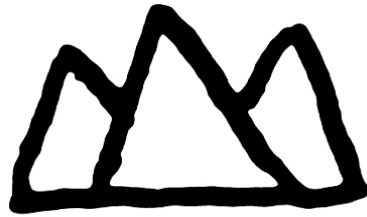


遊



玩

水

本年度升輔老師

卓淑珍老師

陳麗嫻老師

黃秀琪老師

曾志聰老師

羅浩泓先生

旅遊顧問，酒店接待員，導遊；
只要有他們在，就能讓你流連忘返。

編輯: 5A 原曉俐 5B 任嘉淇 5C 謝梓聰 4B 王淇

顧問老師: 曾志聰老師

職業介紹（一）酒店接待員

工作內容

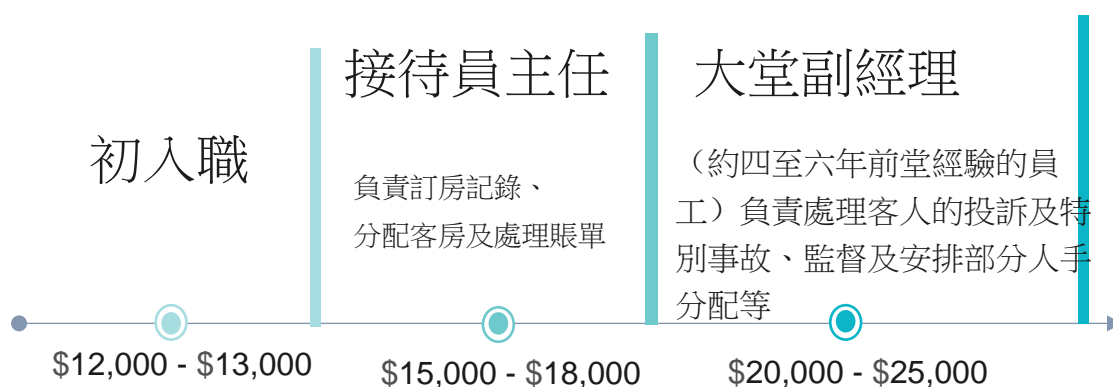
接聽來電，傳達口訊

款接及安排賓客入住酒店

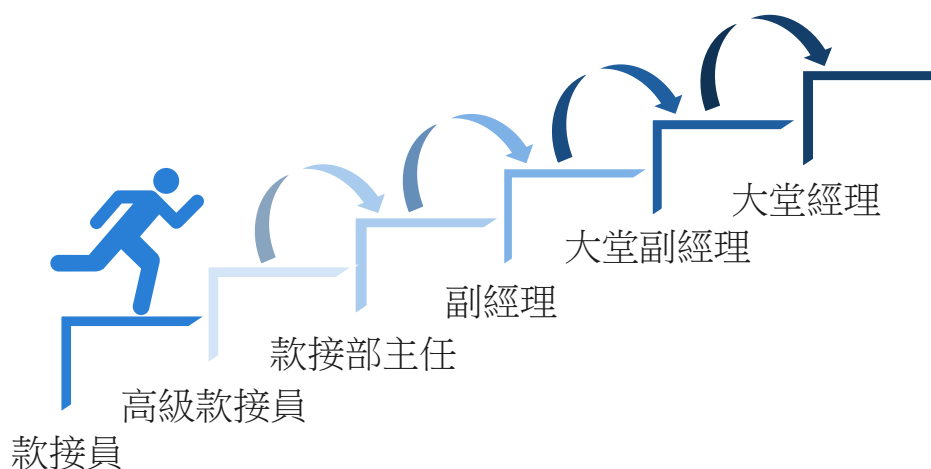
協助住客辦理付賬及離開酒店的手續

記錄訂房事宜、分配客房及將房間鑰匙遞交賓客

薪酬待遇



晉升空間



福利

✓ 年終薪金	✓ 人壽保險	✓ 員工康樂活動及設置
✓ 公職金及退休計劃	✓ 進修資助及在職培訓	

職業要求

- 中三程度或以上
- 良好英語水準
- 懂得普通話其他外語更佳
- 比較注重經驗，如無經驗，曾受專業訓練或完成酒店管理和旅遊業兼讀課程亦可

相關課程

Hospitality Course 接待服務業課程	
酒店及旅遊學院專業課程	 Hotel and Tourism Institute 酒店及旅遊學院
