

香港考試及評核局
2015年香港中學文憑考試

旅遊與款待 試卷一

本試卷必須用中文作答
一小時十五分鐘完卷(上午八時三十分至上午九時四十五分)

考生須知

- (一) 本卷分甲、乙兩部。考生宜於約 45 分鐘內完成甲部及約 30 分鐘內完成乙部。
- (二) 甲部為**必答題**，乙部選答**一題**。
- (三) 甲部為多項選擇題，乙部為資料回應題。
- (四) 甲部的答案須填畫在多項選擇題的答題紙上。乙部的答案須寫在答題簿上。**考試完畢，甲部之答題紙與乙部之答題簿須分別繳交。**

甲部的考生須知 (多項選擇題)

- (一) 細讀答題紙上的指示。宣布開考後，考生須首先於適當位置貼上電腦條碼及填上各項所需資料。宣布停筆後，考生不會獲得額外時間貼上電腦條碼。
- (二) 試場主任宣布開卷後，考生須檢查試題有否缺漏，最後一題之後應有「**甲部完**」字樣。
- (三) 各題佔分相等。
- (四) **全部試題均須回答**。為便於修正答案，考生宜用HB鉛筆把答案填畫在答題紙上。錯誤答案可用潔淨膠擦將筆痕徹底擦去。考生須清楚填畫答案，否則會因答案未能被辨認而失分。
- (五) 每題只可填畫**一個**答案，若填畫多個答案，則該題**不給分**。
- (六) 答案錯誤，不另扣分。

考試結束前不可
將試卷攜離試場

甲部：多項選擇題

本部分共 30 題，各題均須作答。考生應選取各題最恰當的答案。

1. 以下哪項是任何航空公司都不會為有特殊需要的乘客提供的服務？
- A. 容許視障乘客帶導盲犬上機
 - B. 為懷孕超過 36 周的乘客安排更寬敞的飛機座位
 - C. 提供輪椅或工作人員協助行動不便的乘客登機
 - D. 在飛行途中，告訴宗教信徒向哪一方向進行禱告
2. 以下哪項不是現時由香港入境旅遊產生的經濟效益？
- A. 透過酒店房租稅增加稅收
 - B. 在新的基礎建設上增加投資
 - C. 提高酒店員工的收入
 - D. 改善國際收支平衡
3. 有些顧客比較喜歡光顧旅行社，而非透過旅遊網站進行預訂，因為
- (1) 旅行社保證提供市場最低價格。
 - (2) 旅行社不收取任何手續費。
 - (3) 旅行社從業員能利用他們的專業知識安排特別服務。
 - (4) 旅行社從業員預訂複雜的行程，比顧客自行預訂更方便。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
4. 一位居於上海的經驗旅客正計畫在周末再次與朋友到香港購物及享受美食。根據推拉理論，以下哪項最能顯示它是旅客推動因素與目的地拉動因素的完美組合？
- | <u>推動因素</u> | <u>拉動因素</u> |
|-------------|-------------|
| A. 探索新環境 | 是一個環保城市 |
| B. 遠離都市生活 | 餐廳的聲譽 |
| C. 放鬆 | 在市區進行旅遊活動 |
| D. 找到自尊 | 與上海的環境相似 |
5. 一個旅遊景點的承载力可以從它的空間、環境及心理承载力的角度作考慮。以下哪項與野生動物園的環境承载力最為相關？
- A. 對野生動物的滋擾程度
 - B. 興建酒店的可用地皮
 - C. 園內可提供的車位數目
 - D. 訪客對園內噪音污染的容忍度

6. 根據旅遊業整合模式，以下哪些組織可被視為香港旅遊業的推廣者？
- (1) 香港海洋公園
 - (2) 香港旅遊發展局
 - (3) 香港機場管理局
 - (4) 香港貿易發展局
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
7. 以下哪些條款通常會在旅遊簽證上註明？
- (1) 在某段期間不准入境的次數
 - (2) 所需支付的機場稅金額
 - (3) 最長的逗留期限
 - (4) 有效期
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
8. 旅客應購買綜合旅遊保險，以作為在旅途遇到意外情況時的自身保障，因為它
- (1) 提供全球的緊急支援服務。
 - (2) 抵消取消機票的罰款。
 - (3) 支付旅途中的行程費用及個人開支。
 - (4) 支付旅途中的醫療費用。
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
9. 全球分銷系統是一個全球性的電腦化預訂網絡，可用作預訂
- (1) 住宿。
 - (2) 餐廳桌子。
 - (3) 機位。
 - (4) 出租汽車。
- A. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - B. 只有 (1)、(2) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(3) 及 (4)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

10. 下述哪位人士可被視為商務遊客？

- A. 一位訪港一個星期進行員工評估的人
- B. 一位遷往香港工作十四個月的人
- C. 一位因銷售額達標而得到香港遊獎勵的人
- D. 一位由上海到香港出差半天洽談商務的人

