

中六旅遊與款待科第一次評估考核範圍

- 第 38 課 顧客服務的性質
- 第 39 課 旅遊與款待服務員工的個人特質
- 第 40 課 客務關係的文化議題
- 第 41 課 公司的顧客服務政策
- 第 42 課 提供優質服務的挑戰
- 第 43 課 招待不易取悅的顧客
- 第 44 課 與顧客的溝通
- 第 45 課 旅遊業可持續發展概念
- 第 46 課 全球化引起的旅遊與款待業議題

考試形式：

- | | | |
|----------|------|-------------|
| 甲部：選擇題 | 25 分 | |
| 乙部：資料回應題 | 15 分 | (1 題) |
| 丙部：論述題 | 40 分 | (3 題選答 2 題) |