

評卷參考 一般評卷指引

本文件供閱卷員參考而設，並不應被視為標準答案。考生及沒有參與評卷工作的教師在詮釋文件內容時應小心謹慎。

1. 本評卷參考不能就各試題羅列所有可能的答案。閱卷員可根據專業判斷，接納未列於本評卷參考內其他正確和合理的答案。
2. 試題若列明要求答案的數量，而考生給予多於要求的答案，多答的部分則不會評閱。舉例說，試題要求考生列舉兩個例子，如考生列舉了三個，閱卷員只需評閱第一和第二個答案。
3. 卷二每道題目，均將按照以下評卷準則給予有效表達分數，最高2分：

分數	考生表現
2	表達流暢無礙，並具有條理
1	表達尚算充分，但欠條理性
0	表達欠流暢，意思令人費解

* 每題答案內容得分少於5分時，一律不會給予任何有效表達分數。

卷一 甲部

題號	答案	題號	答案
1.	D (84%)	16.	B (78%)
2.	C (84%)	17.	C (41%)
3.	B (65%)	18.	D (31%)
4.	B (46%)	19.	A (35%)
5.	C (44%)	20.	B (44%)
6.	D (36%)	21.	*
7.	A (69%)	22.	C (92%)
8.	B (95%)	23.	A (78%)
9.	C (31%)	24.	D (81%)
10.	C (45%)	25.	A (69%)
11.	A (93%)	26.	A (18%)
12.	C (89%)	27.	B (38%)
13.	D (40%)	28.	D (84%)
14.	A (34%)	29.	B (28%)
15.	D (52%)	30.	B (20%)

* 本試題被刪去。

註：括號內數字為答對百分率。

關於「刪除試題」的說明

每年考試，香港考試及評核局如果認為多項選擇題試卷中某些試題欠理想，通常都會把這類試題酌量刪去。根據過往經驗，上述決定基於不同的理由；最常見的是由於試題的甄別力弱，未能把不同程度的考生分辨出來，換言之，大多數考生答題都只憑臆度。保留這類試題，恐會降低測試的效能，所以不得不把它刪去。這類試題雖經決定在考試中刪去不用，但仍刊登在試題專輯內，並予以標明。而本年的考試報告或會提出討論。

乙部

分數

1. (a) 香港酒店業協會 (1)
[只批閱**首項**。]

以下任何兩項：

- 加強香港酒店業的合作及聯繫 (1)
- 保護會員權益 (1)
- 向政府提供有關香港酒店發展的建議 (1)
- 與所有參與酒店及餐飲培訓的教育機構密切合作 (1)
- 向會員提供與行業有關的有用資訊及數據 (1)
- 在所有影響酒店營運的事務上，代表整個業界的立場 (1)
- 當政府對新政策及措施提出建議立法時擔當諮詢角色 (1)
- 通過課程及研討會，為會員提供培訓 (1)
- 通過引進新科技及管理技術，確保與維持服務及質素標準的一致性，以及提高行業的國際性 (1)

[只批閱**首兩項**。]

3

- (b) (i) 酒店B：精品酒店

- 小型奢華酒店 (1)
- 一間有主題客房的酒店 (1)
- 一間設計前衛的酒店 (1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證，才能得一分。]

酒店D：旅舍

- 廉價的住宿，\$300 (1)
- 有煮食設施(1)
- 共用洗手間及淋浴設施(1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證，才能得一分。]

2

- (ii) 以下任何三項：

- 確認酒店的品牌及地位，有助招攬顧客 (1)
- 各獨立酒店互相介紹客人給對方，達到更有效的營銷及更大的產品分銷 (1)
- 通過使用嶄新及不同的分銷渠道，以得到更好的市場曝光率 (1)
- 全球都有涉獵的總部協助營銷、廣告及轉介預訂 (1)
- 集團的其他所有酒店必須達到相類標準，以確保產品的一致性及客人的持續信心 (1)

