

## 2.2.1 必修部分

### 課題(一) 旅遊導論

單位	學習要點	說明
1. 旅遊的概念與原理	旅遊與遊客 (i) 旅遊導論  (ii) 「旅行」、「旅遊」及「遊客」的定義  (iii) 遊客的分類： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高恆(Cohen)的分類模式</li> <li>• 蒲樂(Plog)的分類模式</li> </ul> (iv)遊客的行為守則	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解並闡釋旅遊與旅遊業為綜合學科</li> <li>• 闡明旅遊業的主要工作界別，例如旅行社、景點、目的地行銷及服務分銷途徑</li> <li>• 解釋推動及促進旅遊發展的因素</li> <li>• 區分「旅行」和「旅遊」的定義</li> <li>• 檢視「遊客」的不同定義</li> <li>• 描述高恆(Cohen)定義所畫分的四類主要遊客</li> <li>• 描述蒲樂(Plog)定義所畫分的三類主要遊客</li> <li>• 指出遊客應有的行為表現</li> </ul>
	旅遊的動機 (i) 為什麼人們會旅行？	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋遊客(或準遊客)在選擇旅遊產品時，如何受不同的外在和內在因素所影響，包括：</li> </ul>

單位	學習要點	說明
	(ii) 遊客的旅遊動機	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 地理位置</li> <li>- 環境</li> <li>- 經濟</li> <li>- 社會特徵</li> <li>- 跨文化交流</li> <li>- 流動性</li> <li>- 富裕狀況</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較不同的遊客行為模式：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hudman 的旅遊動機模式</li> <li>- 旅遊動機類型</li> <li>- 馬斯勞(Maslow)的需求理論</li> <li>- 推拉理論(Push and Pull theory)</li> </ul> </li> </ul>
	景點 (i) 景點的作用與功能  (ii) 景點的類型及旅遊發展的形式	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 景點的作用與功能：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 闡明「景點」的定義</li> <li>- 描述景點在旅遊業所起的作用</li> <li>- 解釋旅遊景點的特性</li> </ul> </li> <li>• 旅遊景點的類型：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 分辨旅遊景點的類別</li> <li>- 檢視旅遊業各方面的資源，以及其對塑造旅遊目的地形象所起的作用</li> <li>- 檢視旅遊景點的性質：首選和次選</li> </ul> </li> </ul>

單位	學習要點	說明
	(iii) 旅遊產品的規畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅遊產品的規畫概念：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 檢視及解釋產品生命週期(PLC)的特點和作用，以研究目的地或旅遊產品的吸引力</li> <li>- 檢視規畫在目的地發展方面的作用及重要性</li> </ul> </li> </ul>
	服務分銷途徑  (i) 旅行社在旅遊服務分銷系統的角色  (ii) 旅行社的角色及功能  (iii) 旅行社從業員須對產品有足夠的認識，以妥善解答顧客的查詢	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋旅客與旅遊業不同界別的產品供應者的聯繫</li> <li>• 列舉旅行團代理商或旅遊規畫者在策畫旅程時需要考慮的因素</li> <li>• 描述如何蒐集指定目的地或景點的相關信息，並向遊客介紹這些信息</li> <li>• 列舉和描述旅行社從業員向旅客推銷以下旅遊業不同界別的產品和服務：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 航空旅運</li> <li>- 鐵路旅運</li> <li>- 郵輪旅運</li> <li>- 住宿服務</li> <li>- 餐飲服務</li> <li>- 會議及活動</li> </ul> </li> </ul>

