

8

款待業與 住宿業簡介

想一想

在你過往的旅遊、出外膳食或者購物時，有沒有遇過一些殷勤的服務員，使你印象難忘？相反地，你有否遇過一些差劣的款待服務？你認為服務員的款待質素對該機構以至整個旅遊業的影響如何？

除了服務員本身的質素外，還有甚麼因素影響香港款待業的水平？

本章目標

完成本章後，學生能夠

1. 解釋款待業與旅遊業的關係；
2. 解釋款待業的性質；
3. 分辨款待業的不同界別及其與旅遊業的關係；
4. 分辨住宿的分類和類型；
5. 描述各種住宿選擇的特點。

8.1 款待業的性質

8.1.1 款待業的定義

在一般人眼中，款待業也許會界定為提供酒店和飲食服務的行業，又或者把款待業視作整個旅遊業。這兩個想法都有不足之處。我們可以從以下的圖表了解款待業與旅遊業的關係以及款待業本身包含的主要範疇。

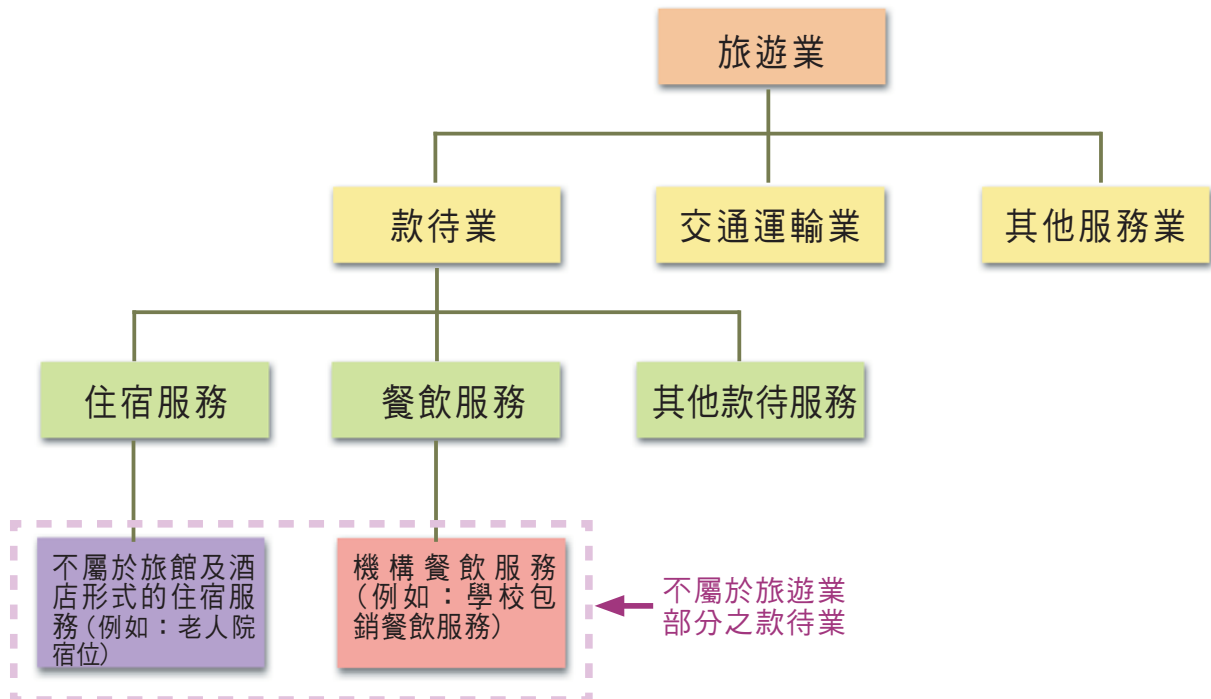


圖8.1 款待業的範疇及其與旅遊業的關係

款待業是旅遊業的其中一個十分重要的組成部分，可是款待業本身是由眾多的類別的機構組成，其中包括一些不是以旅客為對象的服務機構，例如包銷形式的餐飲公司、機構內部飯堂、老人院舍、大學或大型機構的員工寄宿服務等都是款待業的一部分，但又不屬於旅遊業的範疇內的行業。

同時，旅遊業中的交通運輸業和其他非款待服務的行業例如保險業和外匯服務等，皆不屬於款待業之內。因此，在旅遊業的範疇內，款待業可以定義為：

款待業泛指所有提供外遊旅客住宿、飲食及旅客旅程中需要相關的款待服務。

上述所指的相關款待服務的範圍十分廣泛，亦沒有必然性，不同的學者和旅遊組織對此有不同的定義。較普及的款待服務的例子包括：會議場地服務、文娛康樂設施、私人會所、賭場、零售和主題公園等。

雖然款待業的主要服務對象是外來的旅客。本地居民亦是款待業賴以生存的客源。例如款待業中的零售業、餐飲業和人造景點得到本地顧客光顧，從而有較大的經營利潤和生存能力。加上本地居民的數量遠較旅客為多和穩定，這些商戶一般會以各種優惠方式吸引本地顧客長期光顧，例如酒店的自助餐會籍和遊樂場全年入場。