11. 根據由食物環境衛生署發出的食物衛生守則，食物業處所的以下哪些範圍須經常保持可接受的清潔水平？

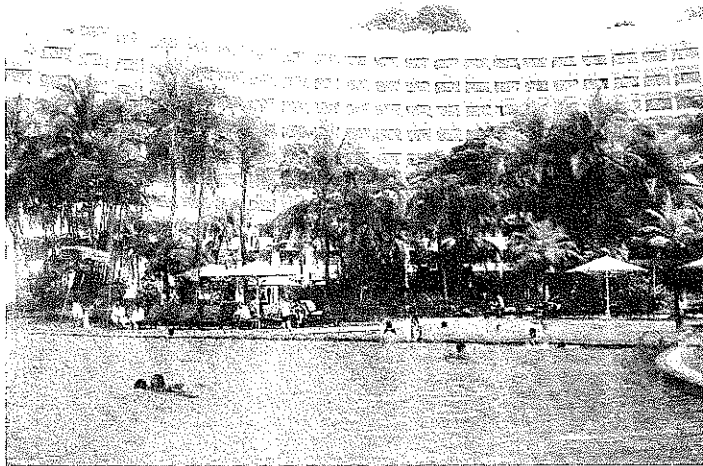
- (1) 牆壁、地面、門、天花飾板
- (2) 窗口、門口及其他在牆壁和天花板上的開口
- (3) 毗連食物業處所 6 米範圍內的街道、後巷及其他公眾地方

- A. 只有 (1) 及 (2)
- B. 只有 (1) 及 (3)
- C. 只有 (2) 及 (3)
- D. (1)、(2) 及 (3)

12. 在酒店架構中，「管事部」隸屬於

- A. 管家部。
- B. 餐飲部。
- C. 前堂部。
- D. 工程部。

13. 以下哪一酒店類型最宜用於描述下圖所顯示的物業？



- A. 度假酒店
- B. 精品酒店
- C. 中轉酒店
- D. 城市商務酒店

14. 以下哪項**不屬於**香港旅遊發展局酒店分類制度中正確的酒店類別？

- A. 甲級高價酒店
- B. 中價酒店
- C. 低價酒店
- D. 旅客賓館

15. 以下哪項用來描述香港麥當勞餐廳的分類及服務類別最適合？

- | | <u>餐廳的分類</u> | <u>餐飲服務的類別</u> |
|----|--------------|----------------|
| A. | 特許經營 | 速食 |
| B. | 速食 | 特許經營 |
| C. | 速食 | 連鎖經營 |
| D. | 連鎖經營 | 速食 |

16. 以下哪項**不是**酒店普遍採用的環保措施？

- A. 將冷氣調節至攝氏 25 度，並不允許客人調校溫度
- B. 提議客人在入住期間重複使用同一套床單
- C. 安裝節能系統以減低用電量
- D. 為活動項目提供低碳餐單

17. 哪個島嶼目的地及年中哪段時候最適合過一個擁有陽光與海灘的假期？

- | | <u>島嶼目的地</u> | <u>時段</u> |
|-----|--------------|-----------|
| (1) | 馬爾代夫 | 聖誕節 |
| (2) | 韓國濟州島 | 農曆新年 |
| (3) | 日本北海道 | 情人節 |
| (4) | 美國關島 | 復活節 |
-
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

18. 哪條航線最有可能飛越北冰洋？

- A. 台北往多倫多
- B. 杜拜往奧克蘭
- C. 蘇黎世往新加坡
- D. 墨爾本往莫斯科

19. 由中國首都飛往澳洲悉尼的一個直航航班越過一半路程後需要緊急降落。以下哪個城市的機場最為適合？

- A. 上海
- B. 孟買
- C. 東京
- D. 宿霧

20. 根據格林威治標準時間的方法，紐約的時間是格林威治時間減 5 小時。以下哪種說法是正確的？

- A. 倫敦比紐約慢 5 小時，比北京快 8 小時
- B. 倫敦比紐約快 5 小時，比北京慢 8 小時
- C. 倫敦比紐約快 8 小時，比北京慢 5 小時
- D. 倫敦比紐約慢 8 小時，比北京快 5 小時

21. 以下哪些關於國家及其貨幣的組合是正確的？

	<u>發行國家</u>	<u>貨幣名稱</u>
(1)	泰國	銖 (Baht)
(2)	巴西	雷亞爾 (Real)
(3)	印度	零吉 (Ringgit)
(4)	韓國	圓 (Won)

- A. 只有 (1)、(2) 及 (3)
- B. 只有 (1)、(2) 及 (4)
- C. 只有 (1)、(3) 及 (4)
- D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

