

(ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質

學習目標：

清楚了解旅遊業獨特的工作概況、工作條件及服務性質。

A. 工作概況和工作要求

每間公司對每份工作都會有兩種不同的文件或資料，一份列有其工作的細節和責任，這稱為**工作概況**，描述的細節如工作部門、職務、級別、責任和權力等等；另一份文件列有該工作必須具備的資格和技巧，這稱為**工作資格 / 要求**。

例如：酒店前臺總接待
工作概況

部門：客房部

分部：前臺

職務：總接待

級別：管理第一級

報告對象：前臺經理

監督：其他所有前臺接待員

工時：輪流輪班

職務概要：指導前臺操作、排班、與雜務部聯繫、核對財務報告。

責任和權力：管理前臺範圍，為該範圍配備適當數量的工作人員等。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1(ii)

活動（一）

拿一份你感興趣並和旅遊業有關的工作廣告，利用所提供的資料列出其工作介紹的各個方面，如有些細節不足，則請你建議這一工作應有哪些資料。

工作介紹

部門 _____

分部 _____

職銜 _____

級別 _____

報告對象 _____

指導 _____

工時 _____

職務概要 _____

責任和權力 _____

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（二）

仔細閱讀以下招聘廣告，並完成下列表格。

ABC 酒店

本公司誠邀性格主動、外向及對工作充滿熱誠之青年男女加入我們那有高度積極性並精力充沛的工作隊伍。

訂房部經理

- 負責處理和監管所有本地及海外的訂房事務
- 具最少三年監管經驗，並具有良好的電腦數據庫知識
- 開朗及外向的性格
- 良好管理及賓客關係技巧
- 能操流利英語
- 負責順利推行及維持在職訓練計劃

公司 / 組織：_____

工作職位：_____

工作概況：_____

1. 學歷要求：_____

2. 工作經驗：_____

3. 個人性格：_____

4. 其他：_____

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（三）

仔細閱讀由老師提供的招聘廣告(分別為旅行社、酒店及航空公司)，然後完成下列表格。

(一) 公司 / 組織： _____

工作職位： _____

工作概況： _____

1. 學歷要求： _____

2. 工作經驗： _____

3. 個人性格： _____

4. 其他： _____

(二) 公司 / 組織： _____

工作職位： _____

工作概況： _____

1. 學歷要求： _____

2. 工作經驗： _____

3. 個人性格： _____

4. 其他： _____

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（四）

再次仔細閱讀活動（二）的招聘廣告，然後回答下列問題。

1. 職責與所需條件之間有哪些主要差別？

2. 你認為旅遊業的工作是否特別適合某一類人？

B. 旅遊業內的獨特工作條件

在旅遊業的直接職位中有很多不同的工作在旅行社、航空公司、酒店、旅遊點等。雖然有很多不同的工作種類，但旅遊業仍然擁有其獨特的工作條件。

1. 24 小時輪班工作

為了方便於向旅客提供服務，我們不能像銀行的操作一樣只在僱員方便的時間營業。

這就是說旅遊業應隨時滿足顧客的需求，在顧客需要的時間隨時為他們提供服務，這點影響了旅遊業的工作條件。

由於以上原因，輪班工作是旅遊業的重要特色之一。有很多旅遊行業都會分為8小時的三班制，為要避免職員短缺和缺席，超時工作是常見的情況，工作時間特長和不穩定，都是旅遊行業的一大特色。