單位	學習要點	說明
	旅遊業  (i) 政府在旅遊業發展和管理方面的角色  (ii) 旅遊業機構在旅遊業發展方面的角色	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識政府在旅遊業發展中的主要角色，例如規畫、管控、產權及推廣旅遊業</li> <li>• 舉例說明香港特別行政區政府在發展及推廣旅遊業方面所擔當的角色和工作</li> <li>• 描述下列本地機構及法定團體的角色及功能：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 旅遊事務署(TC)</li> <li>- 香港旅遊發展局(HKTB)</li> <li>- 香港旅遊業議會(TIC)</li> <li>- 香港酒店業協會(HKHA)</li> </ul> </li> <li>• 描述下列國際機構的角色：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 聯合國世界旅遊組織(UNWTO)</li> <li>- 世界旅遊及旅行理事會(WTTC)</li> <li>- 太平洋亞洲旅遊協會(PATA)</li> <li>- 國際航空運輸協會(IATA)</li> <li>- 世界聯合旅遊代理協會(UFTAA)</li> </ul> </li> </ul>
2. 本地旅遊業	本地旅遊業的發展  (i) 概覽： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅遊業的各個界別及彼此的聯繫</li> <li>• 公營和私營機構的角色</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分辨旅遊業的各個界別，並解釋其核心功能</li> <li>• 分辨並描述公營及私營機構在本地旅遊業所擔當的角色</li> </ul>

單位	學習要點	說明
	(ii) 訪客： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訪客概覽</li> <li>• 旅遊目的</li> </ul> (iii) 景點： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不同的旅遊資源               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 自然資源</li> <li>- 人造資源</li> <li>- 人文/文化資源</li> </ul> </li> </ul> (iv) 產品知識： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅遊信息不同的來源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析入境旅遊市場，例如地理環境、人口性、消費心態及社會經濟各方面，以了解本地旅遊業的趨勢</li> <li>• 了解不同類別旅遊景點的特質和特點，並解釋其在本地旅遊業所擔當的角色</li> <li>• 檢視香港目前和將來的旅遊產品及其發展</li> <li>• 找出並提供協助遊客參觀本地旅遊景點所需的信息</li> <li>• 展示能因應遊客的情況，安排適當的景點及服務</li> </ul>
	旅遊業的影響  (i) 旅遊業對社會、經濟、政治及環境的影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出對旅遊業造成影響的一般因素</li> <li>• 論述旅遊業對香港的正面及負面影響</li> <li>• 解釋優質服務的重要性及其對旅遊業的影響</li> </ul>

單位	學習要點	說明
3. 科技在旅遊業所擔當的角色	<p>旅遊業的科技發展</p> <p>(i) 引進現代資訊科技對下列界別的重要作用：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 住宿業</li> <li>• 運輸業</li> <li>• 中介機構</li> <li>• 與旅遊相關的服務業</li> </ul> <p>(ii) 科技的轉變對旅遊業的顧客、遊客及員工提升了運作效率</p> <p>(iii) 旅遊業的全球分銷系統(GDS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述旅行社、郵輪公司及航空公司所應用的電腦及全球分銷系統(GDS)的發展，對顧客及旅遊業所造成的影響</li> <li>• 說明現代科技如何協助旅遊業員工滿足顧客的需要</li> <li>• 舉例說明現代科技如何為旅遊業帶來益處</li> <li>• 了解全球分銷系統(GDS)的功能 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 解釋全球分銷系統(GDS)在加快旅客訂位、確認訂位和提供基本旅遊信息的角色及效用</li> </ul> </li> </ul>

## 必修部分

### 課題(二) 款待導論

單位	學習要點	說明
1. 款待業	款待業簡介 (i) 款待業的性質	<ul style="list-style-type: none"><li>分辨款待業的不同界別及其與旅遊業的關係</li></ul>
2. 住宿業	住宿業簡介 (i) 住宿的分類	<ul style="list-style-type: none"><li>描述旅客享有的各種住宿選擇及其特點，例如酒店及汽車旅館等</li></ul>
	酒店運作簡介 (i) 酒店的產權 (ii) 酒店的部門及其職能 (iii) 房務部簡介 (a) 前堂部運作： <ul style="list-style-type: none"><li>前堂部：<ul style="list-style-type: none"><li>職能</li><li>組織架構</li><li>員工的職責</li><li>與酒店其他部門的關係</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>分辨住宿業的各種商業產權類型及其特點，例如特許經營、管理合約等</li><li>說明酒店的部門及其職能</li><li>概述高級行政人員及各部門主管的職責</li><li>說明房務部的職能及組織架構</li><li>說明前堂部的職能及組織架構</li><li>指出前堂部員工的職責</li><li>概述前堂部與酒店其他部門的關係</li></ul>