22. 以下哪些可能是海濱度假區受氣候變化影響的例子？

- (1) 海平面上升，侵蝕海灘
- (2) 海水變暖導致珊瑚礁的形成
- (3) 夏天變得更暖令旅遊季節延長
- (4) 極端天氣事故令洪水出現的機率提高

- A. 只有 (1)、(2) 及 (3)
- B. 只有 (1)、(2) 及 (4)
- C. 只有 (1)、(3) 及 (4)
- D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

23. 一位酒店客人投訴在款接部退房時需要排大隊。以下哪些是處理這個案的最恰當方法？

- (1) 道歉並安排投訴的客人排在最前面
- (2) 向客人致送迎賓飲料作為補償
- (3) 聆聽並記下所有投訴細節
- (4) 要求客人繼續排隊，並承諾為其他客人服務後即時提供協助

- A. 只有 (1) 及 (2)
- B. 只有 (1) 及 (3)
- C. 只有 (2) 及 (4)
- D. 只有 (3) 及 (4)

24. 在服務質素中有關「反應能力」這特點的例子包括

- A. 點餐的準確度。
- B. 服務員的禮貌程度。
- C. 以意見卡收集客人評語。
- D. 快速的服務補救行動。

25. 以下哪些情景中，顧客滿意度總能達致？
- (1) 實際服務達到顧客的期望
 - (2) 實際服務超出顧客的期望
 - (3) 向顧客提供額外服務
 - (4) 向顧客提供優惠價
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
26. 以下哪些屬於服務的「無形」方面的例子？
- (1) 如客人投訴，則調節室內的溫度
 - (2) 在打掃客房時更換即將用完的衛生紙
 - (3) 就點餐的選項提供建議
 - (4) 在桌子上放置玻璃杯
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
27. 一家國際速食連鎖餐廳稱它們用的是新鮮雞肉，但記者發現該餐廳使用的是急凍雞肉。該餐廳未能符合顧客服務的哪個特性？
- A. 反應能力
 - B. 有形性
 - C. 可靠性
 - D. 同理心
28. 以下哪些行為與負責任的旅客有關？
- (1) 使用公共交通工具而非駕車
 - (2) 留在度假村以減少與當地居民接觸
 - (3) 在海灘搜集貝殼作為紀念品
 - (4) 聘請當地導遊
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

29. 空中巴士集團預計，全球的航空公司將於未來 20 年內購買超過 31 400 架新飛機。根據其預計，哪一個國家將取代現在的領先者，成為最大的航空市場？

	<u>現在的領先者</u>	<u>未來最大的航空市場</u>
A.	中國	德國
B.	法國	印度
C.	德國	美國
D.	美國	中國

30. 在 2014 年，台灣地溝油輸入香港。為保障飲食業界，香港政府可以採取什麼措施，以避免同類事件再度發生？

- (1) 避免將已使用的食油循環再造
 - (2) 鼓勵餐廳自行生產食油
 - (3) 定期檢查進口食油以確保其安全
 - (4) 立法加強監管已使用油的循環再造工序
- A. 只有 (1)、(2) 及 (3)
B. 只有 (1)、(2) 及 (4)
C. 只有 (1)、(3) 及 (4)
D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

甲 部 完

此頁空白。

乙部試題印於第 10 頁。

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 香港 ABC 度假酒店以往是一家獨立經營的酒店。它最近對管理架構做了調整，現時由一家國際知名連鎖酒店代表擁有者管理業務。

新的管理團隊推出了一些創新項目，包括自助退房，讓客人可透過其客房內的互動電視完成退房手續。

此外，為了從不同市場畫分上獲取更多生意，該團隊設計了新的酒店套票(表1)，概述如下：

表 1：酒店套票

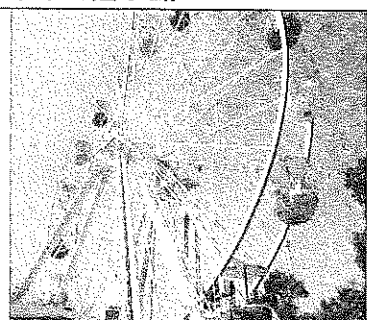
套票 A	套票 B	套票 C	套票 D
<ul style="list-style-type: none">• 享有豪華客房八折優惠• 最少入住兩晚• 小童加床免費• 包早餐• 在所有餐廳可享有餐飲八折優惠• 免費使用故事書天地及工作坊	<ul style="list-style-type: none">• 享有二人標準客房六折優惠• 只適用於平日• 在所有餐廳可享有餐飲六折優惠• 免費搬運行李服務	<ul style="list-style-type: none">• 以優惠價入住三晚套房，套房內有三間客房、客廳、飯廳及一間小廚房• 包早餐• 在所有餐廳可享有餐飲八折優惠• 水療和按摩可享有八折優惠• 免費使用戶外康樂設施	<ul style="list-style-type: none">• 最少入住三晚• 房價包早餐及泊車服務• 在所有餐廳可享有餐飲九折優惠• 預訂會議室可享有七折優惠• 水療和按摩可享有八折優惠• 免費使用行政樓層會所及無線網絡

