

西貢崇真天主教學校(中學部)  
中五級旅遊與款待科課程大綱及評估方法

科目： 旅遊與款待 每週節數： 5  
班級： 中五選修 老師： 潘伯銘老師  
課本： 旅遊與款待(2b) 周志泉、溫泰來、林萬寬 天行教育出版(香港)  
活學旅遊與款待(3) 張家永、彭凱怡 啓迪文化有限公司

## 課題(二) 款待導論

<b>第三部份：餐飲業</b>
(十一) 餐飲分類
(十二) 常見的餐飲服務例子及其特性
(十三) 餐單的基本知識
(十四) 餐單種類
(十五) 餐單的功能與規劃
(十六) 餐牌外觀設計
(十七) 餐廳的佈局及環境氣氛
(十八) 不同餐飲服務的廚房佈局
<b>第四部份：食物安全及個人衛生</b>
(十九) 食物安全
(二十) 食物安全五要點
(二十一) 飲食從業員的個人衛生

## 課題(三) 地理名勝

<b>目錄</b>
<b>第一部份 基本世界地理概念</b>
(一) 大陸和海洋簡介
(二) 地球的分部
(三) 經緯度的定義
(四) 格林威治時間 (GMT)、協調世界時(UTC)、國際日期線及時區的定義
(五) 氣候帶及季節性
(六) 地理特徵與自然旅遊資源
(七) 地理特徵與旅遊業
<b>第二部份 旅遊景點</b>
(八) 甚麼是「景點」?
(九) 景點的作用與特性

(十)景點的類型
(十一)主題公園
(十二)旅遊業各方面的資源及其對塑造旅遊目的地形象的作用
(十三)不同類型的旅遊如何受區位及資源影響
(十四)MICE
<b>第三部份 主要旅遊區域</b>
(十五)東半球及西半球旅遊目的地
(十六)世界十個最熱門旅遊目的地

#### 課題(四) 客務關係及服務

<b>第一部份：客務關係及服務</b>
(一)客戶的性質
(二)顧客服務的性質
(三)旅遊產品的特性
(四)顧客服務的重要性
(五)顧客服務特點 - RATER
(六)旅遊及款待服務員工的個人特質
<b>第二部份：顧客服務概念</b>
(七)顧客需要、期望、認知及滿意度
(八)顧客終身價值及忠誠度
(九)提供優質顧客服務的挑戰
(十)關鍵時刻
(十一)Parasuraman 的服務品質差距模式
<b>第三部份：公司的顧客服務政策</b>
(十二)公司在優質服務上的使命
(十三)服務標準及承諾
(十四)建立提昇顧客滿意度的文化
(十五)全面優質服務
(十六)服務失誤及補救

#### 第四部份：處理顧客投訴

(十七)顧客不滿的原因

(十八)處理客人投訴的措施

(十九)有效處理客人投訴的基本技巧

(二十)處理投訴的原則

(二十一)招待不易取悅的客人

#### 第五部份：溝通技巧

(二十二) 與顧客溝通

(二十三) 有效傳意的言語及非言語策略

(二十四) 文化差異對非言語傳意的影響

(二十五) 主要旅遊區域的風俗與禮儀

#### 評估方法：

1. 期考(100%)；
2. 測驗(70%)；(每星期一次)
3. 家課、堂課、課堂表現及專題設計習作(30%)；

#### 家課政策：

1. 每一課題最少一次校本設計習作
2. 每一課題最少一次文憑試形式習作
3. 每月最少一次與本科課題相關的剪報習作
4. 每學期最少一次專題設計習作
5. 每年最少一次閱讀報告