



旅遊與款待科簡介

課程內容

- 旅遊導論
- 款待導論
- 地理名勝
- 客務關係及服務
- 旅遊與款待業趨勢及議題

旅遊導論

➤ 旅遊形式

➤ 旅客類別

➤ 旅遊動機

➤ 中介機構

➤ 旅遊業對東道國的影響

款待導論

- 住宿分類
- 酒店部門（前堂部、管家部）
- 餐飲業運作
- 餐飲業工作分類
- 餐飲服務分類
- 食物安全及個人衛生

地理名勝

- 非洲（摩洛哥、南非、突尼斯）
- 亞洲（中國、馬來西亞、泰國）
- 歐洲（法國、意大利、西班牙）
- 中東（埃及、沙特阿拉伯、杜拜）
- 北美洲（加拿大、墨西哥、美國）
- 南美洲（阿根廷、巴西、智利）
- 大洋洲（澳洲、新西蘭、巴布亞新幾內亞）

客務關係及服務

- ✔ 優質服務
- ✔ 文化及風俗
- ✔ 服務品質差距
- ✔ 不易取悅顧客
- ✔ 溝通技巧

旅遊與款待業趨勢及議題

- 可持續發展趨勢
- 旅遊業趨勢
- 款待業趨勢
- 旅遊業的新科技

考試形式

- 沒有校本評核SBA！
- 卷一：30條選擇題 + 2條資料回應題
- 應考策略：細心做～～～
- 卷二：3條論述題
- 應考策略：快快寫！！！！

修讀學生的特質

- ▷ 性格開朗、外向～～
- ▷ 喜歡用文字表達～～
- ▷ 喜歡和人相處～～

實踐機會 - 服務實習

- 為學校對外活動作款待，包括新生輔導日、畢業禮等活動
- 提升學校形象
- 增強對學校的歸屬感
- 建立自信
- 增強解難能力
- 內化各樣待人的正確態度

總結

- ≈ 學習內容好豐富和實用
- ≈ 合格不太難
- ≈ 從遊戲中學習，提升學習興趣
- ≈ 增強學生表達能力和自信
- ≈ 多元化的學習經歷

~ 完 ~