

香港考試及評核局
2023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
一小時三十分鐘完卷(上午八時三十分至上午十時正)

考生須知

- (一) 甲部為**必答題**，乙部選答**兩題**。
- (二) 甲部為多項選擇題，乙部為資料回應題。
- (三) 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。

甲部：多項選擇題

本部分共30題，各題均須作答。考生應選取在每題中最恰當的答案。

1. 某旅客從香港前往北京，他/她選擇乘坐高鐵而不乘搭飛機。以下哪項是他/她決定選擇高鐵的原因？
- (1) 車程時間較短
 - (2) 可欣賞沿途景色
 - (3) 班次較密
 - (4) 準點率較高
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
2. 以下哪些有關護照的描述是正確的？
- (1) 每本護照內均設有空白頁。
 - (2) 護照是由它所屬的政府簽發。
 - (3) 申請護照時，申請人須預備僱主簽發的證明信、來回機票及酒店訂房收據。
 - (4) 申請人必須在旅遊出發前，向東道國家駐本國領事館或代辦處申請護照。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
3. 某旅客正計畫到大嶼山參觀大佛。以下哪項是在計畫階段的有效推動因素？
- A. 在寶蓮寺享用素宴的願望
 - B. 昂坪360所提供的特別折扣優惠
 - C. 大嶼山的美景
 - D. 旅行團行程包括大澳漁村的景點
4. 一般而言，以下哪項關於商務旅客和休閒旅客之間差異的描述是**不正確**的？
- A. 商務旅客的消費通常較休閒旅客為高。
 - B. 商務旅客在預訂酒店客房時通常可以享有公司價，比休閒旅客所享受的團體價更優惠。
 - C. 與休閒旅客相比，商務旅客較少受季節性因素影響。
 - D. 與休閒旅客相比，商務旅客較少注重目的地的觀光景點。
5. 在巴特勒(Butler)旅遊目的地生命週期的不同階段，旅客人數都會變化。以下哪項是正確的？
- | | 旅遊目的地生命週期 | 旅客人數 |
|----|------------------|-------------|
| A. | 發掘階段 | 大幅上升 |
| B. | 發展階段 | 增長放緩 |
| C. | 停滯階段 | 到最高點 |
| D. | 鞏固階段 | 開始減退 |

6. 香港每區各有其特色景點。以下哪個組合是正確的？

	<u>地區</u>	<u>景點一</u>	<u>景點二</u>
A.	中西區	大館	香港醫學博物館
B.	深水埗	李鄭屋漢墓博物館	羅屋民俗館
C.	灣仔	香港文化博物館	金紫荊廣場
D.	西貢	嘉道理農場暨植物園	鹽田梓

7. 主題公園可以採用以下哪些措施來提高訪客的心理承載力？

- (1) 增加接待訪客的最高限額
- (2) 增加園區洗手間的數量
- (3) 增加紀念品商店的商品種類
- (4) 增加快速通行證的數量

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

8. 根據馬斯勞(Maslow)的需求層次理論，高級餐廳的設施可以滿足客人的需要。以下哪項組合是恰當的？

	<u>設施</u>	<u>滿足需要</u>
A.	為尊貴顧客特設的貴賓室	生理需要
B.	足夠數量的洗手間	尊重需要
C.	足夠的消防設備	安全需要
D.	為殘疾人士提供無障礙設施	自我實現需要

9. 以下哪項機艙服務並非為帶同嬰兒或兒童的乘客而設？

- A. 提供嬰兒搖籃
B. 出租嬰兒車服務
C. 送贈兒童玩具
D. 預訂嬰兒食品

10. 某時裝公司總裁計畫前往香港出席在香港會議展覽中心舉行為期三天的商務會議。他/她請旅行社代為安排行程。旅行社應為他/她作出哪些安排？

- (1) 行政樓層客房
- (2) 位於金鐘的一家酒店
- (3) 房價包含美式計價的餐膳選擇
- (4) 有荷里活式床的客房

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

11. 下列哪項關於酒店「管理合約」的描述是正確的？

- (1) 管理公司承擔酒店財務和法律責任。
- (2) 管理公司向酒店擁有人收取酬金。
- (3) 管理公司負責執行和管理酒店業務之營運。
- (4) 酒店擁有人必須得到管理公司同意，才可將產權轉讓其他人。

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

12. 按照一般西式餐桌擺設的原則，在桌墊的中央應放一個托碟。X 應放在碟的左側，而Y 則應放在碟的右側。X 和 Y 代表什麼？

- | | <u>X</u> | <u>Y</u> |
|----|----------|----------|
| A. | 水杯 | 餐巾 |
| B. | 餐巾 | 水杯 |
| C. | 餐叉 | 餐刀及湯匙 |
| D. | 餐刀及湯匙 | 餐叉 |