香港大學進修學院保良局何鴻燊社區學院酒店管理高級文憑課程	 Stanley Ho Community College 香港大學專業進修學院保良局何鴻燊社區學院

前途及展望

在香港，新加入酒店業的員工一般需要由低層做起以汲取經驗，但酒店業的多層組織結構，卻可為員工帶來不少晉升機會。員工只要盡責及努力工作，在工餘進修有關課程，待累積經驗後便可晉升為督導或經經理級職位。

除了為世界各地的旅客提供妥善的服務之外，酒店附設的餐廳及咖啡室已成為本地人士的普遍消費地方，而各酒店設計的一系列婚宴服務亦吸引了不少顧客。酒店業的多元化發展，為年青人和從業員提供了大量的就業和晉升機會。

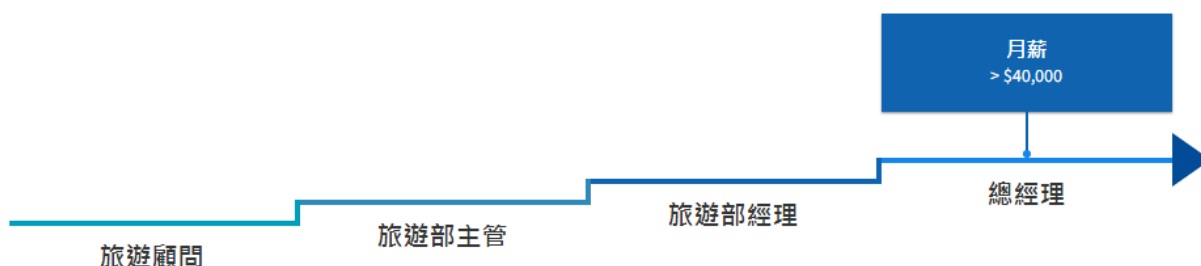
職業介紹（二）旅遊顧問

工作內容


旅遊顧問向顧客提供最切合其所需的旅行團及旅遊資料，如目的地、費用預算、旅遊文件等，並提供旅遊安排建議。他們為顧客建議、計劃、統籌及跟進度身訂制之旅遊安排，包括促進有關統籌會議、展覽及獎勵旅遊項目。

晉升途徑

私人機構



課程

香港旅遊業議會	
---------	---

課程的目的

為初入職或有志成為旅遊顧問(包括旅行團、旅遊套票和票務)的人士提供實務操作技巧方面的培訓和操練。學員修畢課程後應懂得如何尋找工作所需的資訊，並可將所學到的知識和技巧靈活運用，以應付日常工作上的需要和挑戰。

