

# 目錄

## 旅遊導論

### A. 旅遊的概念與原理

<b>1 旅遊與遊客</b>	<b>1</b>
1.1 旅遊導論	2
1.2 「旅行」、「旅遊」及「遊客」的定義	8
1.3 遊客的分類	11
課文摘要	17
課後練習	19
<b>2 旅遊的動機</b>	<b>21</b>
2.1 旅遊產品的選擇	22
2.2 影響選擇旅遊產品的因素	23
2.3 遊客的旅遊動機	32
課文摘要	36
課後練習	38
<b>3 景點</b>	<b>39</b>
3.1 景點的作用與功能	40
3.2 景點的類型及旅遊發展的形式	43
3.3 旅遊產品的規劃	52
課文摘要	59
課後練習	61
<b>4 服務分銷途徑</b>	<b>63</b>
4.1 旅行社在旅遊服務分銷系統的角色	64
4.2 旅行社的角色及功能	67
4.3 推銷旅遊產品和服務時應有的知識	72
課文摘要	83
課後練習	85
<b>5 旅遊業</b>	<b>87</b>
5.1 政府在旅遊業發展中的角色	88
5.2 香港旅遊業機構在旅遊業發展方面的角色	95
5.3 世界旅遊業機構在旅遊業發展方面的角色	102
課文摘要	105
課後練習	107

<b>B. 本地旅遊業</b>	
<b>6 本地旅遊業的發展及影響</b>	<b>109</b>
6.1 本地旅遊業的概覽	110
6.2 訪客	123
6.3 景點	128
6.4 旅遊產品的知識	131
6.5 旅遊業的影響	131
課文摘要及課後練習	136
<b>C. 科技在旅遊業所擔當的角色</b>	
<b>7 旅遊業的科技發展</b>	<b>139</b>
7.1 旅遊業的全球分銷系統(GDS)	140
7.2 現代資訊科技對旅遊業界別的重要作用	143
7.3 科技發展對運作效率的影響	148
課文摘要及課後練習	152

## 款待導論

<b>D. 款待業及住宿業</b>	
<b>8 款待業與住宿業簡介</b>	<b>155</b>
8.1 款待業的性質	156
8.2 住宿業簡介	160
課文摘要及課後練習	168
<b>9 酒店運作簡介</b>	<b>171</b>
9.1 酒店的產權	172
9.2 酒店各部門及其職能	177
9.3 房務部簡介	181
9.4 酒店顧客的類別	187
9.5 住宿產品	189
9.6 酒店客房的訂價標準	191
9.7 顧客流程	193
9.8 管家部的運作	194
9.9 客房的物料供應及客人用品	199
9.10 客房狀況代碼	200
9.11 顧客需求的種類	201
9.12 保安程序	202
課文摘要及課後練習	205