單位	學習要點	說明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 酒店顧客的類別</li> <li>• 住宿產品</li> <li>• 顧客流程</li> <li>(b) 管家部運作：               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管家部：                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- 職能</li> <li>- 組織架構</li> <li>- 員工的職責</li> <li>- 與酒店其他部門的關係</li> </ul> </li> <li>• 客房的物料供應及客人用品</li> <li>• 客房狀況的代碼</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分辨不同類別的酒店顧客及其需要，例如散客、重要人物及匿名住客等</li> <li>• 分辨酒店不同類型的房間，例如雙人房、套房等</li> <li>• 解釋酒店房間的訂價標準，例如房間的類型、面積、佈置、景觀等</li> <li>• 檢視酒店小冊子及價目表，並說明一些常用的房間價格，例如正價、商業價格等</li> <li>• 描述酒店業提供給顧客的常客優惠計畫、服務和設施，例如特快的入住登記及退房服務，以及免費報章贈閱等</li> <li>• 指出顧客流程的四個階段，即抵埗前、抵埗、入住及離開，並詳述每個階段所涉及的各项交易和服務</li> <li>• 說明管家部的職能及組織架構</li> <li>• 指出管家部員工的職責</li> <li>• 概述管家部與酒店其他部門的關係</li> <li>• 分辨客房的物料供應及客人用品</li> <li>• 分辨客房狀況的代碼，例如「請勿騷擾」等</li> </ul>

單位	學習要點	說明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客需求的種類</li>   <li>• 保安程式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 指出不同種類的顧客需求，例如加床、維修及保養、進餐時間及地點等</li>   <li>• 解釋處理客人財物、鑰匙及來電等的基本保安程式</li> </ul>
3. 餐飲業	<p>餐飲業簡介</p> <p>(i) 餐飲部運作(酒店)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職能</li> <li>• 組織架構</li> <li>• 員工的職責</li> <li>• 與酒店其他部門的關係</li> </ul> <p>(ii) 餐廳的分類：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 獨立經營</li> <li>• 連鎖店</li> <li>• 酒店餐廳</li> <li>• 特色餐廳</li> </ul> <p>(iii) 餐飲服務的類別：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 速食</li> <li>• 自助食堂</li> <li>• 傳統餐廳</li> <li>• 酒吧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明餐飲部的職能及組織架構</li> <li>• 指出餐飲部員工的職責</li> <li>• 概述餐飲部與酒店其他部門的關係</li>   <li>• 解釋餐廳的不同分類，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 營運規模</li> <li>- 顧客類別</li> </ul> </li>   <li>• 解釋各類餐飲服務的特點，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 餐廳的位置</li> <li>- 餐單項目</li> <li>- 餐廳的主題</li> </ul> </li> </ul>

單位	學習要點	說明
	<p>餐飲服務原理</p> <p>(i) 餐單、餐飲服務及廚房運作基本知識</p> <p>(ii) 餐廳的環境氣氛</p> <p>(iii) 餐單擬定及設計：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擬定餐單</li> <li>• 餐單設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分辨餐飲服務不同類型的餐單，例如：套餐、散餐、周期餐單、健康餐單和宴會餐單，並說明餐單的類型如何影響服務顧客的方式</li> <li>• 比較不同餐桌服務的風格及其特點，例如法式、俄式、美式及自助餐等</li> <li>• 檢視不同種類餐飲服務的廚房設計</li> <li>• 闡明餐廳應有的氣氛，並指出營造合適氣氛的要素，例如：裝修風格、員工制服、餐桌擺設及餐廳主題等</li> <li>• 描述各項擬定餐單的要素，例如主題、成本、時段、食物偏好、食物營養要求及社會和文化因素，以配合客人的需求</li> <li>• 概述餐單設計的基本要素，例如顏色、印刷、吸引力及資料</li> <li>• 說明利用餐單作為促銷工具以增加營業額</li> <li>• 比較各項釐定餐單價格的要素，例如顧客組合、市場競爭、收支預算及機構的目標</li> </ul>