13. 酒店房間內的電器因短路而發生火警，幸好房務員及時將火撲滅。在這次事件中，房務員可能用了以下哪些類型的滅火筒？

- (1) 水式滅火筒
- (2) 乾粉式滅火筒
- (3) 泡沫式滅火筒
- (4) 二氧化碳氣體式滅火筒

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

14. 以下哪項有關酒店顧客流程中不同階段顧客服務的描述是**不正確**的？

- | | <u>階段</u> | <u>描述</u> |
|----|-----------|------------------|
| A. | 抵埗前 | 於預訂後的一天內發送電子確認通知 |
| B. | 抵埗 | 發放匙卡 |
| C. | 入住 | 預訂主題公園門票 |
| D. | 離開 | 確認機票 |

15. 下列哪項**不是**酒店樓層主管的職責？

- A. 就顧客的抵埗及離開與款接部保持聯絡
- B. 確保房間清潔和合乎服務質量的標準
- C. 監督有關公共地方、走廊和辦公室的清潔工作
- D. 訂購及分發清潔材料

16. 酒店前堂部的電腦顯示以下客房狀況的資料。

OC:40
OD:5
VC:4
VD:3

根據資料，酒店有多少客房**尚未**租出？

- A. 7
- B. 8
- C. 9
- D. 12

17. 以下哪種情況是運用主觀法為餐單定價？

- A. 利用加工食品代替新鮮食材，降低晚市套餐的價格
- B. 顧客若想與家人在酒店房間用餐以保護隱私，食品價格將會提高
- C. 顧客若想在平安夜晚宴預訂近窗的餐桌以欣賞海景，晚市套餐的價格將會提高
- D. 當兒童從正規餐單中點選任何食物時，食物價格及份量將會減半

18. 以下哪項是酒店「收入中心」部門的工作？

- A. 整理客房及維持公眾地方清潔
- B. 分析不同數據，協助推廣及策畫酒店的業務發展
- C. 舉辦各類活動促進員工福利
- D. 推出新的餐飲服務

19. 某旅客從巴布亞新幾內亞飛越太平洋到達一個長線目的地。哪個城市最有可能是其目的地？

- A. 新西蘭威靈頓
- B. 南非開普敦
- C. 法國巴黎
- D. 阿根廷布宜諾斯艾利斯

20. 著名景點分佈於不同旅遊區域。以下哪個組合是正確的？

- | | <u>北美洲旅遊區域</u> | <u>大洋洲旅遊區域</u> | <u>歐洲旅遊區域</u> |
|----|----------------|----------------|----------------|
| A. | 吉薩金字塔 | 環球影城 | 駝背山
(救世基督像) |
| B. | 尼亞加拉大瀑布 | 大堡礁 | 凱旋門 |
| C. | 黃石國家公園 | 毛里族文化村 | 大峽谷 |
| D. | 金門大橋 | 朱美拉棕櫚島 | 曼德拉國家博物館 |

21. 以下哪個國家的首都最接近赤道？
- 智利
 - 馬來西亞
 - 泰國
 - 巴布亞新幾內亞
22. 根據景點分類，以下哪個是「人工」但非為吸引旅客而建的景點？
- 主題公園
 - 博物館
 - 地形
 - 教堂
23. 某遊客在外幣兌換店兌換「迪拉姆」作旅遊時用。以下哪城市最有可能是他/她的旅遊目的地？
- 南非普利托里亞
 - 摩洛哥拉巴特
 - 墨西哥墨西哥城
 - 巴西巴西利亞
24. 以下哪些城市與香港位於同一時區？
- 泰國曼谷
 - 馬來西亞吉隆坡
 - 新西蘭威靈頓
 - 澳洲珀斯
- 只有 (1) 及 (3)
 - 只有 (1) 及 (4)
 - 只有 (2) 及 (3)
 - 只有 (2) 及 (4)
25. 某旅客計畫到兩個屬於溫帶氣候的城市旅行，一個位於南半球，另一個位於北半球。以下哪個組合符合他/她的要求？
- | | <u>南半球屬於
溫帶氣候的城市</u> | <u>北半球屬於
溫帶氣候的城市</u> |
|----|--------------------------|--------------------------|
| A. | 開羅 | 莫爾茲比港 |
| B. | 悉尼 | 洛杉磯 |
| C. | 莫爾茲比港 | 悉尼 |
| D. | 洛杉磯 | 開羅 |
26. 某家酒店聲稱會提供24小時客房餐飲服務，但有些旅客於上星期入住時卻未能享用此服務，原因是酒店突然停電。在停電期間，酒店為有需要的顧客提供免費乾糧。該酒店**未能**滿足哪項顧客服務特點？
- 有形性
 - 可靠性
 - 關懷性
 - 反應性