本 樣

活動

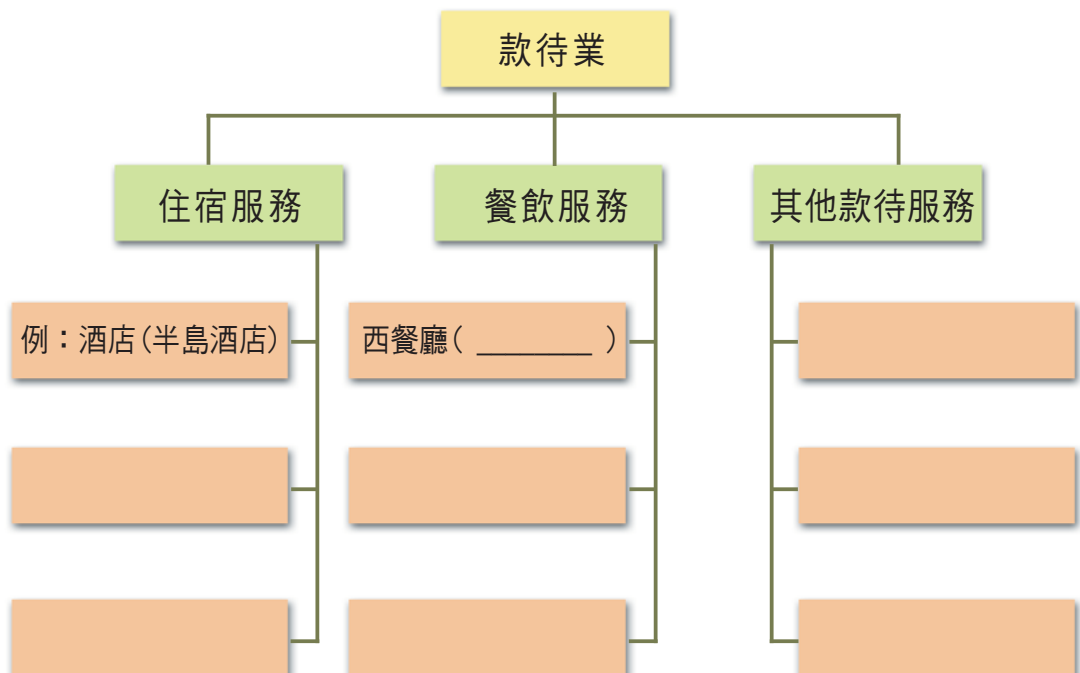
- 酒店除了提供住宿和餐飲服務外，還提出很多相關的款待服務。試在互聯網上搜尋一間具規模的酒店的資料，並指出它提供了甚麼款待服務。

酒店名稱：_____

網址：_____

相關的款待服務：_____

- 款待業包括三大行業：住宿業、餐飲業和其他款待服務業。試就每一行業寫出三個不同的類別，並舉出一個實例。（參考以下例子）

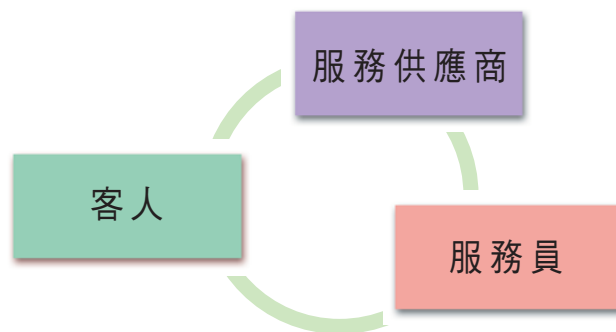


深入探討

款待活動的三元關係

在商業的範疇裏，「款待」亦牽涉到主人(host，亦稱為東道主)與客人(guest)之分。款待業更把這二元關係發展至三元關係：

服務供應商(provider)－客人(guest)－服務員(staff)



8.1.2 款待業與旅遊業的關係

款待業與旅遊業的發展息息相關，它是構成旅遊業的重要元素，因為：

- 旅客在異地旅遊時，需要一定的設施及服務以解決飲食和住宿的問題。款待業範疇裏的餐飲和住宿行業，提供滿足上述要求的服務。
- 展覽場所是文化、技術交流及社交的主要場所。許多重要的國際性會議、講座、新聞發佈會、企業產品促銷會等，均選擇在展覽場所或酒店的會議中心舉行。
- 款待業為旅遊業提供就業機會。

以美國拉斯維加斯為例，這個城市身處沙漠地區中心，工商業並不發達，發展主要依賴款待業支持。其中，當地的賭場酒店及會議展覽中心吸引大量的休閒及商務遊客。當地的會議展覽業發展相當成熟，很多大型的商業展覽及會議均在拉斯維加斯舉行，為酒店業提供穩定客源；而酒店本身亦不斷提供更豐富的娛樂設施，吸引更多非博彩客源。

由此得知，旅遊業需要完善的款待業服務支援方可健康發展。



圖8.2 依賴款待業的拉斯維加斯

討論

1. 試以四人一組，就款待業的三個主要類別評價香港、澳門和上海三個城市在款待業的現況。試在空格內給與評分，每個類別可給1至5分；5分為最高水平，1分為最低水平。

	住宿服務	餐飲服務	其他款待服務
香港			
澳門			
上海			

2. 根據上表，寫出每一類別中評價最高的城市，並解釋你評分時所考慮的因素和指出該城市最突出的地方。

(a) 住宿服務

獲最高評分的城市是_____

我們考慮的評分因素有_____

我給上述城市最高分是因為_____

(b) 餐飲服務

獲最高評分的城市是_____

我們考慮的評分因素有_____

我給上述城市最高分是因為_____

(c) 其他款待服務

獲最高評分的城市是_____

我們考慮的評分因素有_____

我給上述城市最高分是因為_____

3. 每組向全班匯報，並評論其他組別的結果，再嘗試歸納出一個結論。

答：本班（能夠/不能夠）歸納出一個結論。

（如有結論）_____ 的款待業水平最高，因為_____

本
樣