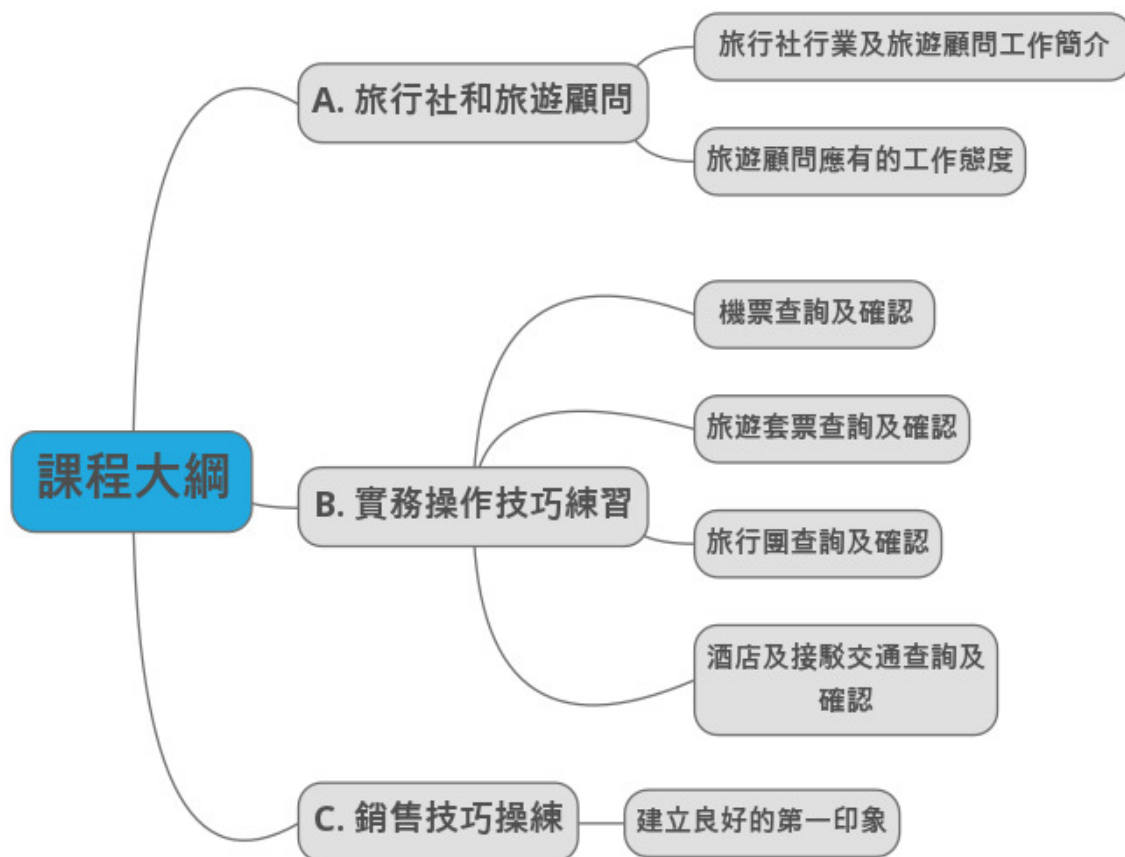
培訓對象：初入職或有志成為旅遊顧問的人士

課程時數：24 小時

課程費用：HKD \$2000

入學要求：現職於旅行社；或持有有效的「領隊證」/「導遊證」；或中學畢業/同等學歷或以上

香港旅遊業議會課程大綱



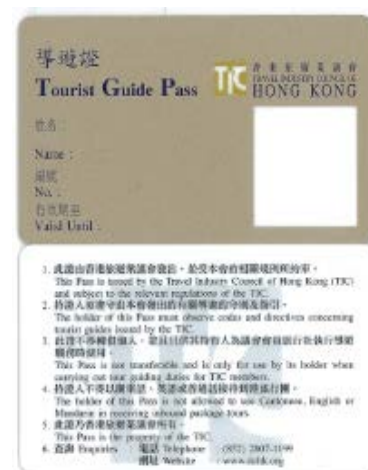
職業介紹（三）導遊

~工作內容：

1. 需迎接旅客及陪同旅行團及遊客等在本地觀光或參觀名勝地區
2. 需解答查詢及處理投訴和為特別需要旅客，如小童、長者及殘疾人士提供協助
3. 工作包含急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、觀光活動執行與安排、交通接駁安排、飯店住房登記、外幣兌換、自費旅遊、購物服務安排等等，確保旅程安全
4. 主要於戶外工作，並按照旺季進行全職 / 兼職工作。他們通常須輪班工作，包括：清晨、晚上、週末和假日。他們許多時需要在外留宿，通常要長時間站立及行走

