

卷一 甲部

題號	答案	題號	答案
1.	C (96%)	16.	B (90%)
2.	B (29%)	17.	B (86%)
3.	D (68%)	18.	A (58%)
4.	B (95%)	19.	D (64%)
5.	A (49%)	20.	C (52%)
6.	B (64%)	21.	A (91%)
7.	C (41%)	22.	A (86%)
8.	C (33%)	23.	D (99%)
9.	A (79%)	24.	C (58%)
10.	C (56%)	25.	A (99%)
11.	D (83%)	26.	D (86%)
12.	D (57%)	27.	A (69%)
13.	C (81%)	28.	A (94%)
14.	D (99%)	29.	A (74%)
15.	A (52%)	30.	B (81%)

註：括號內數字為答對百分率。

1. (a)(i) 以下任何四項：

- 於岩石地形上進行燒烤午餐
- 在林地捕捉稀有蝴蝶品種
- 收集岩石或礦物作為紀念品
- 於島上踏單車
- 於海岸公園限制區內垂釣
- 於岩石上雕刻

4

(ii) 以下任何四項：[答案須為題(a)(i)的相關回應]

- 於岩石地形上進行燒烤午餐。燒烤午餐不應安排於岩石上，建議於燒烤場進行
- 在林地捕捉稀有蝴蝶品種。稀有蝴蝶品種應受保護，林地亦可能被破壞
- 收集岩石或礦物作為紀念品。島上的天然資源不應帶離
- 於島上踏單車。踏單車是不准許的。踏單車可能對其他旅客構成危險，可能損毀地貌
- 於海岸公園限制區內垂釣。沒有許可證，海岸公園限制區內是禁止垂釣的
- 於岩石上雕刻。岩石上不應被損壞或破壞

4

(iii) 以下任何一項：

- 地質旅客
- 自然生態愛嗜者/熱愛自然生態人士
- 冒險愛嗜者 /熱愛冒險人士
- 環保人士
- 生態旅客
- 學生
- 家庭群組
- 長者
- 探險式遊客

1

(iv) 以下任何三項：

- 天然美景
- 天然資源
- 珍貴地質資源
- 陽光、沙灘、海
- 康樂機遇
- 教育機遇
- 平靜、輕鬆

3

(b) 洗手間

以下任何一項

- 使用化學品來清潔洗手間可能會污染海水 (1)
- 固體廢物可能會污染海水 (1)
- 設立洗手間可避免旅客污染其他地區 (1)

1

營地

以下任何一項

- 旅客的增加可能造成更多污染，如噪音、污水、及固體廢物 (1)
- 過夜旅客於舉行晚間活動時可能對生態造成干擾如營火活動 (1)

1

燒烤場

以下任何一項

- 造成空氣污染及固體廢物 (1)
- 林地可能有山火發生的風險 (1)

1

15

2. (a) (i) 以下任何一項：
- 度假酒店
 - 水療酒店
 - 近郊酒店
- 1
- (ii) 以下任何一類酒店：
- 度假酒店
- 一般位於風景如畫的地方(1)
 - 較為偏遠的地點，有時顧客需要長途跋涉才能到達(1)
 - 顧客通常會停留較長時間 (1)
 - 度假酒店一般提供種類全面的優質康樂設施，以及不同種類的餐飲設施，由氣氛輕鬆的食店到環境高雅的食府 (1)
- (任何三項)
- 水療酒店
- 一般位於度假類型的地點，或作為城市水療酒店的一部分 (1)
 - 它們提供住宿、水療、飲食 (1)
 - 酒店提供多類的康健服務，包括鬆弛／減壓、健身、纖體、傷痛／生活改造、普拉提／瑜伽 (1)
 - 酒店擁有專業員工通常包括營養師、治療師、按摩師、運動生理學家，在若干情況下甚至包括醫生 (1)
- (任何三項)
- 近郊酒店
- 一般是面積較小的物業 (1)
 - 通常提供全面的服務 (1)
 - 位於近郊地點 (1)
- (任何三項) 3
- (iii) • 旅行團群體遊客 1
• 個別的群體遊客 1
- (iv) 以下任何三項：
- 娛樂設施，如賭場、購物商場、戲院、卡拉OK
 - 餐飲設施，如提供不同菜式的餐廳、酒吧
 - 戶外運動設施，如浮潛、划艇、激流、網球場
 - 室內運動設施，如健身中心、兒童遊樂室
- 3
- (b) (i) 位置Y 1
- 以下任何三項：
- 那裏有海灘可供水上運動
 - 那裏有天然美景
 - 遠離市中心
 - 位置 X 不適合。因為郊野公園內是禁止建築
 - 位置 Z 位於市區及太擠迫
- 3