輪班種類

a. 單純輪班

單純輪班可以分為兩種運作方式：

- 1) 穩定輪班：僱員必須在同一時段內上班，每日如此。

例如：「的士高」只有在晚上9時到凌晨4時開門，僱員必須在「的士高」開門至關門的時間內上班，每日如是，不會改變。

- 2) 輪流輪班：所有僱員有機會在不同時段工作，意思是每個人會當夜更。

例如：酒店的接待員雖然要24小時在接待處辦理客人入住或離開事宜，但也有繁忙時間（中午至下午）和非繁忙時間（午夜至零晨5時），所以員工分為下列三段時間上班：

早更：上午7時～下午3時

午更：下午3時～下午11時

夜更：下午11時～上午7時

而重疊的時間作為員工的交更或吃飯時間。

b. 分開輪班

在酒樓就明顯地分有繁忙時間及非繁忙時間。

早餐：上午6時～上午10時

午餐：上午11時30分～下午2時30分

晚餐：下午6時～晚上11時

酒樓在餐與餐之間有多個小時沒有人客。大多酒樓都採用分開輪班。

2. 具季節性的工作

旅遊業是有季節性的，換句話說，旅客在一年裏的某些時間會更熱衷於來香港，而且，由於氣候的變化和假期的影響，香港居民也會在不同時間到外地旅遊。

旅遊業的工作人數會隨着旺季而增加，也會隨着淡季減少。

有些地中海國家如希臘，其與旅遊相關的職位完全受季節性影響，旺季在每年的夏天。

3. 須與不同地區、國家及文化的人士接觸

香港的旅客來自許多不同國家，遍及全球。許多遊客會與你的外表、信仰、語言、宗教及行為有很大差別。

作為旅遊業的一名僱員，尤其是處於會與遊客接觸的崗位，需要廣泛地接觸不同的人士，並學會與他們相處，隨時向他們提供幫助。

4. 在予人歡樂的環境下工作

無論旅客在旅遊、入住酒店或參觀旅遊點時，他們都期望能擁有一個愉快的回憶，即使公幹的旅客都期望會有輕鬆的時間，在工作以外都能享受愜意的休息，因此，所有旅客都期望有充滿笑容和勤力的員工為他們服務，其中最重要是可以為他們創造歡樂的氣氛。

C. 附帶福利

如航空公司職員可享有優惠機票，一般航空公司只要工作滿一段時間，公司會提供廉價機票給員工，以鼓勵他們繼續為公司服務。

酒店員工除可享有免費膳食外，還可以享受在世界各地與其服務的酒店相關機構酒店的住宿優惠。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（五）

1. 一天裏甚麼時間旅客需要提供服務？

例如，遊客可能用甚麼時間作下列事情：

a. 去「的士高」 _____

b. 1) 入住酒店 _____

2) 退房 _____

c. 在餐廳裏進餐 _____

d. 到達和離開機場 _____

2. 你認為旅遊業的僱員平均一天工作時間是幾多小時？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

3. 你認為旅遊業的僱員平均一個星期工作多少天？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（六）

1. 你認為本港旅遊業旺季會對本地旅遊業僱員有何影響？

2. 你認為出外旅遊的旺季會對本地旅遊業僱員有何影響？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（七）

1. 根據最新到港遊客資料你認為你將會接觸到甚麼樣的客人？

2. 在左邊一欄列出五個你認為來港遊客最多的國家。

國家

香港旅遊協會最新資料

- | | |
|----------|----------|
| 1. _____ | 1. _____ |
| 2. _____ | 2. _____ |
| 3. _____ | 3. _____ |
| 4. _____ | 4. _____ |
| 5. _____ | 5. _____ |

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

3. 選擇以上其中一個國家，找出該國與香港人的差異。

例子 —— 假定德國是上述國家之一，你認為德國人會與香港人有甚麼不同？

國家 —— 德國

地點 —— 歐洲大陸

語言 —— 德語

習慣 —— 不習慣給小費

—— 組織嚴密，作任何事都排隊，衣着整齊，西服領帶。

宗教 —— 基督教或羅馬天主教

其他 —— 請列出其他的特徵

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（八）

旅客和僱員均期望擁有一個怎樣的工作環境及氣氛？

請列舉之：

1. _____

2. _____

3. _____

D. 服務性質

旅遊行業是為遊客提供服務的，這些服務有別於製造業的產品。為了解旅遊業的工作環境，首先有必要了解提供服務與製造產品有何不同，如從時間依賴性來說，生產商品可在顧客需要之前生產，而提供服務不能在顧客需要之前準備。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.1 (ii) 工作要求（包括工作概況、工作的條件及環境）和服務性質
工作紙 4.1 (ii)

活動（九）

製造商產品有7個特點，如下表所示。填寫右邊服務一欄，並舉例說明。服務有七種特點使其有別於製造產品，將老師所講的概念，填入右欄內。

製造業產品

提供服務

- | | |
|--------------------|-------|
| 1. 可於顧客需要之前生產。 | _____ |
| 2. 可貯藏，可於次日售出。 | _____ |
| 3. 生產者和產品可以分開。 | _____ |
| 4. 產品是可以觸摸和感覺的。 | _____ |
| 5. 產品製造者不必與顧客見面。 | _____ |
| 6. 所有產品都完全相同。 | _____ |
| 7. 顧客購買產品後，便取得擁有權。 | _____ |