單位	學習要點	說明
	<p>食物安全及個人衛生</p> <p>(i) 食物污染的種類：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 病毒性食物感染</li> <li>• 細菌性食物中毒</li> <li>• 寄生物</li> <li>• 化學物</li> <li>• 食物本身受到破壞</li> </ul> <p>(ii) 食品安全涉及：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採購</li> <li>• 收貨</li> <li>• 儲存</li> <li>• 烹調</li> <li>• 上桌</li> </ul> <p>(iii) 員工個人衛生及安全操作程式：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人衛生</li> <li>• 消防安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 列舉由食物引致的常見疾病及各類食物污染的特徵</li> <li>• 說明食物受到交叉感染的原因</li> <li>• 解釋並示範防止及控制由食物引致疾病的程式</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解餐廳內食物安全的重要性</li> <li>• 指出餐廳內不同方面的食物安全</li> <li>• 列出良好的食品處理及儲存程式，以及儲存容易腐爛食物的溫度</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解餐廳內員工個人衛生的重要性</li> <li>• 列舉並熟悉一般飲食業員工的個人衛生標準及安全操作程式</li> </ul>

單位	學習要點	說明
4. 科技在款待業所擔當的角色	<p>款待業的科技發展</p> <p>(i) 引進現代資訊科技對下列酒店部門的重要作用：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 前堂部</li> <li>• 管家部</li> <li>• 餐飲部</li> </ul> <p>(ii) 科技的轉變對款待業的顧客、遊客及員工提升了運作效率</p> <p>(iii) 酒店資產管理系統(PMS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述互聯網訂房服務、電子化的入住登記及退房服務等對顧客及款待業的影響</li> <li>• 說明現代科技如何協助酒店員工滿足顧客的需要</li> <li>• 舉例說明現代科技如何為款待業帶來益處</li> <li>• 解釋酒店資產管理系統(PMS)在處理客人訂房、確認訂房、入住登記及退房時的角色及效用</li> <li>• 了解酒店資產管理系統(PMS)的功能</li> </ul>

必修部分

課題(三) 地理名勝

單位	學習要點	說明
1. 地理名勝	<p>世界地理</p> <p>(i) 基本世界地理概念：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 氣候</li> <li>• 時區</li> <li>• 半球</li> <li>• 經緯度</li> </ul> <p>(ii) 景點－旅遊發展的自然資源及人文資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自然資源(自然植被及原野、地區氣候、地貌)</li> <li>• 人文資源(社會體系、經濟體系、政治體系、文化傳統)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握與旅遊有關的基本世界地理特徵的知識，包括區位、獨特性、時區及季節性</li> <li>• 檢視旅遊須依賴的自然資源及人文資源</li> <li>• 評估各種不同的旅遊，例如會議、獎勵、商務、展覽業務(MICE)，文化旅遊、體育旅遊、休閒及水療旅遊，以及描述各類旅遊如何受區位及資源影響</li> <li>• 探討不同類別的遊客如何受自然資源及人文資源所吸引</li> </ul>
	<p>旅遊區域</p> <p>(i) 主要旅遊區域：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 西半球</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強對業界所辨識的東半球(歐洲、非洲、亞洲和大洋洲)及西半球(南、北美洲)主要景點的知識和認識</li> </ul>

