

香港考試及評核局
2016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) 細閱答題紙上的指示。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. 以下哪位人士可被視為香港的入境旅客？
- A. 一位從北京抵達後在過境區等待離港航班的人。
 - B. 一位因沒有某國的有效簽證而未能拿到登機證的人。
 - C. 一位持兩年有效工作簽證來到入境事務櫃檯的人。
 - D. 一位在香港停留一個星期後剛剛在離境大堂辦妥登機手續的人。
2. 某旅遊目的地的旅客數量增加對社會造成不良影響，而外來投資使本地人的投資受到窒礙，此時居民就開始對旅遊業感到疑慮。根據多克西(Doxey)的對旅客情緒指標，這場景所描述的目的地可能處於什麼階段？
- A. 興奮愉快
 - B. 理所當然
 - C. 煩厭不快
 - D. 敵對感覺
3. 當香港保安局評估是否需要發出外遊警示時，它可能會考慮以下哪些因素？
- (1) 對身處目的地的香港居民所構成風險的性質
 - (2) 對目的地市民所構成風險的性質
 - (3) 風險的嚴重程度
 - (4) 傳媒對風險的報道
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
4. 以下哪些關於高速列車及飛機的比較是正確的？
- | | <u>高速列車</u> | <u>飛機</u> |
|------------|-------------|-----------|
| (1) 速度 | 較快 | 較慢 |
| (2) 座位數量 | 較多 | 較少 |
| (3) 路線的靈活性 | 較低 | 較高 |
| (4) 人均碳排放量 | 較高 | 較低 |
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (2) 及 (3)
 - C. 只有 (1) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

5. 一家酒店正在裝修。根據香港旅遊發展局的酒店分類制度，哪一個增加項目**不會**影響其評級？

- A. 增加會議室
- B. 增加運動設施
- C. 增加餐廳
- D. 增加客房

6. 以下哪些是香港三類旅遊景點最恰當的例子？

	<u>自然</u>	<u>人工但非為吸引旅客而建</u>	<u>人工並為吸引旅客而建</u>
A.	香港海洋公園	宋王臺	香港迪士尼樂園
B.	龜背灣海灘	天星碼頭	山頂纜車
C.	淺水灣海灘	香港文化中心	星光大道
D.	香港動植物公園	香港太空館	昂坪 360

7. 為什麼航空公司會有超額預訂的做法？

- (1) 縮短候補名單
- (2) 填滿未被佔用的商務客位
- (3) 令機票收入增至最高
- (4) 強迫客人購買頭等機票

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

8. 入境旅遊統計提供有關旅客特性的有用資料。在以下每一個範疇，旅遊部門一般會收集哪類資料？

	<u>人口性範疇</u>	<u>社會經濟範疇</u>	<u>消費心態範疇</u>
(1)	年齡	所來自國家	性格
(2)	收入	社會地位	個人興趣
(3)	性別	消費能力	生活方式
(4)	停留時間	教育程度	滿意程度

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

9. 從旅行社的營運角度來看，提供全包旅行團的好處包括：

- (1) 通過銷售綑綁式產品，加快銷售過程。
- (2) 簡化旅行團的統籌工作。
- (3) 強迫顧客購買旅遊保險。
- (4) 促進旅行團旅客之間的友誼。

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

10. 以下哪些有關郵輪行業的陳述是正確的？

- (1) 香港是全球最大郵輪的母港。
- (2) 郵輪業是按噸位計算船舶的大小。
- (3) 內艙比外艙昂貴。
- (4) 小型郵輪通常提供一個比大型郵輪更親密的氛圍。

