育等方面的可持續旅遊發展概況，並於當天午膳後到紅樹林考察，講解紅樹林的生物品種，同時應用本科知識，解釋到訪旅客的類型及大澳作為景點的作用。之後到大澳文物酒店參觀，參觀舊大澳警署如何改建成現時的文物酒店，從而了解到香港的文物保育政策及發展。

活動期間，同學乘船出海，觀賞中華白海豚和港珠澳大橋宏偉景觀及風貌，並幸運地能看到多條的中華白海豚的出現。更難得的是，同學們也獲安排參觀棚屋，居民與同學分享興建棚屋的物料、小時候在棚屋的生活點滴，十分有趣，有助同學了解我國華南地區的漁村文化。期間，同學們更可親身體驗當地的「扒龍舟風俗」，認識「龍舟」文化對大澳居民的重要性及一些禁忌。同學在這次活動中獲益良多，尤對本地旅遊發展及資源有更深入的了解，有助日後在本科的學習。



考察大澳水鄉 - 東方的維尼斯