

## 應用學習

### 2024-26 年度；2026 年香港中學文憑考試

項目	內容
1. 課程名稱	應用學習中文（非華語學生適用）— 商業服務中文
2. 課程提供機構	香港理工大學專業進修學院
3. 學習範疇／課程組別	不適用（以專業及職業範疇作為情境）
4. 教學語言	中文（粵語）
5. 學習成果	完成本課程後，學生應能：  (i) 應付日常生活和工作環境的語言交際要求，聽懂別人的話語，採用適當語氣和說話方式，以粵語溝通及交際；  (ii) 閱讀日常生活和工作環境的實用文書和資料；  (iii) 運用適當的詞語、句子完成常用的實務文書；及  (iv) 加深自我認識，探索升學及職業發展方向。

6. 課程圖 - 組織與結構

學習單元	上課時間		
	商業服務中文 (一) (65 小時)	商業服務中文 (二) (65 小時)	商業服務中文 (三) (140 小時)
口語溝通 (粵語)	<p>18 小時</p> <p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：初次見面，彼此認識</li> <li>工作交際：酒店（經理）、旅遊（導遊）、餐飲（廚師）、零售（店長）、物流（貨運）、社會服務（醫護、消防、警察）</li> </ul>	<p>18 小時</p> <p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：電話交際</li> <li>工作交際：零售推銷、旅遊行程計劃、商貿議價、物流倉儲</li> </ul>	<p>40 小時</p> <p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：打開話匣</li> <li>工作交際：公關接待、慶祝活動、交易談判與協商、服務業面試</li> </ul>
	<p>會話，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自我介紹</li> <li>彼此認識</li> <li>面試應答</li> <li>詢問答覆</li> <li>產品推銷</li> </ul> <p>語音、詞彙和語法，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>語音、詞彙和語法基本特點</li> <li>書面語與口語轉換</li> <li>語境與口語交際基本連繫</li> <li>話語交際（敘述、說明、介紹）</li> </ul>	<p>會話，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話應對</li> <li>產品介紹</li> <li>問價報價</li> <li>推銷與遊說</li> <li>商業投訴與回應</li> </ul> <p>語音、詞彙和語法，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>語音、詞彙和語法基本特點</li> <li>書面語與口語轉換</li> <li>語境與口語交際緊密連繫</li> <li>話語交際（敘述、介紹、遊說）</li> </ul>	<p>會話，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>商務接待</li> <li>訴求與回應</li> <li>主題討論</li> <li>事項匯報</li> <li>職場面試</li> </ul> <p>語音、詞彙和語法，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>語音、詞彙和語法基本特點</li> <li>書面語與口語轉換</li> <li>語境與口語交際進階連繫</li> <li>話語交際（敘述、介紹、遊說、評論）</li> </ul>

閱讀	27 小時	27 小時	55 小時
	<p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：飲食用餐、生活購物、電郵溝通</li> <li>工作交際：酒店、旅遊宣傳、產品銷售報告</li> </ul>	<p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：行業認識、報章閱讀</li> <li>工作交際：會議及活動程序介紹、旅遊／零售／物流招聘、產品宣傳、消息報道</li> </ul>	<p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：網上購物</li> <li>工作交際：商貿及文娛活動邀請、旅遊訂房、歷史文化旅遊、物流程序計劃、新聞評論</li> </ul>
	<p>字詞，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>食物、商場、酒店、標語、報告、告示、電郵等主題詞彙</li> </ul>	<p>字詞，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>產品操作、時間表、流程圖、招聘廣告、工作守則、訴求、新聞等主題詞彙</li> </ul>	<p>字詞，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>宣傳文稿、數據與圖表、調查報告、商務文書、報章評論等主題詞彙</li> </ul>
	<p>主題篇章閱讀，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>銷售說明</li> <li>統計報告</li> <li>宣傳標語</li> <li>商業電郵</li> </ul>	<p>主題篇章閱讀，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行業介紹</li> <li>招聘廣告</li> <li>宣傳海報</li> <li>新聞與公關傳訊</li> </ul>	<p>主題篇章閱讀，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>宣傳文稿</li> <li>專題展覽</li> <li>工作報告</li> <li>報章評論</li> </ul>

寫作	20 小時	20 小時	45 小時
	<p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：便條留言</li> <li>工作交際：展銷活動、會議行政、交通改道、文物館參觀</li> </ul>	<p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：日記撰寫</li> <li>工作交際：貨品轉讓、零售投訴</li> </ul>	<p>情境，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常生活：升學查詢</li> <li>工作交際：酒店招募與應徵、商品投訴公關危機、餐飲會議</li> </ul>
	<p>字詞，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>工作日程表、便條與短訊、通告、聲明、參觀學習報告等主題寫作詞彙</li> </ul>	<p>字詞，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日記與個人陳述、啟事、履歷表、投訴信等主題寫作詞彙</li> </ul>	<p>字詞，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>應酬類書信、交涉類書信、應徵類書信、新聞稿、會議記錄等主題寫作詞彙</li> </ul>
	<p>實務文書寫作，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>工作日程表</li> <li>便條與短訊</li> <li>通告</li> <li>聲明</li> <li>參觀學習報告</li> </ul>	<p>實務文書寫作，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日記與個人陳述</li> <li>啟事</li> <li>規章</li> <li>履歷表</li> <li>投訴信</li> </ul>	<p>實務文書寫作，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>邀請信</li> <li>覆投訴信</li> <li>求職信</li> <li>新聞稿</li> <li>會議記錄</li> </ul>

## 7. 情境

- 升學及職業發展路向資訊有助提升學生了解應用學習課程相關行業及發展機會。
- 應用學習課程在升學及就業的資歷認可，由個別院校及機構自行決定。成功完成應用學習課程的學生仍須符合有關機構的入學或入職要求。

