

4.3

有關旅遊的教育、 訓練及工作

(i) 在香港的旅遊教育及訓練機構

學習目標：

1. 掌握不同機構為本地旅遊業從業員提供的教育及訓練課程資料；及
2. 認識各種在職訓練機會及提供訓練的機構。

如果你想在中學畢業後加入旅遊行業，便需要接受進一步的培訓和教育。以下為兩大類型的培訓方式：

1. 接受全日制教育。
2. 找到工作，然後在工作過程中接受以下其中一種的培訓：
 - a. 工餘 —— 這指選修兼讀課程。
 - b. 在職 —— 這是指接受公司提供的培訓計劃。

A. 本地教育機會

1. 全日制課程

這是指在學院或大學裏修讀全日制課程，為期由幾個月至幾年不等。

例子：

- 香港理工大學的「酒店、飲食及旅遊業管理學（榮譽）學士學位」
- 香港中文大學的「酒店管理工商管理學士課程」
- 香港專業教育學院（柴灣分校）的「旅遊業務文憑／高級文憑」
- 明愛白英奇專業學校的「酒店事務證書課程」

2. 兼讀課程

這是在業餘時間（或公司准許的時間）往學院或大學修讀課程。

例子：

- 香港理工大學「酒店及飲食業管理學高級文憑(CAS)」
- 香港專業教育學院（黃克競分校）的「酒店及飲食業務證書」

3. 短期課程

這是指就某一課題修讀一門簡短的課程。

例子：

- 香港旅遊業議會的「顧客投訴處理技巧課程」
- 香港旅遊協會的「旅遊聯絡員證書課程」

B. 海外培訓機會

海外學府亦提供不同的旅遊專業課程，參考以下例子。

瑞士酒店管理學院會展設講座



▲ 格里昂酒店管理學院是瑞士三大酒店管理學院之一

(資料圖片)

隨着香港經濟復蘇以及迪士尼樂園洽商計劃的進行，本港旅遊業又將再次蓬勃，酒店業的人手需求將不斷提升，投身此行業須具專業酒店及旅遊業資格。瑞士一向是世界著名的酒店人才培訓基地，它傳統的優質教育也聞名於世，故瑞士酒店及旅遊管理學院是不錯的選擇。

格里昂酒店管理學院(Centre International de Glion，簡稱Glion)是瑞士三大酒店管理學院之一。Glion成立於1962年，至今已有三十多年歷史，校舍分別位於蒙特勒市(Montreux)及古格爾市(Grugere)，環境優美，實為修讀酒店管理之理想選擇。到目前，已有四千多名學生於該校畢業，大部分的畢業生已成為多間大酒店的高級行政人員。

Glion於92年開辦以英語教授的酒店課程，讓世界各地有志於酒店行業的人士修讀，現時共提供兩項課程：酒店行政管理證書及酒店管理學士學位課程。酒店行政管理課程為期十八個月，分三個學期，兩個學期為校內授課，一個學期有薪實習，主要教授酒店的運作知識。

酒店管理學士學位課程為三年，分六個學期。課程的大部分時間是校內授課，也會安排學生在校外實習兩個學期，吸收工作經驗。畢業後，學生可轉到歐美各大學進修碩士學位。Glion每年收生兩次，分別於1月及8月，學生也可向學校申請助學金。

為了使學生能進一步了解瑞士格里昂酒店，其駐香港代表將於7月15日傍晚六時至十時假香港會議展覽中心舊翼609室舉行有關的講座。(留座及查詢電話：2815 1633)

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (i) 在香港的旅遊教育及訓練機構 工作紙 4.3 (i)

活動（一）

利用香港旅遊協會的課程指南，列出一些適合於以下各類的例子。

1. 全日制課程

2. 兼讀課程

3. 短期課程

有關資料 4.3 (i)

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____



Caritas Bianchi College of Careers

明愛白英奇專業學校

4 Cliff Road, Yau Ma Tei, Kowloon Tel: 2710 2628
香港九龍油麻地石壁道四號 電話: 2710 2628

FULL-TIME COURSES 全日制課程

Course Title 課程名稱	Entrance Requirements 入學資格	Course Schedule 課程日期	Course Fee 學費	Medium 授課語言
Hotel Business	1. Satisfactory completion of Secondary 5, and 2. A pass in the entrance interview.	6 Sep 1999 to 30 Jun 2000 Duration: 1 year full-time	\$17,250 (by 3 instalments)	Cantonese supplemented with English
酒店事務證書課程	1. 中五畢業；及 2. 面試合格	1999年9月6日至2000年6月30日 課程長度： 全日制1年	\$17,250 (分三期繳交)	粵語輔以英語
Tourist Business	1. Satisfactory completion of Secondary 5, and 2. A pass in the entrance interview.	6 Sep 1999 to 30 Jun 2000 Duration: 1 year full-time	\$17,250 (by 3 instalments)	Cantonese supplemented with English
旅遊事務證書課程	1. 中五畢業；及 2. 面試合格	1999年9月6日至2000年6月30日 課程長度： 全日制1年	\$17,250 (分三期繳交)	粵語輔以英語

