



# 轉角思維 易地而處

## 真實情境 實踐所學

### 教學理念

教師除了傳授知識，更重要是培養學生品格。透過旅遊與款待科的學習，令學生明白待人接物需懷着同理心，給予更多包容和關愛。

### 獲嘉許狀教師

楊麗燕老師

### 所屬學校

中華基督教會燕京書院

### 教學對象

中四至中六（旅遊與款待科）



### 教師專訪

配合學校的需要，楊麗燕老師放下任教20年的科目，透過不斷進修和努力，為高中學生開辦旅遊與款待科，並賦予它不一樣的使命。

#### 易地而處 培養同理心

楊老師希望學生明白到面對不同處境，若單純從自己的主觀角度思考，很容易鑽牛角尖。若轉個角度，易地而處，世界可以很廣大，胸襟可以很廣闊，桎梏不再，就是最美好的時代。楊老師認為，放大別人過失的風氣不可長，她時常教導學生應以別人的角度思考，這正是旅遊與款待科校本課程的重要學習內容；她亦鼓勵學生參與不同活動，培養同理心，增強自信及解難能力。

#### 認識文化差異 學懂包容

香港是內地旅客的熱門旅遊地，雖然他們的消費能刺激本地經濟發展，但個別遊客在公眾場所的行為遭人詬病。楊老師與學生討論時，往往會提醒學生要了解遊客行為背後的原因。對身為訓輔主任的楊老師來說，這種設身處地的思考方法，是她教學的「法寶」。她說：「有時候老師和學生之間出現矛盾，我會叫學生互換角色，從老師的角度想想，他會更容易明白自己做錯的地方，這才可改變學生原有的價值觀。」難怪這位訓輔主任總是如此親切友善。



▲學生到機場考察，並訪問遊客對香港的觀感。



▲學生在升中講座中接待小六學生

學生學習如何款待，單憑一顆同理心難以成功，楊老師建議學校讓旅遊與款待科的學生參與畢業禮、新生註冊日及中學巡禮等活動，在真實的情境中實踐所學。學校及其他教師都十分支持這個提議，他們甚至自願扮演嘉賓，為學生提供演練的機會，務求讓學生在實戰時有更佳的表現。起初，學生只是從旁協助老師，再漸漸學會獨當一面，擔任統籌人員及現場服務員。楊老師說：「一些比較內向的學生，剛開始時主要擔任後勤工作，但後來他們都會主動爭取執行前線任務，可見他們都很投入這些活動。」

#### 學生關懷備至 嘉賓動容

活動成功固然令人鼓舞，但最令楊老師感動的是活動過程中每個窩心的小故事。她憶述某一年舉行畢業禮的那天，雨勢很大，學生主動到停車場迎接嘉賓，並為他們打傘。嘉賓見到學生只顧為他們遮風擋雨，自己卻被大雨淋濕，便請學生也要為自己打傘，但學生卻說自己不要緊，但不可讓嘉賓淋雨，「想不到他們會有這種心思！」楊老師笑說。又有一年冬天，學校舉辦中學巡禮，一位來學校參觀的婆婆冷得渾身發抖，有學生特別為她提供熱水及餅乾，到她離場時又主動噓寒問暖，關懷備至，使婆婆為之動容。這些故事，充分表現出學生專業的服務態度。

#### VR出國 遨遊萬里

楊老師認為，學生讀萬卷書之餘，還要爭取行萬里路，尤其是修讀旅遊與款待科的高中生。她相信旅遊可拓寬視野，了解不同的風俗民情，但求學時期，學生未必有很多出國的機會，所以談到未來的教育大計，她立刻道出「VR」技術：「有些國家不是香港人的熱門旅遊點，例如沙地阿拉伯、突尼斯，但透過虛擬實境技術，可以令學生多了解各地的風土人情。」





## 教學分享



▲楊老師指導學生摺餐巾

作為一位有多年經驗的訓輔主任，我認定品格培育最為重要，而旅遊與款待科在這方面有很大的優勢，因為學生在學習如何款待旅客的同時，能學習各種與人相處的原則和技巧，從而建立正確的價值觀和處事態度，在服務他人時，能從顧客的角度出發，盡心盡力，展示優質的服務態度。

### 課程配合學校活動 實踐所學

在設計教學進度時，我特意調動相關課題以配合學校的各項活動，讓學生在接待、導賞、銷售等不同崗位上實踐優質服務的概念，讓嘉賓能感受到他們熱誠的工作態度。以畢業典禮為例，學生要為嘉賓提供餐飲服務，設計餐單、選材、烹調、傳菜、餐具擺設、接待、清潔等項目都由學生承擔，大家各司其職之餘，又能協調合作，表現深得嘉賓和師長欣賞。如此，學生在實踐所學之時，更能提升其專注力、溝通能力和解難能力，對學習和就業都有莫大裨益。