分數

(ii) 以下任何兩項：

- 海岸地形
- 山丘
- 植物
- 動物
- 海洋生物
- 濕地

$\frac{2}{15}$

1.(a) 提供優質服務的重要性

以下任何三項：

- 改善服務以吸引顧客 (2)
- 控制服務質素以挽留顧客 (2)
- 滿足顧客的需要及需求以減少投訴的數目 (2)
- 提高顧客忠誠度以製造高利潤回報 (2)
- 提高員工士氣以降低員工流失率 (2)
- 建立聲譽及品牌以吸引顧客 (2)

6

(b) 顧客服務特點

以下任何四項及其解釋：

- 可靠性 (1)
 - 指能可靠而準確地提供承諾服務的能力；例如：每次能準時與客人見面，確保根據客人與旅行社訂定的合約而安排相關行程 (2)
- 可信度 (1)
 - 指導遊的知識及禮貌，及以贏取顧客信任與信心的能力；例如：提供目的地準確的資料導賞，熟悉團員應於哪個機場大樓辦理離境手續 (2)
- 有形性 (1)
 - 指導遊的儀容及態度；例如：導遊應穿著合適的服裝 (2)
- 同理心 (1)
 - 指對顧客的關心及個別的關注；例如：當接待長者時會減慢步伐，為素食客人提供特別膳食 (2)
- 反應能力 (1)
 - 指願意迅速地為顧客提供及時和高效率的服務；例如：當客人提出要求時立即調節旅遊車的空調 (2)

12

18分+

2分傳意

2.(a) 原因

以下類目中的任何三項：

社會上

- 公眾對企業的社會責任的意識有所提升 (2)
- 酒店履行企業社會責任 (2)
- 酒店爭取本地社區的支持 (2)

環境上

- 環境的質素退化 (2)
- 導致污染 (2)

經濟上

- 減低酒店長遠的廢料處理成本 (2)
- 減低酒店的洗衣，能源及消費品的成本，以產生更高盈利 (2)

法律上

- 酒店履行法律或條例的要求 (2)
- 酒店避免違反環保法例的罰款 (2)

(b) 環保措施

以下類目中的任何六項(每項2分)：

減省	循環再造	重用	替代
<ul style="list-style-type: none"> 於非繁忙時段關掉餐廳中部分空調及燈 不用一次性的器皿 避免使用樽裝水 不提供獨立包裝的調味品如茄汁、芥末、牛油等 按要求才提供退房信封 將打印機預設於雙面列印狀態 按要求才提供電話簿及地圖 鼓勵客人於不需要時關掉燈及空調 	<ul style="list-style-type: none"> 收集玻璃樽及鋁容器，用作工業循環再造 循環再造食物廢料，作為有機肥料 利用高科技食水過濾系統，令污水可循環使用如灌溉 利用循環再用紙張，列印內部的銷售紀錄 使用循環再用墨盒及墨水筒 收集已用的肥皂，洗頭水及報紙，減少廢物，減少固體廢物污染 	<ul style="list-style-type: none"> 用可再用的器皿去盛載食物 提供可再用的銀器或餐具 於洗手間放置告示鼓勵客人不用每天更換毛巾及床單 於後勤部門提供可洗／可再用的水杯或玻璃杯 用可清洗的洗衣袋 改造舊床單或制服作抹布 回收隨洗衣附送的衣架，並把衣架送返洗衣部 	<ul style="list-style-type: none"> 根據環保目標，以新的餐單取代餐單中不太普及的菜式 以有機食物作為食材 於後勤部門重置節能的螢光燈 以LED燈取代消耗能源的燈光 文件儲存，以軟件檔形式取代理印檔 建立網上通訊系統以減少用紙 安裝節約用水的龍頭及坐廁