單位	學習要點	說明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 東半球</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析東、西半球旅遊目的地的有利和不利條件，考慮因素包括衛生環境、簽證要求、幣值、時差、交通方便程度、自然資源和人文資源、政治體系及經濟發展</li> </ul>
2. 全球分銷系統 (GDS)	全球分銷系統(GDS)培訓 (i) 全球分銷系統(GDS)在研習地理名勝上的應用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 介紹全球分銷系統(GDS)的基本特點</li> </ul>

## 必修部分

### 課題(四) 客務關係及服務

單位	學習要點	說明
1. 客戶服務	專業服務  (i) 客戶服務的性質    (ii) 旅遊及款待服務員工的個人特質	<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述及解釋客務關係及服務：<ul style="list-style-type: none"><li>- 探討客戶服務的性質</li><li>- 了解服務及產品令客戶滿意的重要性</li></ul></li> <li>• 探討客戶服務員工的性格特點：<ul style="list-style-type: none"><li>- 說明旅遊及款待服務前堂員工的個人特質，包括主動、靈活、儀容整潔，以及令人留下良好印象等</li><li>- 說明旅遊及款待服務後勤員工的個人特質，包括友善、細心及隨機應變等</li><li>- 了解旅遊及款待服務員工的個人特質，對提供優質服務的重要性</li></ul></li></ul>
2. 客務關係	文化議題  (i) 主要旅遊區域的風俗及禮儀	<ul style="list-style-type: none"><li>• 檢視文化如何影響客戶的期望</li><li>• 指出接待不同文化背景賓客時的合適禮儀及風俗，例如適當的稱謂、姿勢、稱呼客人姓名及眼神接觸等</li></ul>

單位	學習要點	說明
	客戶的期望及觀感  (i) 公司的客戶服務政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視公司的優質客戶服務使命及服務承諾</li> <li>• 描述公司政策及程式在改善和維持優質客戶服務的重要性</li> <li>• 解釋價值觀與操守準則在客戶服務的重要性</li> </ul>
	提供優質客戶服務的挑戰	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 指出在服務情況中可能出現的潛在問題</li> </ul>
	招待不易取悅的客人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解各種不易取悅的客人</li> <li>• 說明及評估招待不易取悅的客人的手法</li> <li>• 舉例說明旅遊及款待機構妥善招待不易取悅的客人後如何從中獲益，例如建立商譽等</li> </ul>
3. 溝通技巧	與客人的溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明有禮與殷勤款待的重要性</li> <li>• 分辨與客人溝通的方法：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 書面</li> <li>- 口頭</li> <li>- 非口頭</li> </ul> </li> </ul>

必修部分

課題(五) 旅遊與款待業趨勢及議題

單位	學習要點	說明
1. 旅遊業熱門議題	<p>可持續發展的旅遊業</p> <p>(i) 旅遊業可持續發展的概念：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 什麼是可持續發展？</li> <li>• 可持續發展的類別</li> <li>• 改革的障礙</li> </ul> <p>(ii) 可持續發展的旅遊業指引：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 限制資源損害</li> <li>• 社區參與</li> </ul> <p>(iii) 可持續發展的旅遊業中的誤解及議題</p> <p>(iv) 可持續發展的旅遊業個案研習</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋可持續發展及保育文化遺產的基本概念</li> <li>• 認識「聯合國教科文組織世界遺產委員會」在保護世界重要的文化和自然遺產所擔當的角色</li> <li>• 概述「聯合國教科文組織世界遺產委員會」在世界文化和自然遺產評審的標準</li> <li>• 解釋可持續旅遊業對保持和加強目的地競爭力所擔當的角色及其重要性</li> <li>• 檢視可持續發展及可持續旅遊業的多元性質，並指出各種誤解</li> <li>• 從環境、經濟和文化方面，簡略探討可持續發展的旅遊業</li> <li>• 採用跨學科的角度，探討在指定目的地/區域的可持續發展的旅遊業情況</li> </ul>