### 多元化的學習和評估活動

我經常在課堂上加入不同的活動，包括網上遊戲、個案討論、分組比賽、專題製作等，讓學生可以透過觀察、討論、創意設計等多種活動，加深對學習內容的理解。我會邀請學生分享在假期中的旅遊經歷，以此引入不同的課題，透過他們自身經歷，印證所學，鞏固基礎。我亦會適時融入照顧弱勢社群、環保、接納不同種族或宗教、可持續發展等元素，引導他們在



▲學生在畢業聚餐款待嘉賓

學習知識之餘，明白自身的公民責任。在評核學生學習成就方面，除了常規家課，我亦會以餐單設計、餐巾造型、親子活動、服務表現等作為評核項目，使他們感到新鮮之餘，更會加強學習動機。

### 不斷更新教學資源

隨着社會不斷變化，旅遊和款待的資訊和環境也不一樣，因此，我會購入大量參考書裝備自己，不斷更新筆記，亦會應用雜誌、報紙、旅遊節目、有關旅款工作的電視劇片段等來豐富教學內容，務求讓學生能跳出書本，放眼世界。此外，我也經常將各種資訊，以及批改測考或習作時見到的常犯毛病放在通訊群組，使學生可以隨時觀看，突破課時緊絀的限制，也增加了學生反思的機會。

### 從學習中領悟人生

令我感到欣慰的是學生透過與不同群體的接觸，明白到雖然每個人的關注點和思考角度不同，卻可以透過同理心彼此接納，互相體諒，減少衝突。在投訴文化充斥的世界，我期望他們成為一股清泉，為建立關愛的世界獻出自己的一分力。



▲楊老師帶領學生籌辦營銷活動，學習銷售和溝通技巧。



### 評審撮要

“

課程結合品德教育  
以服務實習實踐所學

”



▲楊老師鼓勵學生從他人的角度出發，為主題公園設計獨特的設施。

楊麗燕老師的課程設計理念清晰，理論與實踐並重。她多年來擔任學校訓輔主任，以培育學生良好的品德和態度為己任，校本課程設計配合學校的價值教育架構，期望能透過旅遊與款待科的相關課題，讓學生學習忠誠盡責、同理心、關愛、接納、共融、守法等美德，理念清晰明確。楊老師靈活調動課題次序，令學生可配合學校的大型活動，參與服務實習，例如在周年畢業禮中擔任接待員和為主禮嘉賓籌備晚宴，以及在區內聯校大型佈道聚會參與接待工作。服務實習讓學生能實踐課堂所學，掌握款待的技巧，提升溝通能力和解難能力，並建立自信和成就感。

楊老師能善用學科資源和其他網上資源，提升學與教的成效。她經常運用多元化的評估模式，例如課堂匯報、餐桌擺設、餐牌設計、食物製作、服務實習表現等，來評估學生的技能和態度，而且善用學生自評、互評，以及接受款待嘉賓的回饋，促進學生多角度反思所學。楊老師重視培養學生閱讀的習慣，每年均購入不少課外書籍供學生借閱，除了旅遊景點介紹，也包括溝通技巧、服務策略、情緒管理、酒店實務、餐廳設計、餐飲運作、旅遊趨勢等，讓學生掌握更全面的知識及技能。

觀課所見，楊老師安排學生分組討論，按馬斯洛的五個需求層次和不同的旅客群的需要，為主題公園設計獨特的設施。學生積極參與討論，並提出不少極具創意的構思，例如為兒童而設的聖經故事餐廳、為青少年而設的朱古力激流機動遊戲、為長者而設的古代說書茶寮等。楊老師更鼓勵學生設計令遊客感到驚喜的設施，以發揮創意。她能因勢利導，培養學生的

同理心和人文關懷的情操，提醒學生多從他人的角度出發，考慮別人的處境和需要。楊老師教學態度認真，課堂組織和活動安排緊密有序，互動性強。

楊老師帶領學生走出課室，例如參觀機場和主題樂園，以及到文化景點考察，增加學習的趣味，拓寬學生的視野。她在學校與其他科組進行跨科合作，幫助學生綜合不同學科的知識和技能。楊老師與企業、會計與財務概論科的教師進行跨科合作，帶領學生到內地考察，加深對國家的了解，明白許多遊客和當地居民的衝突皆源於彼此文化和生活習慣的差異，從而學習彼此諒解。

楊老師擔任多項公職，為學科的發展作出不少貢獻。楊老師曾為有意開辦旅遊與款待科的友校舉辦講座，又與友校分享校本教材，專業精神可嘉。

### 索取有關教學實踐資料的途徑

學校網址：  
<http://www.yenching.edu.hk>

#### 聯絡方法

聯絡人：楊麗燕老師

學校電話：2387 9988

學校傳真：2386 8814

電郵：[info@yenching.edu.hk](mailto:info@yenching.edu.hk)