有關資料 4.3 (i)

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____



Hong Kong Institute of Vocational Education (Haking Wong)

香港專業教育學院 (黃克競分校)

Department of Hotel, Service and Tourism Studies 酒店、服務及旅遊學系
702, Lai Chi Kok Road, Cheung Sha Wan, Kowloon Tel: 2361 5160
九龍長沙灣荔枝角道702號 電話:2361 5160

FULL-TIME COURSES 全日制課程

Course Title 課程名稱	Entrance Requirements 入學資格	Course Schedule 課程日期	Course Fee 學費	Medium 授課語言
Vocational Certificate (VC) in Accommodation Operations No. 81641	Completion of Secondary 5. Preference will be given to applicants who have one HKCEE Grade E in English Language (Syllabus B).	Oct to Jun each year (Applications processed through IVE in Feb/Mar) (tentative) Duration: 1 year full-time	\$13,700 for 1999/2000 (New fees for 2000/2001 to be announced)	English
房務操作職業技術證書 課程編號：81641	修畢中五，持香港中學會考英國語文（課程乙）E 級者將獲優先考慮。	每學年由10月至翌年6月。 入學申請於每年2/3月間由香港專業教育學院 (IVE) 辦理（暫定）。 課程長度： 全日制1年	1999/2000年 \$13,700 (2000/2001年學費稍後公佈)	英語
Vocational Certificate (VC) in Bakery and Flour Confectionery No. 81651	Completion of Secondary 5. Preference will be given to applicants who have one HKCEE Grade E in English Language (Syllabus B).	Oct to Jun each year (Applications processed through IVE in Feb/Mar) (tentative) Duration: 1 year full-time	\$13,700 for 1999/2000 (New fees for 2000/2001 to be announced)	English
烘焙及餅食製造職業技術證書 課程編號：81651	修畢中五，持香港中學會考英國語文（課程乙）E 級者將獲優先考慮。	每學年由10月至翌年6月。 入學申請於每年2/3月間由香港專業教育學院 (IVE) 辦理（暫定）。 課程長度： 全日制1年	1999/2000年 \$13,700 (2000/2001年學費稍後公佈)	英語
Vocational Certificate (VC) in Food and Beverage Service No. 81621	Completion of Secondary 5. Preference will be given to applicants who have one HKCEE Grade E in English Language (Syllabus B).	Oct to Jun each year (Applications processed through IVE in Feb/Mar) (tentative) Duration: 1 year full-time	\$13,700 for 1999/2000 (New fees for 2000/2001 to be announced)	English
西式餐飲服務職業技術證書 課程編號：81621	修畢中五，持香港中學會考英國語文（課程乙）E 級者將獲優先考慮。	每學年由10月至翌年6月。 入學申請於每年2/3月間由香港專業教育學院 (IVE) 辦理（暫定）。 課程長度： 全日制1年	1999/2000年 \$13,700 (2000/2001年學費稍後公佈)	英語

有關資料 4.3 (i)