3

- (iii) 以下任何三項：

- 較少需要管家服務，如每日更換床單及毛巾。經常是每週一次的清潔服務，而非每日的清潔服務 (1)
- 減少每晚的房間流轉量，故每間房間需要較少清潔及變動 (1)
- 廣告需要較少，故推廣成本較低 (1)
- 員工對客人比例較少 (1)
- 酒店的位置遠離商業中心區，故地價及租金較低 (1)
- 更多房間改善經濟效益減低營運成本 (1)

[只批閱**首三項**。]

3

(c) (i) A 是美國

- 度假旅客購物較多，而商務旅客較少 (1)
- 高質素的住宿對商務旅客較為重要 (1)
- 商務旅客平均逗留較長以進行商務會議及預約活動 (1)
- 中國旅客用於購物的消費通常多於住宿 (1)
- 旅客從長途旅遊普遍逗留較長時間 (1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證理據，才能得一分。]

1

(ii) 港幣\$3,900 x 16% = 港幣\$624

1

(iii) A 是最合適的

- A 提供日租房間 (1)
- A 是在價格範圍之內 (1)
- A 的位置便於購物 (1)

[只批閱**首兩項**。]

2
15

2. (a) (i) 餐廳 A：傳統餐廳

- 提供全套的餐單，例證是餐單項目全面，前菜、主菜及甜品均有很多選擇，以及選擇繁多的餐酒 (1)
- 提供餐桌服務，例證是法式 (1)
- 餐廳寬敞，例證是400平方米有40個座位 (1)
- 「員工對座位」比例高，例證是12位員工對40個座位 (1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證，才能得一分。]

餐廳 D：自助食堂

- 位置在學校內，例證是在中學內 (1)
- 沒有餐桌服務提供，例證是櫃台服務 (1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證，才能得一分。]

2

(ii) 餐廳 B：連鎖店

- 店舖眾多，例證是60間店舖 (1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證，才能得一分。]

餐廳 C：特色或獨立餐廳

- 特色餐廳：針對特定的市場細分，例證是有混合菜式的選擇性餐單 (1)
- 獨立餐廳：只有一間餐廳，沒有很多分店 (1)

[只批閱**首項**。]

[考生必須指出該類型，並給一個例證，才能得一分。]

2

(iii) 以下任何三項：

- 低營運 / 行政成本 - 大批量購買材料或器具 / 充分利用後勤區域資源 - 從而達到成本效益 (1)
- 成立標準作業程序，以達至高效率的食品生產及服務 (1)
- 工作人員、材料及器具可以於任何時間分配到不同的分店 - 從而提高工作效率 (1)
- 由於成本可由所有分店共同分擔，故每間餐廳的宣傳成本相對較低 (1)
- 分店建立在多個不同地方 - 有更大的市場佔有率 - 從而帶來更多生意 (1)
- 便於二十四小時營業 (1)
- 購買已既定的營運模式及系統 (1)
- 得到品牌效應 (1)

[只批閱**首三項**。]

3

(iv) 以下任何兩項：

- 獨自旅行的商務旅客更有可能在酒店餐廳用餐，而那些與伴同行的，則更有可能出外用餐 (1)
- 由於有消費帳戶令他們有更大的消費額，故較昂貴的餐廳也付擔得起 (1)
- 商務旅客由於旅遊目的而對價錢較不敏感 (1)
- 在一天結束之時，通常都很疲累，不想晚上到離酒店太遠的地方 (1)
- 可能對食物有更高要求的口味及需要更高質素的膳食 (1)
- 喜歡被人照料及期望高質素的服務 (1)
- 酒店可能提供膳食折扣予住客 (1)
- 可能對當地城市不熟悉，因此選擇了較安全的酒店餐廳 (1)