單位	學習要點	說明
	旅遊業的社會議題  (i) 旅遊業發展對社會的影響  (ii) 全球化對旅遊業發展的影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視在旅遊業發展過程中婦女和小童被剝削的議題，例如尋歡旅遊及童工問題</li> <li>• 探索全球化的課題，以及全球化在標準化、集體旅遊、剝削及可持續發展方面對旅遊業發展的影響</li> </ul>
2. 款待業熱門議題	住宿業的議題  (i) 塑造住宿業發展的趨勢及議題： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生活方式</li> <li>• 品牌</li> <li>• 科技</li> <li>• 社會經濟發展</li> <li>• 法例和規例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 論述住宿業面對的趨勢及議題，例如：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 生活方式和社群結構對住宿業趨勢的影響，例如在嬰兒潮出生的一代、X 與 Y 世代及長者</li> <li>- 人口改變對發展款待業市場規畫的影響</li> <li>- 社會和經濟轉變對住宿業發展的影響</li> <li>- 科技轉變影響遊客的入住模式，例如網上訂房及服務自動化</li> <li>- 環保旅遊對塑造住宿業發展的影響，例如酒店及客房的綠化工程</li> <li>- 酒店被旅客視為目的地的概念，例如時尚或精品酒店、渡假酒店</li> <li>- 法例和規例對塑造住宿業發展的影響</li> </ul> </li> </ul>

單位	學習要點	說明
	<p>餐飲業的議題</p> <p>(i) 塑造餐飲業發展的趨勢及議題：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生活方式</li> <li>• 品牌</li> <li>• 食物生產及供應</li> <li>• 科技</li> <li>• 法例和規例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 論述餐飲業面對的趨勢及議題，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 人口改變、生活方式和社群結構對餐飲業趨勢的影響，例如在嬰兒潮出生的一代、X 與 Y 世代及長者</li> <li>- 提供基因改造食物與發展生物科技相關的社會議題</li> <li>- 增加使用科技來強化顧客服務及監控成本的影響，例如電子銷售終端機</li> <li>- 科技轉變對餐飲業消費模式的影響</li> <li>- 全球化現象對餐飲業(從速食店到傳統食肆)發展的影響</li> <li>- 法例和規例對塑造餐飲業發展的影響，例如在食肆實行全面禁煙及禁止向未成年人士出售含酒精飲料等方面的影響</li> <li>- 影響人們進食的生理及心理因素</li> </ul> </li> </ul>

### 2.2.2 選修部分

選修部分旨在切合學生的能力、興趣，並加強對所選取課題的認識。為完成選修部分，學生須對下列其中一個課題作深入研究：

- 課題(一) 會議、獎勵、商務、展覽業務(MICE)
- 課題(二) 主題公園及景點
- 課題(三) 款待業市場學

學生須對所選課題完成一項課業。其中，學生必須能：

- 實踐所學；
- 有創意地運用知識；
- 透過課堂內外的技巧運用，展示對基本概念的認識；
- 描述/運用在真實世界可能使用的方法、產品或表現；
- 展示一個可以逐步完成課業的方法。

## 選修部分

### 課題(一) 會議、獎勵、商務、展覽業務(MICE)

本選修課題讓學生掌握會議、獎勵、商務、展覽業務(MICE)的廣泛知識，在了解其與旅遊業內其他界別的聯繫同時，也考慮到場地、設施及基礎附屬設施的限制。此外，學生也可以認識會議、獎勵、商務、展覽業務的規畫過程。