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

11. 一位有中等預算的商務旅客並不需要全面服務，但希望有一些客戶服務的支援。以下哪類酒店是最合適的選擇？

- A. 度假酒店
- B. 商務酒店
- C. 近郊酒店
- D. 全套房酒店

12. 以下哪些是一個設計布局完善的餐廳廚房所帶來的好處？

- (1) 令烹調過程更有效率
- (2) 確保較低的設置成本
- (3) 令服務員不需進入廚房
- (4) 確保所有廚師在安全的環境下工作

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

13. 以下哪些有關在酒店業工作的陳述是正確的？

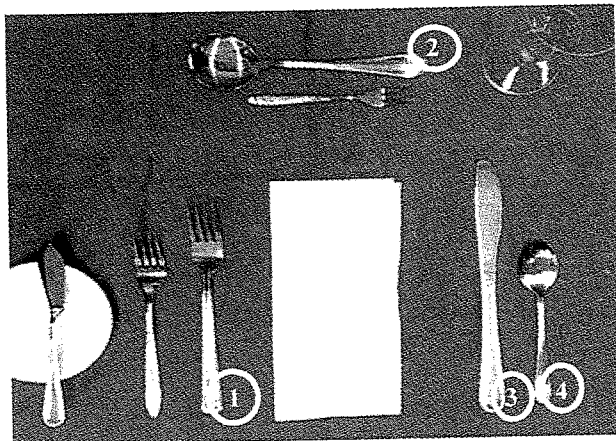
- (1) 員工可使用健身室、水療及游泳池的設施。
- (2) 員工的晉升機會很少。
- (3) 某些工作需要輪班和在假日工作。
- (4) 員工一般能在工作日獲得員工膳食。

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

14. 下列哪兩個國家的首都大概處於同一緯度上？

- A. 中國和西班牙
- B. 馬來西亞和巴西
- C. 沙特阿拉伯和智利
- D. 巴布亞新幾內亞和泰國

15. 以下圖片顯示了一個西式餐桌的布置。指出在餐桌上擺放的哪些餐具位置**不正確**。



- 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)

16. 以下哪些是主題酒店增加的原因？

- (1) 它們的興建成本較低。
- (2) 它們較容易建立品牌。
- (3) 它們可較容易地確定目標市場。
- (4) 它們提供更多的餐飲場所。

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

17. 以下哪些有關「三人房」的描述是正確的？

- (1) 它備有三張單人床。
- (2) 它備有兩張雙人床。
- (3) 它備有一張雙人床加一張單人床。
- (4) 它是一個備有三間獨立睡房的套房。

- 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)

18. 相對於連鎖經營的餐廳，有些人較喜歡獨立擁有和經營餐廳，因為：

- A. 它們購入食物的成本較低。
- B. 它們培訓員工的成本較低。
- C. 它們的東主有絕對的控制權。
- D. 它們較容易宣傳。

19. 'Mobile Key' 是一個簡單又安全的方式，客人無須在款接部登記入住，只利用手提電話便能進入客房。對酒店而言，與使用傳統鑰匙相比，以下哪些是使用這系統的最大缺點？

- (1) 'Mobile Key' 更容易遺失。
- (2) 'Mobile Key' 安裝費更高昂。
- (3) 有些客人沒有智能手機。
- (4) 'Mobile Key' 不能用於退房。

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

20. 根據協調世界時(UTC)，一些國家的時區為 UTC+，有的則是 UTC-。以下哪兩個城市與它們的時區是正確的？

	<u>城市</u>	<u>時區</u>
(1)	里約熱內盧	UTC +3
(2)	突尼斯	UTC +1
(3)	香港	UTC -8
(4)	紐約	UTC -5

- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (2) 及 (4)
21. 比較香港直航到以下幾組城市的飛行距離，哪一組是正確的？

	<u>最遠的飛行距離</u>	<u>中等飛行距離</u>	<u>最近的飛行距離</u>
A.	溫哥華	巴黎	悉尼
B.	威靈頓	紐約	迪拜
C.	約翰內斯堡	米蘭	三藩市
D.	巴塞隆拿	吉隆坡	開羅

22. 一名旅客以西班牙語與當地居民溝通，並在這個國家使用比索(Pesos)。旅客其後前往鄰國，說葡萄牙語並使用雷亞爾(Reals)。這裏說的是哪兩個國家？

- A. 西班牙及葡萄牙
B. 阿根廷及巴西
C. 菲律賓及摩洛哥
D. 墨西哥及意大利

23. 以下哪些目的地適合喜歡地中海式氣候的旅客？

- (1) 中國北京
(2) 澳洲阿德萊德
(3) 加拿大魁北克市
(4) 意大利羅馬
- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (2) 及 (4)

24. 一個香港家庭喜歡在不同的季節遊覽同一個目的地。夏天的時候，他們帶同孩子從香港到該地滑雪；於香港的聖誕節時，他們到該地享受陽光與海灘的假期。以下哪項是他們最有可能選擇的目的地？

