

# Pearl of the Orient— just another shopping paradise?

Photos by Shadow Wong



The 10.68 million tourists visiting Hong Kong last year was the highest number recorded since 1996. In fact, in terms of tourist arrivals, Hong Kong is Asia's second most visited destination after the Chinese mainland.

While the increased tourist arrivals indicate a healthy bounce in the local tourism industry, there is no room for complacency if Hong Kong is to stay ahead in the game.

The Department of Hotel and Tourism Management at PolyU, established 20 years ago, has published a position paper on the future of the Hong Kong tourism industry. The research team behind the scene consisted of Department Head Prof. Ray Pine, Associate Professor Dr John Ap and Senior Lecturer Dr Kevin Wong Koon-foo.

## Summary of key positions and recommendations

### Tourism Policy and Planning

- Preparation of a SAR-wide tourism policy statement and tourism plan co-ordinated by the Commissioner for Tourism that involves all key stakeholders including industry, government, residents, academics, and environmental and community groups.

### Environmental Sustainability

- Recent measures announced by the Government through the Chief Executive's Policy Speech in "Making Hong Kong an Ideal Home" was most welcomed. However, there is concern that the measures may reflect token recognition on the part of the Government in primarily addressing the symptoms of the environment problem. The initiative of the Government to develop a Sustainable Development System in the 21st century through the Department of Planning is commended; however, it is noted that it does not provide substantive direction and a co-ordinated strategic approach in addressing sustainability issues.
- International standards such as ISO 14001 and Green Globe certification, which address environmental management issues, should be advocated and encouraged by the

Government. Tax concessions should be introduced to facilitate the acceptance of operators in adopting an environmental management system.

### Tourist Attractions, Culture and Heritage

- Creative policies are required for: the conservation and re-use of publicly owned heritage buildings; private sector partnerships in the conservation and use of heritage buildings for tourism purposes; the development incentives in the area of plot ratio concessions and/or transfers; and development bonuses to encourage conservation of heritage and historical buildings.
- In order to develop Hong Kong as a Centre for Culture there is need to build several practical theatres so that internationally renowned shows/musicals can be provided with long-run venues.

### Tourism Research Centre

- A Tourism Research Centre should be established as an "independent" body, which involves members from the Hong Kong Tourist Association, industry, the Government and academia.

### Competitiveness

- Regulation of the travel trade in Hong Kong is necessary to ensure that

unscrupulous business practices affecting the international image of Hong Kong are reduced to a minimum.

### Service Quality

- The Government should develop industry specific standards and codes of ethics that can serve as international benchmarks, such as for tour guiding and tour escort services. Incentive schemes should be established to encourage best practices. Regulatory authorities should have a stronger legal framework and power to act swiftly on malpractice and to ensure consumer protection.

### Regulations

- Co-ordination and leadership by Government is needed to maintain minimum standards and consistency of customer service. It is not a call for more industry regulation but for leadership and co-ordination that promotes the long-term sustainability of the industry.
- A comprehensive review of existing government policies and regulations affecting tourism and tourism-related businesses should be conducted to eliminate and/or minimise the inconsistencies and unintended consequences of those policies and

# 東方之珠 = 購物天堂？

去年訪港旅客人數共一千零六十八萬之多，是自一九九六年以來錄得的最高統計數字。單就旅客人數而言，香港在亞洲高踞第二位，僅次於中國內地。

訪港旅客人數不斷增加，顯示本地旅遊業正在復蘇，但是香港若要在這方面保持領導地位，必須努力向前。成立二十週年的香港理工大學酒店及旅遊業管理學系，就香港旅遊業前景撰寫了一份立場書，工作小組主要成員包括系主任彭禮文教授、副教授葉占雄博士和高級講師黃觀富博士。

## 主要立場及建議摘要

### 旅遊業政策及計劃

- 由旅遊事務專員統籌制定全港性的旅遊業政策綱領及旅遊業計劃，上述過程應有各主要有關方面的參與，包括業界、政府、居民、學術機構、環保團體及社區團體。

### 環境保護

- 行政長官在施政報告中「建設美好家園」的目標廣受好評；但亦有評論指報告中的措施只是政府針對一些環境問題表象而提出的治標不治本的措施。政府提出由規劃署發展一套跨世紀的可持續發展機制，值得稱道，但是政府沒有就可持續發展提出具體的方向和協調策略。
- 政府應提倡及推廣環保管理的國際標準如 ISO14001 和綠化地球證書，並提供稅務優惠，引導經營者採納環保管理制度。