12
18分+
2分傳意

3.(a) 潛在危害

- 生物性 - 可能包括病毒及細菌
- 化學性 - 可能包括禁用的除蟲劑及化學物
- 物理性 - 可能包括玻璃碎片、金屬碎片及碎石

1
1
1

(b) 食物安全五要點 - 業界指南的措施

- | | |
|---|---|
| • 購買 (1) | 1 |
| - 從認可和可靠的供應商購買食物及食物配料 (2) | |
| - 選用新鮮及合乎衛生的食物配料，並在收貨時檢查配料品質 (2) | |
| - 不要選用已超逾食用限期的食物 (2) | |
| (任何一項) | 2 |
| • 儲存 (1) | 1 |
| - 在兩小時內把熟食及易腐壞的食物放進雪櫃 (2) | |
| - 最好用兩個雪櫃分開儲存生的食物和經煮熟或即食食物 (2) | |
| - 如須把生的食物和經煮熟或即食食物儲存在同一雪櫃：以有蓋的容器儲存食物，把即食或經煮熟食物放在雪櫃上格，生的肉類、家禽及海產放在下格 (2) | |
| (任何一項) | 2 |
| • 配製 (1) | 1 |
| - 經常以溫水和肥皂液清洗雙手20秒 (2) | |
| - 食物處理人員應穿着清潔的淺色外衣或工作服 (2) | |
| - 在處理即食食物時應戴上用後即棄的手套 (2) | |
| - 應以防水膠布或戴上手套，覆蓋手上的損傷部分或切割傷口 (2) | |
| - 不應留長指甲及塗指甲油 (2) | |
| - 在每次使用用具和工作檯後，應用熱水及清潔劑清洗 (2) | |
| - 保持廚房清潔和防止廚房受到蟲鼠及其他動物滋擾 (2) | |
| - 用不同的用具，分開處理生的食物和經烹煮的食物或即食食物 (2) | |
| - 以不同顏色標籤用具 (2) | |
| - 用不同的用具試味和攪拌或混合食物 (2) | |
| (任何一項) | 2 |
| • 烹煮 (1) | 1 |
| - 冷藏食物先放進微波爐、雪櫃冷凍格或放在流動的水喉水下解凍，然後烹煮 (2) | |
| - 最好使用食物溫度計檢查食物中心溫度是否至少達到攝氏75度 (2) | |
| - 正確使用食物溫度計，例如：應放於食物中央 (2) | |
| - 如沒有食物溫度計，應徹底煮熟或翻熱食物至滾燙 (2) | |
| - 使用微波爐煮食時，須將食物攪動、翻動數次及蓋上，以確保食物徹底煮熟 (2) | |
| (任何一項) | 2 |
| • 運送及上桌 (1) | 1 |
| - 切勿讓煮熟的食物置於室溫超過兩小時 (2) | |
| - 熱吃的食物應保持在攝氏60度以上，運送熱吃的食物時應把食物包好，放進清潔的保溫容器內。熱吃的食物上桌時應放在已加熱的保溫設備內或已預熱的蒸氣桌、暖盤及/或燉鍋上 (2) | |
| - 冷吃的食物應保持在攝氏4度或以下，運送冷吃的食物時應把食物放在具備冷源（如冰或冰墊）的冷凍器內。冷吃的食物上桌時應放於較淺的容器內，然後放進一個加了冰塊的深盤內，以保持食物冷凍。應在冰塊溶掉後，把水倒掉，並添加新的冰塊 (2) | |
| (任何一項) | 2 |

 18分+
 2分傳意

4. (a) 以下任何六項及其解釋 (每項2分) :

服務供應商的角度

改善成本效益

- 編排員工當值 (2)
- 有效地控制成本 (2)
- 引入無間隙的全球分銷系統或網絡系統可減少文書工作 (2)
- 更好地整合各部門的功能，能有助提供良好服務及降低營運成本 (2)
- 建立人手需求較低的熱線訂位系統 (2)