2

- (b) (i) • 室內裝修 - 通過使用華麗的燈飾、高質的家具及精美牆紙，它的裝飾有著典雅及獨特的氣氛 (1)
• 餐桌擺設 - 桌子擺放著全套餐具、蠟燭、餐酒或花朵 (1)
[只批閱首兩項。]

2

(ii) 以下任何兩項：

- 主題 - 可以為餐廳營造整體感覺及用餐氣氛，尤其是若該地方是環繞著一種特定方式設計，使客人有所體會 (1)
- 員工制服 - 打造該餐廳的品牌，並突出餐飲服務的標準或專業形象 (1)
- 感官 - 色彩、觸覺、聽覺、嗅覺等能營造餐廳的氣氛 (1)

[只批閱首兩項。]

2

- (c) • 法式服務 - 由一個服務員及／或助手，為客人在桌旁提供服務，但美式服務沒有此等做法 (1)
• 法式服務 - 於廚房半製成食物後，在客人面前作最後烹調，但於美式服務，食物會在廚房煮好，直接送給客人 (1)

2

15

1. (a) 以下任何四項及其解釋：

- 協助供應商擴闊市場 (1) - 透過多種不同的旅行社分銷產品，供應商可以觸及更廣闊的市場 (1)
 - 提供供應商的資訊予市場 (1) - 提供有關各種類別及可供選擇的旅遊服務，從而節省供應商的客戶服務成本 (1)
 - 作為供應商的主要分銷代理 (1) - 供應商可以透過使用旅行社代其銷售產品 (並支付佣金給它們)從而把成本降低 (1)
 - 代表供應商提供服務予顧客 (1) - 供應商可以讓旅行社作為其主要服務供應商，以幫助進行預訂、安排機票、提供確認及發出旅遊單據，以降低成本 (1)
 - 作為供應商的大使 (1) - 為產品提供一個眾所周知而熟悉的面孔，並作為市場上的代表，使產品顯得更具個性及本土化 (1)
 - 旅行社為供應商提供廣泛的市場營銷數據 (1) - 透過擁有目標顧客行為資料的數據庫，供應商能夠獲得最新的市場資訊 (1)
 - 代供應商處理投訴 (1) - 旅行社作為接收投訴的首個接觸點，在不需要供應商直接參與下，大部分投訴得以解決 (1)
 - 推廣供應商予市場 (1) - 介紹供應商予顧客 (1)
- [只批閱首四項。]

8

(b) 以下任何五項及其解釋：

- 解決問題者 (1) - 面對面服務的提供者能即場解答，並立即解決問題 (1)
- 銷售員有良好的產品知識 (1) - 有助提供較佳建議，結果達至更高的客人滿意度 (1)
- 提供更多個人化服務 (1) - 更準確地滿足客人需求，以提高客人的滿意度 (1)
- 促使長遠顧客關係 (1) - 建立對銷售員的信心以制造重複的業務，提高收藏／利潤 (1)
- 提供高質素服務，如買家難以比擬的行內知識及精明意見 (1) - 提供其他人可能沒有的專業知識，以達致最佳購買之選 (1)
- 提供售後服務 (1) - 建立顧客忠誠度，及達致更高的顧客滿意度，如提供感謝卡或在特價或特別優惠時告知客人 (1)
- 一站式銷售 (1) - 將消費者所購買的各項(如套票、旅遊保險及接駁等)結集成一次性購買，使顧客可在一個單一地點全數購買，而不是要透過不同渠道以滿足需求 (1)
- 建立具「形象」的產品 (1) - 顧客可以直接與某人接觸，而不是對著電腦或電話接線生，建立顧客信心及滿意度 (1)