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____



The Hong Kong Polytechnic University

香港理工大學

Hung Hom, Kowloon, Hong Kong Tel: 2766 5111
香港九龍紅磡 電話: 2766 5111

PART-TIME COURSES 兼讀制課程

Course Title 課程名稱	Entrance Requirements 入學資格	Course Schedule 課程日期	Course Fee 學費	Medium 授課語言
Bachelor of Arts (Honours) in Hotel & Catering Management	Please refer to the HKPU prospectus for details of entrance requirements.	Sep each year (Applications normally received in Mar & Apr) Duration: 3 years part-time for an Honors degree or 2 years part-time for an ordinary degree	\$2,400 per credit in 1999/2000	English
酒店及飲食管理學(榮譽)學士學位	入學資格請參考香港理工大學課程概覽。	每年9月開學 (每年3月至4月接受申請) 課程長度: 榮譽學士學位 = 3年兼讀制 學士學位 = 兩年兼讀制	1999/2000年 每個單元\$2,400	英語
Credit Accumulation Scheme (CAS) Leading to the Award of Higher Diploma in Hotel & Catering Management	Please refer to the HKPU prospectus for details of entrance requirements.	Sep each year (Candidates will be invited to attend a written test and an interview before the final selection is made.) Duration: Each module takes 14 weeks (one semester) to complete. The whole program is normally for 4 years.	\$1,055 per credit in 1999/2000	English
酒店、飲食及旅遊業管理學高級文憑(CAS)	入學資格請參考香港理工大學課程概覽。	每年9月開學 (申請人會被安排參與筆試及面試，以作最後甄選。) 課程長度: 每個單元為期14星期(一個學期)。本課程為兼讀制，可於4年修畢。	1999/2000年 每個單元\$1,055	英語

有關資料 4.3 (i)

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____



Hong Kong Travel & Tourism Training Centre 香港旅遊專業培訓中心

2/F., Coin Organize Centre, 13 Pennington Street, Causeway Bay, Hong Kong Tel: 2808 2777
香港銅鑼灣道蠟頓街13號集貴中心2樓 電話：2808 2777

PART-TIME EVENING COURSES 夜間課程

Course Title 課程名稱	Entrance Requirements 入學資格	Course Schedule 課程日期	Course Fee 學費	Medium 授課語言
Airline Flight Attendant Skill Training Course No. 97019	Any interested parties with Form 5 standard.	To be confirmed Duration: 2 weeks (2 evenings a week)	\$950	English supplemented with Cantonese
航空公司空中服務員技巧訓練課程 課程編號：97019	任何有興趣及具中五程度之人士。	待定 課程長度： 兩星期（每周兩晚）	\$950	英語輔以粵語
Airport Passenger Services Officer Skills Training No. 98034	Any interested parties with Form 5 standard.	To be confirmed Duration: 3 weeks (2 evenings a week)	\$1,480	Cantonese supplemented with English
機場旅客服務員訓練課程 課程編號：98034	任何有興趣及具中五程度之人士。	待定 課程長度： 3星期（每周兩晚）	\$1,480	粵語輔以英語
Basic Airline Ticketing No. 95004	Completion of Secondary 5 or relevant working experience in the industry.	To be confirmed Duration: 5 weeks (2 evenings a week)	\$2,300	Cantonese
航空票務基本課程 課程編號：95004	修畢中五或任職有關行業。	待定 課程長度： 5星期（每周兩晚）	\$2,300	粵語
Certificate Course in Travel & Tourism Studies No. 95001A	Completion of Secondary 5 or relevant working experience in the industry.	To be confirmed	To be confirmed	Cantonese supplemented with English
旅遊業證書課程 課程編號：95001A	修畢中五或任職有關行業。	待定	待定	粵語輔以英語

For more information, please contact the HKTT Home Page at www.hktt.com.hk
課程詳細資料請參考香港旅遊專業培訓中心網址：www.hktt.com.hk

(ii) 僱主對僱員素質的要求

學習目標：

指出旅遊業從業員具備的特性及應持有的態度，並培養所需的個人素質。

僱主所尋求的是甚麼？

遊客希望在香港旅行愉快。他們可能不能說當地語言，不知到哪裏去，對香港的地區分佈不清楚或找不到計程車等等。遊客往往有許多問題，盡管有時不敢開口。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (ii) 僱主對僱員素質的要求

工作紙 4.3 (ii)

活動（一）

當遊客享用餐廳、酒店、航空及導遊服務時，這些行業的僱員應擁有哪些個人素質？
參考以上所看過的廣告（p.18），然後寫下這些素質。

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (ii) 僱主對僱員素質的要求
工作紙 4.3 (ii)

活動（二）

試請教父母或長輩，請他們指出僱員的素質會否影響一個行業的成功與失敗。

(iii) 旅遊行業中各不同界別所需的專門技能與社交技巧

學習目標：

指出旅遊業從業員必須具備的專門技能及社交技巧。

與其他行業的僱員相比，旅遊業從業員對旅遊業的成功與否影響極大。

如果旅遊業從業員沒有良好的表現，使遊客留下壞印象，縱有美麗的風景、良好的交通網絡、宏偉的建築物都未必能吸引遊客來臨。故此，旅遊業從業員必須加強以下的專門技能及社交技巧，以提升服務質素。