~職業要求：

學歷要求	中五 / 香港中學文憑或以上教育程度
專業資格	導遊必須持有由旅遊業議會發出的有效「 <u>導遊證</u> 」
專業知識	導遊必須具有文化、歷史及各樣地方相關知識
工作經驗	1 至 2 年相關工作經驗

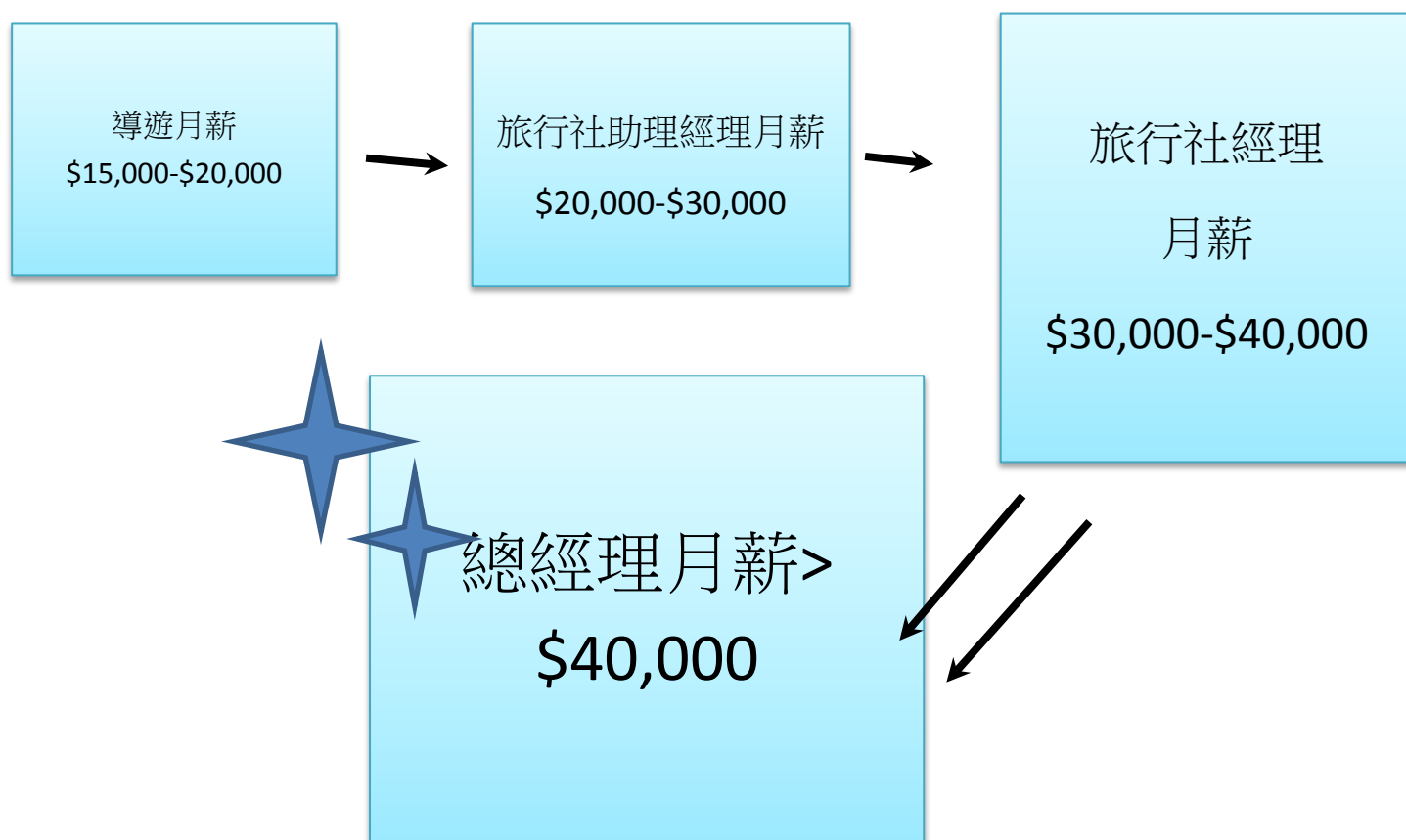


~相關風險：

導遊是離家在外工作最長、緊張度最大的職業之一，
 隨時隨地應對來自遊客以及周邊環境的各種變數，一
 方面工作壓力大，一方面風險高



~導遊薪酬待遇：



~相關課程：

學位以上	國際酒店與旅遊管理碩士 (只提供英文)	School of  Hotel & Tourism Management 酒店及旅遊業管理學院
	國際旅遊管理 (榮譽) 理學士 (只提供英文)	
	國際酒店與旅遊管理 (榮譽) 文學士 (只提供英文)	
高級文憑	旅遊及會議展覽高級文憑	
	國際款待業管理 (酒店、旅遊及康樂) 高級文憑	
文憑	旅遊服務及旅行社營運文憑 (QF 級別 3)	 Hotel and Tourism Institute 酒店及旅遊學院

工作前景：

政府對旅遊業大力支持。香港旅遊業為香港經濟 4 大支柱產業之一，是香港政府重要稅收來源。其東方傳統與西方文化共冶一爐，新舊事物相互交融，締造出香港獨特的都會文化，風貌多樣的名勝景點、郊野景致，其中「東方之珠」、「購物天堂」和「美食天堂」的美譽更是享負盛名，為全球最受歡迎的旅遊勝地之一，而香港的旅遊業一直也發展得不錯，佔香港的 GDP 約 4.5%。政府研究調查顯示來港旅遊的旅客基本每年上升。