10
18分+
2分傳意

2. (a) 以下任何五項及其解釋：

- 鄰近有大量的潛在顧客 (1) - 為郵輪航線提供了一個準市場。例如，鄰近的中國市場對郵輪有著巨大潛力 (1)
- 目的地的可達度高 (1) - 良好的交通連繫，使顧客能夠容易地到達母港 (1)
- 良好的旅遊基礎設施 (1) - 鄰近的許多景點及活動，能吸引及招待乘坐郵輪之前及之後的旅客 (1)
- 充足的泊位和/或拋錨地點 (1) - 令人滿意的承載能力，以供多種船舶包括巨型郵輪之用 (1)
- 海港有良好的自然環境 (1) - 全年不結冰，或深水的港口，都使郵輪可以全年行駛/或滿足更大型船舶 (1)
- 現時強勢的旅遊名聲 (1) - 母港本身可作為一個景點，增加訂購由此出發的郵輪旅遊的動力 (1)
- 於鄰近地區內的其他具吸引力的港口 (1) - 發展具吸引力的郵輪行程航線 (1)
- 有監管架構支持 (1) - 現行規則及條例能促使母港以簡單及具有成本效益的方向發展 (1)
- 行業經驗 (1) - 本地的旅遊業具有豐富經驗，知道並了解如何拓展業務及高效率地服務乘客 (1)
- 港口成本 (1) - 使用母港的成本價格實惠，令郵輪公司的經營成本降低 (1)
- 社區支持 (1) - 社區支持旅客增長，或指定的郵輪業發展 (1)

[只批閱首五項。]

(b) 以下任何四項及其解釋：

- 空氣污染
 - 郵輪燃燒柴油/船用燃料，其含硫量高 (1)
 - 估計郵輪會焚化高達 85 % 的垃圾 (1)
 - 解決方法：**
 - 通過立法禁止所有船隻使用此類污染燃料 (1)
 - 要求船隻連接到本地電網，從而關掉引擎 (1)
 - 使用本地的垃圾回收，而非焚化 (1)
 - 要求在公海或國際水域焚化垃圾 (1)

- 水質污染
 - 船隻所產生的污水在不經處理下被直接排出 (1)
 - 排放艙底的污水及製造浮油 (1)
 - 解決方法：**
 - 連接到碼頭所裝置的本地污水網絡 - 將所有污水傳至本地的廢物處理廠 (1)
 - 要求將艙底的污水抽到本地的污水處理系統 (1)
 - 要求只在公海排空艙底污水箱 (1)

- 土地污染
 - 由乘客及營運產生的垃圾 (1)
 - 解決方法：**
 - 向郵輪公司徵收處理垃圾的費用 - 鼓勵營運者節省資源 (1)
 - 鼓勵回收及減少廢物 (1)

- 光污染
 - 郵輪在晚上仍保持電燈長開 (1)
 - 解決方法：**
 - 要求船隻在一定時間後關燈 (1)

- 噪音污染
 - 入境旅客或郵輪數目的增加 - 入境旅客或郵輪所產生的噪音增加，可能騷擾當地人 (1)
 - 郵輪在深夜進入或離開港口，及示意移動所發出的號角聲 (1)
 - 解決方法：**
 - 發出適當指示或指引提醒那些旅客採取較為為他人著想的行為 (1)
 - 除在緊急情況下，限制可響號角時間 (1)

- 生態破壞
 - 排放壓艙櫃水時，可能會將新物種帶到環境之內 (1)
 - 船隻意外觸礁可導致脆弱的海洋環境受到破壞 (1)
 - 解決方法：**
 - 不得在本地水域排放壓艙櫃的水 (1)
 - 合適及更好的海上導航系統 (1)

[只批閱首四項。]

[一分為污染類型及例子，一分為解決方案。]