- A. 中國的哈爾濱
- B. 南非的開普敦
- C. 新西蘭的皇后鎮
- D. 加拿大的溫哥華

25. 根據馬斯勞(Maslow)的需要層次理論，以下哪些是酒店服務與客人需要的最佳組合？

酒店服務	滿足需要
(1) 貴賓可進入行政酒廊	自我需要(尊重需要)
(2) 24小時客房餐飲服務	生理需要
(3) 使用客房鑰匙進入員工專用電梯	安全需要
(4) 為有殘疾的顧客提供無障礙客房	社交需要

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

26. 在航空公司櫃檯辦理登機手續的員工察覺到一名行動不便的乘客需要特別照顧，所以為他免費提供輪椅。這一個案說明了哪方面的顧客服務特點？

- (1) 有形性
 - (2) 可靠性
 - (3) 可信性
 - (4) 同理心
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

27. 為什麼平洲(通常稱東平洲)的居民會反對中國香港世界地質公園保留其世界地質公園地位？

- (1) 政府沒有諮詢他們有關未來的發展計畫。
 - (2) 他們的生活質素受到影響。
 - (3) 政府未有為他們提供前往中國內地的直航渡輪服務。
 - (4) 政府未承諾在另一個島重新安置當地人。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

28. 一位計畫以一年工作假期簽證到澳洲的人士，會有哪些需要？
- (1) 政府或私人代理的服務，幫助尋找工作
 - (2) 提供全面服務、地點便利的酒店
 - (3) 涵蓋了首選旅遊景點的日常行程
 - (4) 於出發前購買的旅遊保險
- 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. 以下哪些是增加香港國際機場跑道容量最有效和實際可行的方法？
- (1) 建立一個臨時客運大樓，直至第三條跑道興建完畢
 - (2) 將小型飛機及所有廉航航班分流到澳門
 - (3) 與鄰近機場更有效地合作和協調，以便更好地分配空域
 - (4) 將空中交通管制系統及相關的電腦程式升級
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
30. 進一步擴建香港迪士尼樂園對香港有利，因為其有助於：
- (1) 保持該目的地的競爭優勢。
 - (2) 減少興建賭場酒店的壓力。
 - (3) 刺激酒店和基建發展。
 - (4) 創造高收入職位。
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 表一顯示東南亞一個島嶼目的地的一些旅客統計數據，該島嶼2010年開始發展旅遊業。

表一：最大來源市場 (以區域畫分)

旅客來源市場	每年旅客數量 (千人)						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 預計
東南亞	8	10	12	15	18	25	22
中國內地	2	5	15	45	120	230	380
北亞洲	20	28	20	25	20	25	20
其他	33	29	28	25	24	20	10
旅客總數量	63	72	75	110	182	300	432

表二顯示旅客遊覽各主要景點的百分比及與這些景點相關的一些資料。

表二：2013至2015年過夜旅客遊覽的景點

曾遊覽的景點	每年旅客的百分比			擁有權及營運	備註
	2013	2014	2015		
賭場	0%	16%	73%	由海外投資者擁有和營運	2014年開幕
購物中心	0%	20%	59%		
戶外跳蚤市場	56%	56%	57%	由政府擁有和營運	變得過於擁擠
野生動物園	70%	50%	22%		
國家博物館	82%	71%	18%		未充分利用
國家公園	60%	43%	8%		

以下是節錄自島上主要報章所發表的社評。

附錄三：2016年3月1日的報章社評

我們需要發展旅遊業嗎？

政府預計今年將有432,000名旅客到訪本國，這已接近預期的承載力。就島上只有10,000的人口來說，這會否不勝負荷？

每當有中國旅行團經營商安排的包機著陸，我便得在機場的入境事務櫃檯花上兩個小時排隊。每天所有旅遊巴都在同一線行駛，導致景點、店舖及某些餐廳都擠滿了人。海外投資者買下了市中心的歷史建築物，並正在拆卸，改建為更多酒店，該區的交通擠塞情況也日益嚴重。我受到街上售賣紀念品的攤販滋擾，他們大都不是本地居民。

為吸引更多旅客，政府在其擁有的景點投放了大筆資金，但可能由於未能配合旅行團的行程、照顧不了旅客的不同喜好及說不同語言的旅客需要，故此遊覽這些景點的旅客數量實際下降。相反地，大多數旅客會遊覽海外投資者擁有和營運的景點。政府擁有的景點則需要納稅人持續的補貼，才能夠繼續營運。