學習要點	說明
(i) 會議、獎勵、商務、展覽業務： - 會議、獎勵、商務、展覽業務是旅遊業的一個重要部分	<ul style="list-style-type: none"><li>• 解釋何以會議、獎勵、商務、展覽業務是旅遊與款待業的一個重要部分</li><li>• 描述旅遊業內的不同界別，例如住宿業、運輸業、景點和基礎附屬設施，如何參與主辦會議、獎勵、商務、展覽活動</li><li>• 概述公營部門在發展會議、獎勵、商務、展覽業務時所擔當的角色，例如在政策、設施和基礎設施等方面</li><li>• 辨識會議、獎勵、商務、展覽業的客戶</li></ul>
(ii) 規畫會議、獎勵、商務、展覽業務-活動的規畫要點： - 初步計畫 - 編訂預算 - 場地	<ul style="list-style-type: none"><li>• 介紹會議、獎勵、商務、展覽活動的目標和目的</li><li>• 探討規畫、籌備和推行會議、獎勵、商務、展覽活動所涉及的基本工作 列舉、評估和揀選規畫會議、獎勵、商務、展覽活動所需的設施、服務和基礎設施</li></ul>
(iii) 目前會議、獎勵、商務、展覽業務在全球的發展	<ul style="list-style-type: none"><li>• 概述會議、獎勵、商務、展覽業對主辦地點的潛在利益和代價</li><li>• 評估會議、獎勵、商務、展覽業務未來面對的挑戰</li><li>• 探討本港作為會議、獎勵、商務、展覽業主辦地點所擁有的設施和優勢</li><li>• 討論會議、獎勵、商務、展覽業所涉及的環境保育議題</li></ul>

## 選修部分

### 課題(二) 主題公園及景點

本選修課題讓學生認識景點。課程會就經濟、社會、政治及環境方面，探討景點對目的地帶來的影響及開發主題公園與遊樂園所需考慮的主要特點。

學習要點	說明
(i) 景點	<ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨景點的主要類別</li><li>• 描述景點如何迎合旅客的需要</li><li>• 簡略探討景點對目的地帶來的影響</li></ul>
(ii) 主題公園及景點的特點	<ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨及描述主題公園及景點在下列方面所能給予訪客的經歷：<ul style="list-style-type: none"><li>- 康樂文娛</li><li>- 真實經歷</li><li>- 模擬經歷</li></ul></li><li>• 檢視主題公園及主要景點對目的地的短期及長期影響</li><li>• 分類及檢視發展主題公園及景點的因素例如地理位置、氣候和社會文化</li></ul>
(iii) 主題公園及遊樂園受歡迎的基本因素	<ul style="list-style-type: none"><li>• 說明及解釋主題公園及遊樂園的特點：<ul style="list-style-type: none"><li>- 常見的特質</li><li>- 為主題公園訂立主題：主題的開發；佈景、建築、景觀及服飾的配合</li><li>- 訪客的期望：如何滿足訪客的期望</li><li>- 景點：提供核心主題及支援主題的景點</li></ul></li></ul>

## 選修部分

### 課題(三) 款待業市場學

本選修課題讓學生認識到服務市場學所涉及的範圍，以及款待業市場學所採用的獨特手法。學生會探討款待業的市場營銷活動，從而了解市場營銷的基本原則：運用適當的手法，在適當的地點，以適當的價格，向合適的顧客推廣合適的產品。

學習要點	說明
(i) 服務市場學	<ul style="list-style-type: none"><li>• 分辨「一般或產品市場學」與「服務或款待業市場學」的分別</li></ul>
(ii) 營銷規畫	<ul style="list-style-type: none"><li>• 闡明何謂市場：<ul style="list-style-type: none"><li>- 以地理、人口統計、旅遊目的、生活方式或行為等說明市場畫分/目標市場</li><li>- 市場研究如調查研究、問卷調查、觀察及互聯網</li></ul></li><li>• 從產品、夥伴、顧客、包裝、規畫、選址、推廣及訂價方面，描述款待業市場組合的重要性</li><li>• 從以下方面，評估款待業推廣組合的重要性：<ul style="list-style-type: none"><li>- 廣告</li><li>- 公共關係</li><li>- 銷售推廣</li><li>- 銷售規畫</li><li>- 個人銷售</li></ul></li></ul>
(iii) 電子營銷	<ul style="list-style-type: none"><li>• 探討電子營銷的影響及其在款待業的應用：<ul style="list-style-type: none"><li>- 互聯網營銷</li><li>- 資料庫營銷</li></ul></li></ul>