8

18分+

2分傳意

3. (a) 以下任何五項及其解釋：

- 界定餐廳的核心主題 (1) - 餐單界定食品的種類，亦因此決定餐廳的類型，這有助於營造餐廳的氣氛及主題 (1)
- 提供資訊 (1) - 為潛在顧客提供食品風格及產品系列資訊 (1)
- 易於購買 (1) 簡單清楚地列出菜式及飲料，經常使用圖片，令客人更容易點選菜式。顧客可以清楚知道所提供的餐飲服務 - 有助顧客快捷地選擇他們的菜式 (1)
- 推廣特色菜式給顧客 (1) - 強調廚師精選及其他推介套餐 (1) / 影響決定 (1) - 餐單的次序、推介、精選等可以影響顧客選購首選的食物 (1)
- 有關即將舉行的活動及計劃資訊，如特別優惠或推廣日 (1) - 以吸引更多客人，並好讓他們在光臨前預先計劃 (1)
- 增加顧客信心/降低不安度 (1) - 讓消費者了解產品，烹調風格及材料，以在食品質量及安全上建立更高的信心 (1)
- 透過具多種語言的餐單來擴闊基礎市場 (1) - 推介菜式予來自不同國籍的人，以令市場多樣化及增加銷量 (1)
- 易於預算成本及食材 (1) - 食物選擇有限容許廚師輕易地監察及預算食物成本及數量 (1)
- 作為市場推廣的工具 (1) - 突出產品及服務以吸引顧客進入餐廳 (1)
- 作為提昇銷售的工具 (1) - 容許員工提昇銷售較高價的食品，或鼓勵購買更多食物及飲品 (1)

[只批閱首五項。]

10

(b) 以下任何四項及其解釋：

- 降低所需成本 (1) - 不需要購買多種的食材 (1)
- 節省食物成本 (1) - 套餐餐單通常列出較便宜的菜式，因為它們以肉類及魚類的廉價部分製造 (1)
- 預備食物更有效率 (1) - 可以大批量預備 (1)
- 較高的座位回轉率/翻枱率 (1) - 更快落單及送上食物，讓顧客更快地享畢他們的食物，從而達致更快的回轉率 (1)
- 較高的員工效率 (1) - 加快預備及送上食物的速度 (1)
- 較高的利潤 (1) - 通過大量購買食物令生產及制作成本降低兩者結合，從而增加邊際利潤 (1)
- 令消費者有物超所值的感覺，使他們的信心及消費增加 (1) - 顧客覺得他們得到一個「待遇」，所以更有信心購買及購買更多產品 (1)

8

18分+

2分傳意

4. (a)
- 停滯 (1)
 - 達到旅客人次的最高點；目的地縱使形象良好，但已不再是潮流之選
 - 嚴重依賴回頭客，這表示依賴初次到訪旅客的旅遊景點將會下降，回頭旅客將集中於較少範圍的活動
 - 已到達或超過目的地的支持容量/承載力，這會產生社會及環境成本，並減低旅客的滿足度
 (以上任何一個答案 = 1分)
 - 衰落 (1)
 - 由於其他目的地已經重生了他們的生命週期或已發展了更具競爭力的產品，該地區已不能再與其他目的地競爭，因此旅客人數及所得收益均下跌
 - 目的地成為一個廉價選擇，因為它不能在質素或產品上再作競爭，故只能在價格上競爭。廉價代表更低的利潤及減少投資
 - 厭了及沉悶的設施及景點無法吸引新的旅客。回頭旅客亦逐漸厭倦了它們，因此旅客人數及滿意度下降
 (以上任何一個答案 = 1分)
 - 重生 (1)
 - 重新恢復增長及擴展目的地，其中的新產品、服務及設施其設計旨在吸引現有及新旅客
 - 強化場所，以滿足更多人，容許目的地探討/解決支持容量/承載力問題。這樣做，該地方可以照顧更多的人，並減輕由此產生的社會及環境成本
 - 因地方變得受歡迎而有更多投資。隨著越來越多人的到來，新投資者將進入該市場，更多投資表示新的發展及優化現有資產均能提高目的地的質素水平
 (以上任何一個答案 = 1分)

[只批閱首三項。]