### 升學及職業發展路向

#### 升學

- 升讀與旅遊、酒店、零售、物流、公關傳訊、社會及公共服務等相關課程

#### 職業發展

- 例如：旅遊顧問、項目導賞員、會所管理員、酒店接待員、前台服務員、餐飲服務員、物業管理員、採購員、物流文員、供應鏈主任、物流服務員、倉務員、市場公關及推廣主任、營銷主任、店務員、批發助理、紀律部隊人員、福利工作員、活動統籌主任

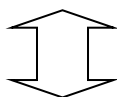
### 與核心科目及其他選修科目互相配合

#### 提升及增益，例如：

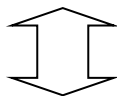
- 透過本課程的商業服務情境，提升學生中文的聆聽、說話、閱讀及寫作能力，以應付日常生活和工作環境的語言交際要求

#### 開拓空間，例如：

- 修讀旅遊與款待科的學生可通過本課程商業工作情境的口語溝通練習及實務中文寫作，加深學生對上述科目基礎知識的理解及對商業服務行業的認識



### 應用學習中文 (非華語學生 適用) — 商業服務中文



### 與應用學習其他學習範疇/ 課程的關係

#### 服務

- 在本課程所學的實務中文知識，可以運用到旅遊業、酒店業、零售業、物流、公關傳訊、社會及公共服務業等相關課程中

#### 商業、管理及法律

- 在本課程所學的商業、管理、專業操守等概念，可應用到旅遊、酒店、零售、物流、市場營銷及推廣等相關課程中

#### 媒體及傳意

- 在本課程所學的中文知識，可以運用到公關溝通與傳訊範疇上，如邀請與感謝書信交往、投訴處理及修補關係

### 在初中教育發展的基礎知識

本課程建基於學生在下列學習領域所獲得的基礎知識，例如：

- **中國語文教育** — 與第二語言學習相關的聆聽、說話、閱讀、寫作能力及綜合溝通能力
- **科技教育** — 基礎商業知識及營運概念
- **個人、社會及人文教育** — 基礎旅遊與款待行業的知識，包括與客人溝通技巧、問題分析能力及解難技巧

## 8. 學與教

本課程學與教活動的設計以學生為本，從第二語言學習的角度，讓學生認識中文的基礎知識，從而培養他們的共通能力，並建立他們對不同行業（例如：旅遊、酒店、零售、物流、公關傳訊、社會及公共服務等）的就業期望。

學生在不同形式的活動中，有系統地認識不同的情境（例如：以口頭及書面報告、小組討論、角色扮演、參觀體驗等活動，認識不同服務行業的工作流程、安排、公關溝通與交際的需要，從而了解行業的工作環境）及體驗情境的複雜性以拓闊視野（例如：通過規劃旅遊行程安排、安排酒店房間、回應顧客提問等模擬情境，了解工作環境及服務對象的多樣性）。

學生從實踐中學習，在真實或模擬的工作環境中認識相關的要求，掌握基礎知識和技能，以便日後在相關的範疇內繼續升學（例如：通過模擬的應用學習情境，認識不同商務行業的工作環境，培養相關的語境意識，並能從中運用粵語交談，有效溝通；通過各種教學活動累積日常生活與相關工作中的常用詞匯，培養中文語感，提高對中文語法的觸覺，掌握日常口語溝通和實用文寫作的技巧）。

學與教活動亦鼓勵學生培養正確的概念、應用及反思能力，並透過實踐，表現出企業家精神與創新精神。學生有機會整合所獲得的知識和技能，並鞏固他們的學習（例如：學生通過影片、實體或虛擬實境參觀商業機構時，蒐集和整理與該商業機構相關的資料；並在參觀後，撰寫參觀學習報告，總結參觀後的觀察及反思，以展示綜合運用語文的能力）。

## 9. 應用學習課程支柱

透過相關的情境，學生有不同的學習機會（舉例如下）：

### (i) 與職業相關的能力

- 通過模擬的應用學習情境，認識工作環境（如旅遊、酒店、零售、物流、公關傳訊、社會及公共服務等行業（下同）），培養相關的語境知識，並能從中運用粵語交談，有效溝通；
- 通過閱讀及寫作練習，理解日常生活和工作環境中的常用實用文，並掌握有關文類的寫作要求；及
- 奠定在有關領域升學、就業的中文知識與能力，打好基礎。

### (ii) 基礎技能

- 通過模擬實際語境的練習，掌握口語溝通（粵語）、閱讀及寫作的基礎能力，透過各種教學活動累積日常生活與相關工作的常用詞匯，培養中文語感，提高對中文語法的觸覺，掌握日常口語溝通和實用文寫作的技巧；及
- 學會運用網上資料、辭典、參考書籍等輔助工具完成學習任務，並轉化為個人技能。

### (iii) 思考能力

- 學習邊聽邊思考的能力，對不同事情和觀點，作出合理的評價、聯想和推論；
- 就模擬的情境，運用恰當的溝通用語，以助處理工作事務，並解決工作和生活上可能因為言語溝通不良而產生的問題；及
- 分析、判斷不同實用文類的信息或觀點，並作出簡單評價。

### (iv) 人際關係

- 通過模擬情境，使用不同的語氣、面部表情和其他身體語言，以表達不同話語的意思和情感，並提升在日常生活中與人溝通的信心；及
- 在工作環境中，學習與不同背景的人士合作和溝通，建立團隊精神。

### (v) 價值觀和態度

- 認識中文在香港日常生活和工作環境中的重要性；
- 培養學習和運用中文的正確態度，提升中文自學能力，樂於主動學習；及
- 建立積極和樂觀的態度，以面對生活和工作上不同的挑戰。