加強預報

- 通過互聯網及全球分銷系統獲取準確及更大量的顧客數據 (2)
- 有效地管理顧客數據 (2)
- 更明白消費者的需要，從而收窄顧客預期及得到服務的距離 (2)
- 進行營收利潤管理 (2)
- 有效地促進路線設計及市場營銷計劃 (2)

整合分散的旅遊產品(分銷渠道)

- 互聯網以單一取代傳統多邊旅遊的分銷渠道 (2)
- 透過電腦訂位系統或全球分銷系統為旅客提供一站式的購物 (2)
- 透過航空公司的電腦訂位系統推廣旅遊目的地 (2)

由顧客的角度

方便購買／便利

- 方便於家中購物及付款 (2)
- 消除中介機構的複雜分佈，因而減低成本 (2)
- 利用互聯網及流動媒體完成自動化登機程序 (2)
- 於機場進行快捷登機服務 (2)
- 直接與供應商的訂位部接觸以達至一站式購物 (2)

提供更多的產品訊息

- 透過大量的旅行網站，為消費者提供更多的訊息及享用更多的選擇 (2)
- 通過整合的旅遊產品，如目的地的景點、住宿及交通運輸，能增進旅行體驗 (2)
- 便捷地獲取產品及服務的資料 (2)
- 透過社交網站提供大幅減價及特別優惠的資料 (2)

(b) 有所保留的原因

以下任何三項及其解釋：

- 不同社會及文化背景的顧客對資訊科技的運用有不同理解，如外國人可能不明白語言文字 (2)
- 可能降低／減少顧客與員工的人與人之間的溝通，如服務沒做到時缺乏人的支援，顧客可能由於科技的錯誤而氣餒(2)
- 顧客對科技有不安，恐懼使用新科技，如顧客需要重新學習使用新科技，但科技未必經常按設計般運作，而複雜的設計並非用家友善的系統 (2)
- 顧客對使用資訊科技的安全關注，及恐懼科技相關的罪案，如黑客闖入電腦系統，擔心數據保密及保安事宜，或透過互聯網不可靠的付款模式 (2)

6
18分+
2分傳意

5. (a) 香港的文化元素

以下任何三項：

- 傳統：是一種目的地的獨特現象，是遊客來訪問的主要誘因，他們追求學習東道社會的生活方式，例如在端午節時進行賽龍舟比賽 (2)
- 食品：品嚐地道食物是遊客的其中一項主要活動，例如港式奶茶 (2)
- 藝術：每個地方和文化都有自己的藝術，能反映當地以往和現在的文化遺產，例如粵劇 (2)
- 歷史：無論是口述、筆錄或綜觀性的記載都能反映一個地方以往的歷史。這些對本地人及遊客均可作為提點，從而見到東道國昔日的生活方式，例如粉嶺龍躍頭 (2)
- 宗教：顯著地影響東道國的生活方式和節慶，如佛誕 (2)
- 建築物：能夠見證一個地方文化的傳統，例如景賢里 (2)
- 消閑活動：當地人消閑活動能夠反映出他們如何打發空餘時間。遊客可以作觀眾欣賞這些消閑活動，例如賽馬 (2)

6

(b) 以下任何六項 (答案最少須包括一項社會的影響及一項文化的影響)：

正面的社會影響

- 培育彼此對人的正確態度(東道主—遊客) (2)
- 減低不當看法及成見 (2)
- 改善社區設施及基本建設的質素 (2)
- 職業形式及種類的轉型 (2)

負面的社會影響

- 過度擁擠 (2)
- 罪惡增加 (2)
- 敵意和誤解 (2)
- 健康衛生問題 (2)
- 「示範效應」令當地人感憤 (2)

正面的文化影響

- 學習彼此的文化與習俗 (2)
- 培育自豪、欣賞、明白、尊重和接納彼此文化的態度 (2)
- 文物保護 (2)

負面的文化影響

- 文化衝突 (2)
- 模仿東道國／遊客的文化 (2)
- 文化被商業化 (2)
- 遊客的漠視態度，例如嘈吵和不禮貌 (2)

12

 18分+
2分傳意