6

- b) 以下任何六項及其解釋：
- 提高競爭力 (1) - 其他目的地正在迅速發展 - 如果目的地沒有跟上步伐，就會喪失競爭力 (1)
 - 抵擋 / 避免停滯及衰退 (1) - 如果成熟的目的地不提升設施，它們便會有失寵的危機 (1)
 - 提高支持容量 / 承載力 (1) 使目的地可以應付更大的旅客數量，同時減低不利的影響 (1)
 - 吸引新的市場細分 (1) - 新市場不斷湧現而目的地必須能夠吸引它們 (1)
 - 保留現有市場 (1) - 通過為它們提供新產品及體驗 (1)
 - 鼓勵投資 (1) - 新設施的開發在經濟上變得可行 (1)
 - 創造就業 (1) - 新的發展創造更多的就業機會 (1)
 - 目的地在市場上重新定位 (1) - 建立新目的地形象 (1)

12

18分+

2分傳意

5. (a) 以下任何四項及其解釋：

- 較好的就業發展機會/較好的工作前景 (1)
 - 如果有能力，當地居民可以與連鎖酒店一同發展國際性事業並往上爬到更高的職級 - 在當地人擁有的酒店內，流動及發展較有限 (1)
- 較好的工作環境 (1)
 - 國際連鎖酒店經常引進國外的商業做法，包括固定時數、五天工作週及加班費 (1)
- 較好的衛生及安全環境 (1)
 - 國際連鎖酒店通常有較為符合國際規格的健康及安全標準，以達致一個更安全的工作環境及較少工作場所的意外事故 (1)
- 較佳的待遇 (1)
 - 一些國際連鎖酒店需要員工有更高的服務質素標準，並會支付達至表現的員工較高薪酬 (1)
- 較佳的附帶福利 (1)
 - 一些國際連鎖酒店擁有達到國際水平的福利政策及附帶福利，一般比當地酒店提供的較好 (1)
- 提高員工質素及水平 (1)
 - 提供更優質的培訓予本地員工，使他們相比那些在當地酒店工作的人員更具技巧 (1)
- 較開放的溝通文化 (1)
 - 一些國際連鎖酒店鼓勵員工回饋，尊重員工提出回饋的權利，並採納回饋來提高服務水平，令員工更努力工作 (1)
- 個人的自尊感 (1)
 - 於國際連鎖酒店提昇地位 (1)
- 提高跨文化的理解 (1)
 - 於一間吸引國際旅客的酒店工作，更能明白其他文化 (1)

[只批閱首四項。]

(b) 以下任何五項負面影響及其解釋：

- 希望幻滅 (1)
 - 如果旅客與當地居民之間的生活水平相差太大，當地居民可能會覺得他們將永遠被視為二等居民。即使他們更加努力工作，也不能享受像旅客般所擁有的，他們可能感覺不滿 (1)
- 改變就業 (1)
 - 當地人可能會羨慕旅客所享受的更高質素生活。尤其是年輕人，他們可能會放棄傳統生計(捕魚或耕作)，並在其他行業尋求更好的工作。結果可能是難以填補傳統工作的空缺 (1)
- 改變土著民族的價值觀及行為 (1)
 - 當地人可能感覺外地人較為優越，這可令傳統不再受到尊重，並有可能導致當地社會分化 (1)
- 失去傳統性別的角色 (1)
 - 當地婦女會仿照西方女性般出外工作，這意味著她們成為家庭中主要養家糊口的人並顛覆傳統性別的角色。這可以改變社區的經濟及社會結構 (1)
- 失去傳統文化 (1)
 - 當地的人會逐漸跟隨旅客的生活方式，例如：購買外國食品及用外語溝通。年輕一代將終放棄自己的當地傳統文化，使它消失 (1)
- 傳統技藝失傳 (1)
 - 為了賺取更多以享受更舒適的生活，向來製造用具、服裝等的當地手工藝人將只會製造如紀念品般的便宜、非正宗版本，導致傳統技藝及物質遺產意義的消失 (1)

[只批閱首五項。]

10
18分+
2分傳意