新聞事件 —— 阿珍風波

李巧珍，報章多稱為導遊阿珍，2000 年由湖北羅田縣移民香港，2003 年起任職導遊，2010 年接待安徽零團費旅行團遊客時，不滿他們購物少，以普通話破口大罵，過程被旅客拍下，在全國報章及電視台廣受報導，引發香港對零團費和導遊質素的關注和改革呼聲。她曾經被釘牌，但上訴故由原有判罰「永久停牌」，改為 2010 年 9 月 8 日起「停牌半年」。

2010 年 3 月，一個由安徽合肥出發到香港的旅行團，以 610 元人民幣，招待旅客來港 4 日 3 夜。旅行社安排旅客從合肥乘火車到東莞，然後有兩架旅遊巴接他們從羅湖過關，交給香港的導遊，但旅客報團後，全無票據。

抵達香港後，旅行團交由香港金凱國際旅遊的導遊李巧珍接待，導遊因旅客在珠寶店、化妝品百貨等地購物不足，在旅遊巴上大發雷霆。根據視頻影片，李巧珍以流利普通話說：「世界怎可能有免費午餐，你想想，你們付一千多塊，連飛機票都不夠，我們不是做慈善事，要做善事我做呀，汶川大地震阿珍就捐了一萬零五百元啊！」又指：「現在是你們欠著我的，不是我欠著你，我給你吃，給你住，但是你們不付出，你這輩子不還，下輩子也會要還出來！」在離開珠寶店、前往鐘錶店的路上時她警告：「我們下面手錶店一個半小時，我不管你任何人，不要跟我說『我沒有需要』！那等一下吃飯的時候，你說『我也沒有需要去吃』、今天晚上住酒店我會把酒店的房門全部給鎖上，我們沒有需要去住的。消費不夠嘛！」，並說：「在家窮就沒有所謂，走出來就不要這樣子！」



初時短片只在網絡上流傳，直到 7 月 15 日，獲全國逾十多間電視台轉載，翌日成為香港多份報章的頭條新聞。