最後是與海洋公園合辦的市場推廣活動，為客人提供入場折扣優惠及免費穿梭巴士服務。公園內的一些景點(照片1-4)如下：

照片 1-4：海洋公園景點



照片 1: 四川奇珍館



照片 2: 機動遊戲



照片 3: 大型水族館



照片 4: 美食

根據所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 從酒店經理的角度，
- (i) 將酒店套票與以下各類目標訪客作配對：
- 長者
 - 多代同遊家庭
 - 獨生子女家庭
- (1 分)
- (ii) 根據你在題(i)的答案，解釋每一種酒店套票怎樣配合目標訪客。試以例證加以說明。
- (3 分)
- (b) 指出該酒店新的管理模式是什麼，並說明它對酒店擁有者的三個好處。
- (4 分)
- (c) 參考自助退房的服務，
- (i) 指出這服務有什麼好處，並以例證加以說明；
- (1 分)
- (ii) 以兩個原因解釋為什麼並非所有客人都會使用這服務。
- (2 分)
- (d) 解釋海洋公園怎樣滿足赫曼(Hudman)的旅遊動機模式中所提及的訪客的四種渴求。試以例證加以說明。
- (4 分)

2. 一個包括四組人的印度團體(表2)將會到香港遊覽兩日。該團體所有成員均為印度教徒，他們將入住香港國際機場附近的酒店。

表 2：確認名單

團體的組別編號	成員	性別	年齡	備註
1	有兩位孩子的家庭	男 女 男 女	45 38 15 14	- 一位孩子對海鮮過敏 - 這家庭要求兩間客房
2	一對長者夫婦	男 女	65 60	- 男士需要坐輪椅 - 兩位都喜歡吃海鮮
3	一位母親與其女兒	女 女	48 12	- 她們是素食者
4	有一位孩子的家庭	男 女 男	46 37 4	




一位本地導遊將為他們安排以下行程：



第一日 在香港時間上午九時三十分到達
接機後隨即到大嶼山遊覽，行程包括：
- 昂坪360纜車
- 天壇大佛及素菜午膳
- 大澳漁村漫步遊及海鮮晚宴
約晚上九時返回酒店，並辦理入住手續

第二日 上午十時從酒店退房，到中國香港世界地質公園遊覽。行程包括：
- 乘船遊覽糧船灣，並步行前往觀賞著名的六角柱狀岩石
晚上八時返回酒店，之後往機場，乘坐晚上十一時三十分的航班

導遊也與酒店接洽，協助編配客房。酒店前堂部提供了一張樓層平面圖(圖1)，顯示更新至第一日下午二時的客房狀況。雖然有些客房還未準備好，酒店保證在該團體辦理入住手續時，適合的客房將會準備妥當。

圖 1：樓層平面圖

升降機 大堂	501 雙人房 (一張床) VD 	503 雙人房 (兩張床) VD 	505 荷里活式 雙人房 VD	507 四人房 (兩張雙人 床) VC	509 雙人房 (兩張床) VC	511 雙人房 (兩張床) OOO
	502 雙人房 (一張床) OC 	504 雙人房 (一張床) OC	506 荷里活式 雙人房 VC	508 雙人房 (一張床) OC	510 雙人房 (一張床) OC	512 雙人房 (一張床) OC

備註：
 代表無障礙房；
 代表相通房
客房狀況代碼：「VD」、「VC」、「OC」、「OOO」

- (a) 從酒店前堂部的角度，
- (i) 511室和512室的客房狀況分別表示什麼意思？說明它們的狀況將怎樣影響客房的編配； (2分)
 - (ii) 哪些客房分別編配給第1組及第2組的成員最適合？為什麼？ (2分)
- (b) 根據酒店環境中顧客流程的四個階段，
- (i) 除表2確認名單的資料外，指出在第一階段中酒店應向該團體索取哪一種資料； (1分)
 - (ii) 分別指出在第二和第三階段時，導遊會向酒店前堂部要求哪一種適切的服務； (2分)
 - (iii) 在退房以後的最後階段，該團體還可要求酒店提供什麼服務？ (1分)
- (c) 根據所提供的資料，回答下列問題：
- (i) 根據高恆(Cohen)的遊客分類模式，你會怎樣描述該團體？ (2分)
 - (ii) 指出並解釋導遊接待該團體時在禮儀方面應注意的兩個例子。 (2分)
 - (iii) 以行程、膳食及宗教背景作考慮，導遊應怎樣照顧到某些客人的需要，而不致給其他客人帶來不便？ (3分)

試 卷 完