A. 專門技能

1. 職業技能

這是指從業員是否能正確地履行其職務所需的基本技能。例如，旅行社職員應知道怎樣正確地進行訂票手續。

2. 資訊技能

遊客通常需要一些關於旅遊地點，消閒玩樂及膳食的資料，並希望知道一些有關東道國家的歷史及文化，因此，從業員必須能夠提供有關的正確資訊。

3. 外語能力

由於大部分海外旅客都操不同語言，並期望所有旅遊業從業員都能說自己的語言，故此從業員必須具備良好的外語能力，在香港，英語、日語及普通話都是非常重要，而又是旅客及旅遊業員工之間普遍使用的語言。

B. 社交技巧

旅遊業成功與否，亦有賴員工是否能夠令旅客感到賓至如歸。

即使經過一日長時間的辛勞工作後，員工仍必須對旅客保持笑容及有禮。

有些人天性活潑開朗及樂於助人，但亦有些人是需要學習才懂的。

故此，員工培訓方面亦非常着重社交技巧。

良好的社交技巧包括：

- 正確的姿勢
- 正確的手勢

- 保持笑容
- 建立目光接觸
- 保持禮貌
- 表示尊重
- 以姓名稱呼旅客
- 主動聆聽（聆聽事實及解釋）
- 表現冷靜及有自信
- 有耐性
- 對公司及同工表示尊重
- 清潔及整齊的服飾
- 說話 —— 清楚 / 避免使用術語 / 在你說話前先讓別人把話說完
- 有誠意
- 熟悉國內及國際事務
- 言行舉止成熟

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (iii) 旅遊行業中各不同界別所需的專門技能與社交技巧
工作紙 4.3 (iii)

活動（一）

1. 試列舉下列旅遊業從業員所需具備的專門技能。

a. 廚師

b. 空中服務員

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

c. 酒店接待員

d. 戲院售票員

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

2. 試列舉一些以上職位所需的工作技巧。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (iii) 旅遊行業中各不同界別所需的專門技能與社交技巧 工作紙 4.3 (iii)

活動（二）

細閱以下一位遊客訪港的記述，然後回答問題。

戴德銳先生來香港

戴德銳先生乘坐八達航空從奧地利來香港，他對此次來港度假嚮往已久，而且還花了兩年時間去儲備旅費。

他從維也納直飛往香港，行程14小時。當他到達機場時，發現遺失了其中一件行李，便到管理處報失，而那裏已有很多旅客在排隊輪候。他耐心地等候，可是在長途飛行後，他感到非常疲倦，而在他前面的一位婦人花了很長時間方能解決問題。然而，工作人員請他再耐心地多等一會兒，他們會盡快幫助他。

當終於輪到戴德銳先生時，服務員向他說：「讓你久等了，實在抱歉，你有甚麼問題？」

戴德銳先生解釋他遺失了一件行李，櫃檯工作人員向他要了機票及行李單，叫他稍候，然後便透過電腦進行搜查。在資料上見到戴德銳先生的名字後，服務員便轉身對他說：

「對不起，戴德銳先生，我們現在尚未能在香港找獲你的行李，行李仍在洛杉磯，但我們會加緊為你找尋，我估計明天會送到香港。然後，我們會直接把行李送往你入住的酒店。當然，在行李未到達之前，我們會對一些必須開支，例如購買梳洗用品，作出補償。」說完後，服務員讓戴德銳先生看一張確認表格，以辨認其行李的種類。