### 旅遊名勝、文化古蹟

- 應採取具創意的政策，以便：保存及重新利用公用古蹟建築物；與私人機構合作保存及使用古蹟建築物作旅遊業用途；通過提供劃地比率優惠及／或轉讓，獎勵開發旅遊名勝；及設立機制，獎勵保存古蹟及歷史性建築物。
- 為把香港發展為文化中心，需要建築一些實用的劇場，供國際知名的表演／音樂會長期使用。

### 旅遊業研究中心

- 應設立一個旅遊業研究中心，該中心應為一「獨立」機構，成員包括香港旅遊協會、業界、政府和學界的代表。

### 競爭力

- 制定香港旅遊業的規例，把有損香港國際形象的不法營商行為減至最少。

### 服務質素

- 政府應為特定行業（如導遊、領隊服務等）制定可作為國際基準的業界服務標準和守則。應設立獎勵制度以鼓勵行內良好的操守。監管機構應有更強的法律架構及權力，以便對不當行為採取即時行動及保障消費者權益。

### 規例

- 政府應發揮協調及領導的作用，以維持最起碼的服務水平及統一的服務水準。問題的重點並非需要更多業界規例，而是可推動旅遊業持續發展的領導及統籌機構。
- 應對影響旅遊業及與旅遊業有關業務的現有政府政策及規例進行全面檢討，以期消除或盡量減低這些政策及規例的不一致性和不利後果，例如街頭小販的發牌政策。

### 旅遊業教育及人力資源

- 業界提供的服務水平反映僱員的質素，如禮貌、語言技巧、對機構的自豪感和工作態度等，上述質素對服務行業的競爭能力至關重要。應在業界培養積極的服務文化，並將這種服務文化納入香港所有人力資源發展策略中。
- 政府應為旅遊業和酒店業成立一個專責小組（三方教育協調機構），研究發展正式的認證教育及職業訓練標準的機制。政府在制定法例方面將扮演主要角色，以便業界評核及監察在職及業餘訓練課程的質素，確保業界採納及提供正確的劃一課程，以保障業界及學員的利益。

regulations, for example, the street hawker licensing policy.

### Tourism Education and Human Resources

- Employee qualities in terms of courtesy, language skills, pride and dedication will be reflected in the standard of services provided. They are critical to the competitiveness of these service sectors. A positive service culture should be cultivated for these sectors and incorporated into any human resources development strategy for Hong Kong.
- The Government should set up a taskforce [Tripartite Education Accord System (TEAS)] for the tourism and hospitality industry to examine the mechanisms for developing formal and accredited education and training occupational standards. The Government would have a major role by providing legislative mechanisms which would enable industry assessment and monitoring the quality of on-the-job and off-the-job education, making sure that the joint curricula are pursued and correctly delivered, thus maintaining the best interests of the industry and trainees.



# 高等教育如何配合 廿一世紀知識經濟的發展戰略

**科**教興國是國家多年來的既定政策，自貫徹以來取得了可觀的成果。二十多年來改革開放帶來了舉世矚目的經濟增長並使國力發展突飛猛進。科技及教育是實現經濟振興和國家現代化的基礎。過去數十年間，知識以幾何速度增長。由此引發的科技革新，在新的世紀還會以更驚人的速度向前躍進，並對人類文化帶來極大的衝擊。可以說廿一世紀是一個知識經濟的時代。與此同時，我國將在短期內加入世貿。而入世必將成為在新世紀影響中國的最重要因素。經濟生活、社會生活等各方面都會面對一些變化。因為高等教育在為國家和社會培育人才方面，肩負著重大的責任，為著配合新世紀的新挑戰，須對其作出一些相應的部署。

一、全球一體化、市場貿易一體化的洪流正衝擊著世界各國，尤其是經濟比較發達的國家。它正在深深地影響著人民的生活。在經濟事務、生活方式、文化交流上如是，在教育發展，知識追求上也沒有例外。各國學術界已在加強合作及溝通的基礎上，把日新月異的知識轉變為人類的共同財產。高等院校可策略性和有針對性地與外國的一些知名及對口的大學建立長期的科研教學合作關係，及有系統地建立一個網絡，吸收、溶入及適當地運用一些新的意念、成果和經驗，提升自我的能力。