政府現擬修訂其發展規畫以解決這些問題。我只是希望這不會為時已晚！

根據所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 根據高恆(Cohen)的分類法，這個島上大多數旅客是什麼類型？試舉例證加以說明。(1分)
- (b) 該目的地在巴特勒(Butler)的旅遊目的地生命週期中可被說成處於兩個不同的階段。指出每個可能的階段，並舉例證描述每個階段的其中一個特性。(4分)
- (c) 根據表一及表二所提供的資料，指出旅遊業發展失衡的兩個例子，並分別解釋每一個例子如何同時有利於和不利於該目的地的未來發展。(4分)
- (d) 政府將會修訂其發展規畫，以確保旅遊業的可持續發展。其中一個建議是推出減少旅客數量的方案。
- (i) 指出目的地減少旅客數量可能帶來的兩個好處及兩個代價。(4分)
- (ii) 提出政府可引入的兩個政策，以限制旅客數量。(2分)

2. 一家五星級酒店的行政總廚正在為 200 名到此進行會議的銀行家設計餐單，這一群人包括來自不同文化、種族及宗教背景的行政人員。行政總廚承諾提供多款餐單，以滿足所有人的需要。

表一顯示總廚正在考慮的餐單選項及每個選項的成本。在編制預算時，食物成本通常不可超過銷售價格的30%。總廚需要從餐單選項中，設計出兩個各有三道菜的餐單。一個為食物成本最高的餐單(稱為A餐單)，另一個為食物成本最低的餐單(稱為B餐單)。

表一：餐單選項及選項的食物成本

	餐單選項	每份食物的成本 (港幣)
	前菜	
1	新鮮生蠔 (2 隻)	20.00
2	法式田螺 (5 隻) 配薯蓉	15.00
3	亞洲沙律配煙燻三文魚	10.00
	主菜	
1	肉眼排配雜菜	60.00
2	豬排配大蝦	50.00
3	奶油醬海鮮意大利麵	45.00
	甜品	
1	焦糖布丁配鮮芒果醬	10.00
2	朱古力煎餅配香草雪糕	5.00

在會議結束後所收集的顧客滿意度調查，得出了以下表二所顯示的意見。

表二：顧客滿意度調查結果概要

不同特點的滿意度水平 (5 分制) (1 - 非常差; 5 - 非常好)					
可靠性	可信性	有形性	同理心	反應能力	總體評分
1.0	2.0	1.5	3.0	3.5	2.2
意見摘錄：					
1. 會議廳的環境氣氛很好。漂亮的布置提高了我的期望，但期望卻被差劣的食物破壞了。					
2. 因為我們有特殊的飲食需要，從我國來的全部20名代表，不能挑選到任何套餐。在沒有其他選擇提供下，最後我們只能吃麵包棒。					
3. 意大利麵並未煮熟，所以我們得把它退回。					
4. 整體的可靠性非常低。雖然前菜是新鮮的，但主菜冰冷，而且分量小，甜品太甜且賣相差劣，更沒有提供咖啡及茶的添飲，即使已標明這是免費的。					
5. 每個跟我同桌的人都選擇了 A 餐單。我們所有人都出現腹瀉及疑似食物中毒。					
6. 我預期以你們酒店的水準及我們為這餐所付的價錢，應會有更好的食物質素。					
7. 酒店管理層對使用有裂痕的酒杯和骯髒的餐刀，並不在意，真丟臉！					
8. 從服務員口中得知晚餐超時是因為廚房未能應付，這真是荒謬。					

根據所提供的資料，回答下列問題：

- (a) (i) 指出 B 餐單應包括表一內哪些選項，並利用成本法計算其最低銷售價格，再說明你的計算方法。(2 分)
- (ii) 行政總廚最終決定不論是選擇哪餐單，定價均為每人港幣\$580。這是什麼定價方法？除了將利潤最大化，還有什麼理據支持？(2 分)
- (iii) 除食物成本外，指出並解釋三類於規畫餐單時要考慮的其他因素。(3 分)
- (b) 根據表二，
- (i) 除了會議廳的環境氣氛外，酒店如何能改善顧客滿意度調查中有形性的評分？(2 分)
- (ii) 參考服務品質差距模式，指出差距一、三及四。試舉例證加以說明。(3 分)
- (iii) 為 (b)(ii)提及的每一種差距，提出一個可能的解決方法，並加以解釋。(3 分)

試 卷 完