櫃檯服務員又對德銳其先生說：「戴德銳先生，請寫下你酒店的地址。對於給你帶來不便，我再次向你道歉，多謝你乘坐八達航空。」

戴德銳先生這時才安心下來。最後，他問服務員應如何前往的士站。櫃檯服務員說：「你過了海關檢查後向左轉，沿着過境大堂一直走，直至離開這建築物，前面就是計程車站了。」

戴德銳先生乘計程車往四方酒店。到達酒店時，兩位行李員正忙於聊天，完全沒有看見戴德銳先生。他自己拿着行李來到酒店前檯。前檯接待員幾乎沒有意識到戴德銳先生的到來。

「你好。」戴德銳先生說。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

可是接待員不會說英語，於是她離開櫃檯，去找一位會說英語的人。幾分鐘後，另一位女士來了。她劈頭便粗魯地說：「訂房了嗎？」

「訂了，」戴德銳先生說：「是旅行社替我代訂的，我離開奧地利之前又與你們酒店再次核實過。」

「叫甚麼名字？」她問。

「戴德銳。」他答道。

「我找不到你的訂房紀錄，不過，我們今晚湊巧有幾間空房……看來也可以把你擠進去。」她說。

「這裏，你填一下這個表。」她說着把登記表推給他。

「可是我有預訂啊，我有確認號碼。」戴德銳先生堅持地說。

「可是，」接待員卻回答：「我的電腦並無顯示任何有關資料，我又不知道怎樣找尋國外的紀錄。現在你到底要不要這個房間？」

戴德銳先生已非常疲倦，只好說道：「那好吧，我要了。」

「你的房間號碼是706。」服務員說。

「在哪裏？」戴德銳先生問。

「還能在哪裏？當然是7樓了！」她急促地說。

戴德銳先生說：「那你可以告訴我電梯在哪裏呀。」

「在那裏，你的右邊。你乘電梯到7樓，知道嗎？就是6樓以後。出電梯後左轉，第一度房門便是了。」她粗魯地說。

「謝謝。」戴德銳先生說。此時他已筋疲力竭。他邊走邊想，明天如果所有職員都是這樣，他便會找另一家酒店。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

1. 試從技術和社交兩方面比較八達航空公司的服務和四方酒店的服務。a)技術方面 b)社會方面。

八達航空

(a) 技術方面

(b) 社交方面

四方酒店

(a) 技術方面

(b) 社交方面

2. 僱員對一個企業的成敗有着重要作用。再次仔細閱讀戴德銳先生的例子，然後比較八達航空和四方酒店兩者怎樣對待戴德銳先生；兩間公司的職員都是知識豐富、樂於助人和態度友好的嗎？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (iii) 旅遊行業中各不同界別所需的專門技能與社交技巧 工作紙 4.3 (iii)

活動（三）

從班裏選出兩位學生進行以下的角色扮演練習。其他學生應仔細聆聽，然後再次細閱整篇表演材料以回答問題。

角色扮演練習

一位來港旅遊的顧客投訴一店舖的銷售服務。

顧客：「你好，昨天我在這裏買了這個變壓器，然後於晚上插入電源以便聽收音機，但到了今天早上，變壓器便燒壞了，現在已經不能用了。」（並不氣憤）

店員助理：「昨天在店裏有試用過嗎？」

顧客：「有。」

店員助理：「那我們賣給你的時候，變壓器是完好的，對不對？」（語氣十分肯定）

顧客：「對，我知道；可是你只試了一秒鐘。明顯地，當變壓器用了一段時間後就因太熱而燒壞了。」

店員助理：「那就是你的錯了。」

顧客：「怎麼會是我的錯呢？你們的店員把它調到合適的電壓，我怎麼可能會把它燒掉呢？」（迷惑不解）

店員助理：「可是當我們賣給你的時候，它是完好的。」（變得粗魯）

顧客：「是的，我知道。但它現在已不能用了。你們要換一個新的給我，或是退錢。」（變得氣憤）

店員助理：「我們從不退錢的。」（十分堅定）

顧客：「為甚麼不退錢——你們賣的是有問題產品！」

店員助理：「喂，我已經告訴了你我們的政策，如果你不喜歡，那便是你自己的事了。」（非常無禮）

顧客：「我要見你們的經理，談談這件事。」（要求）

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

店員助理：「我看看能否找到他。」

（拿起電話）「喂，經理在嗎？」

（放下電話）「對不起，經理不在。」

顧客：「經理不在？我不相信。這是怎樣的一間店？好吧，我本來打算在這裏買幾件大貨品，但現在你們既然這樣對待我，我再也不會光顧；我還要告訴所有團員避開你們這家店。我還會讓我家鄉所有人都知道，香港人的態度竟然是這樣差的！」（勃然大怒，轉身而去）

試建議這位店員助理可以怎樣利用良好的社交技巧去提供更佳服務。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.3 (iii) 旅遊行業中各不同界別所需的專門技能與社交技巧
工作紙 4.3 (iii)

活動（四）

你是ABC酒店的高級接待員，某個午夜，一名男子走進來登記，他早已預訂了一間標準客房，可是初級接待員並未能翻尋到他的紀錄，而所有標準客房亦早已額滿，10分鐘後，問題並未能解決，故他非常憤怒地向你投訴，表示他已非常疲倦，而且他在明天早上要出席一個重要的商業會議。

試寫出一段你與客人之間的對話，並嘗試利用良好的社交技巧來解決上述情況。