二、要搞好教育，一定要有充裕的資金投入。因此，增加對教育的撥款，已屬急不容緩。目前國家對高等院校的教育撥款，只能滿足其開支的百分之四十，其餘經費須倚賴院校各自籌措。一些院校甚至要開辦第三產業以籌集資金，因而帶來了不少問題。一個可行的解決經費不足的方法是鼓勵企業及個人捐款，以資助教育機構，並由國家及受益的院校對捐助者加以表揚。

三、可仿效外國私立大學的模式，通過成立創校基金籌措資金，允許私人及團體辦學，使高等教育邁向多元化發展。

四、國家可成立一個由內地及海外專

家學者組成的委員會，對發展教育的長遠方向及改進方法，作一些建議。亦可對高校辦學的效率、科研方向及成果作一個檢討，及出謀獻策。

五、應對高校教師的工資作適量的提高，以留住人才。並為他們提供良好的工作、生活及研究的環境，及對他們予以應有的尊重和重視。

六、在高校中推動高科技文化，向所有師生以至領導幹部及一般工作人員，灌輸高科技概念。亦應了解在以高技術為主導的經濟和社會裡，信息技術迅速發展所引起的影響，及經濟數字化、社會網絡化的大趨勢。

七、制定高校對於不同方位、地域及社會服務對象的辦學方針和策略。

八、鼓勵大學與企業緊密合作，促進科技成果的轉化和推廣。並以市場為導向，嘗試多種形式的產學科研結合。並可成立產品技術開發院，進行中游應用科技研究和產品設計及開發，培訓管理和專業人才，並提供顧問服務。

九、國家應大量增加大學本科生的學額。並同時制定政策促進高素質教育，使學生在德、智、體、群、美等方面全面發展，培養學生愛國愛民、守法及珍惜環境的情操，加強他們的道德觀念。

十、為配合以知識為本的經濟體系，必須使教育普及化，讓更多人接受專上教育，提升知識水平。建設二年制的社區學院，可以達到這個目標。畢業生取得副學位，累積一定工作經驗後，以兼讀或全日制的形式繼續進修，以取得學士資格。

十一、繼續積極改革教育思想、體制、內容和方法。改進傳統的教學方法。訓練學生的創新能力及培養他們的創造思維及習慣。

十二、提高大學本科生的專業知識水平；並鼓勵他們日後終生持續學習、充實自己，以掌握時刻更新的科技和知識。

十三、積極發展各種形式的職業教育和成人教育，充分發揮遙距教育開放性及現代性辦學的好處。開放是指教育對象、

教育形式、教育資源、教育內容和管理方法的開放性；現代化是指教育觀念、教育技巧、教育媒介、教育機制和教育系統的現代化。可運用信息科技進行教學，擺脫了時空的限制，並可大量地培養人才。誠然要辦好遙距教育，還需發展適當的硬件和軟件，以資配合。

十四、網上教學已在最近的短短數年間成為一種廣為應用及認同的學習方法。最近更有網上大學的成立，外國一些知名學府也利用網上課程推廣遙距教學以招收海外學生。我國一些名校也開始發展網上教學材料。我們建議應在這方面多投入些人力資源，推廣網上教學。這是一舉數得的策略。它既可保證教學水平又可適應國內不同地區及行業的需要，並可佔有龐大的教育市場，避免資金流失。以現代眼光來看，教育是一項大企業，要保持它的素質、它的優越性及競爭性。在時機成熟時，亦可把網上教育推廣到國外，以爭取影響力及吸收外匯。我國加入世貿在即，在教育的提供、管理及佔有率方面，難免也要與國外的教育機構及學校較一高下。香港理工大學也在開辦網上的本科學位及碩士課程，主要是為社會人士提供一些專業進修機會。最近將推出專業會計、項目管理、電子商貿、護理、時裝商業等多項碩士課程。理工大學很樂意與內地的院校一起合作推動網上教育。

我們熱切地希望全國的高等教育能與經濟發展相配合，一起成長及飛躍；為實現國家的宏圖大業打好基礎並作強有力的支持。

— 香港理工大學校長潘宗光教授、校董會主席胡應湘爵士及副校長梁天培教授向中國人民政治協商會議第九屆全國委員建議的提案

(A motion proposed to the Chinese People's Political Consultative Conference by PolyU President Prof. Poon Chung-kgwong, Council Chairman Sir Gordon Y.S. Wu and Vice-President Prof. Leung Tin-pui)