27. 某旅行社正接待有印度教教徒和穆斯林參加的旅行團。以下哪款菜式最能符合團友的要求？
- A. 辣酒煮花螺
 - B. 醬爆牛肉
 - C. 叉燒炒飯
 - D. 咸魚雞粒豆腐燴飯
28. 下列哪情況**不是**機艙顧客服務的「關鍵時刻」？
- A. 顧客在進食飛機餐時與朋友交談
 - B. 顧客向空中服務員要求轉換座位
 - C. 顧客享用機上的娛樂服務
 - D. 空中服務員示範逃生路線
29. 從發展中國家的角度，以下哪項有關旅遊業發展的因素有助直接改善國內的貧窮問題？
- A. 聘請大量失業人士和低技術勞動力發展旅遊業
 - B. 向外國借貸，興建旅遊設施
 - C. 推出稅務優惠以吸引旅遊業投資者
 - D. 引入外國專才，發展旅遊業
30. 以下哪些有關生態旅遊的陳述是正確的？
- (1) 道德議題是發展這類旅遊業的主要推動力。
 - (2) 在這類旅遊形式下進行的導賞團，通常有助於教育旅客保護環境。
 - (3) 旅客會盡量使用較為環保的服務/產品。
 - (4) 生態旅遊以當地社區的利益為大前提，盡量減少對社會的影響。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設三題，選答兩題。

1. 某旅行社為約翰－某著名旅遊達人提供了一次驚喜的旅遊體驗。約翰提供了可以出遊的日期、預算，並提出了一些偏好。然後旅行社安排了所有的旅遊服務，直到他在7月8日晚上到達香港機場前，都沒有告訴他目的地和行程。旅行社僅為他提供以下旅遊指南：

旅遊指南

- 7月9日： 在早上降落前14小時的直航中，安穩地睡一覺。目的地的天氣沒有香港那麼炎熱。在香檳區享受陽光和品酒，確是樂事。
- 7月10日至11日： 參觀城中兩個著名的景點，然後再探索農村地區兩個冷門的景點。在這個安全且受歡迎的目的地，即使口頭溝通可能未必太暢順，你也可嘗試在咖啡店與當地人交流。當地人大多非常友好。
- 7月12日至13日： 記得在迪士尼樂園與你最喜歡的角色合照。
- 7月14日： 歡度國慶慶典。需要穿燕尾服前往五星級酒店享用豐盛晚宴。
- 7月15日： 用半天時間去買名牌手袋和香水，然後飛回香港。

當地地圖、火車/巴士路線、一些有用的句子和緊急聯絡電話都在本旅遊指南內。以前的旅遊人士在我們官網上也有獨到的分享。好好享受你的旅程。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) (i) 指出約輸出遊的城市，及當地使用的官方貨幣。 (2分)
- (ii) 除資料中提及的景點外，舉出當地兩個著名的景點。 (1分)
- (b) 根據蒲樂(Plog)的旅客分類，以兩個例證解釋為何約翰**不是**保守型旅客。 (2分)
- (c) (i) 指出7月14日晚宴的餐飲服務類型，以例證加以說明。 (1分)
- (ii) 舉出這類餐廳餐單的兩個特徵。 (2分)
- (d) 根據Parasuraman的模式，該旅行社滿足了哪兩個顧客服務特點？以例證加以說明。 (2分)

2. 「西九龍 ARTOUR」活動於 2022 年 7 月至 2023 年 1 月期間推出。有興趣遊覽下表各景點人士可按時乘搭免費巴士前往：

景點	訪客可以體驗的活動
M+ 博物館及香港故宮文化博物館	藝術和文化活動、歷史博物館、高級和休閒餐飲
饒宗頤文化館	歷史遺址、旅舍、展覽和工作坊場地、藝術表演、高級和休閒餐飲
美荷樓	歷史遺址、展示本地住屋歷史和昔日居民日常生活的博物館、提供休閒餐飲的特色餐廳、旅舍
D2 Place	娛樂、高級和休閒餐飲、現代購物中心
南昌街	本地手工藝店、藝術畫廊、主題咖啡館、休閒和本地餐飲

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 指出這次活動將促進哪兩種旅遊形式。以例證加以說明。 (2 分)
- (b) 參考以上所提供的特徵，美荷樓除了可被歸類為旅舍外，可改建成為哪類型酒店？以例證加以說明。 (1 分)
- (c) (i) 試為美荷樓的餐廳，建議一個合適的主題。 (1 分)
- (ii) 為了更有效地配合在 (i) 所建議美荷樓餐廳的主題，指出三項可以改變環境氣氛的元素，使餐廳對顧客更具吸引力。各以一個例子說明。 (3 分)
- (d) (i) 以上五個景點中，哪個最可能被視為次選景點？ (1 分)
- (ii) 提出兩個原因，解釋 (i) 的次選景點如何有別於首選景點。 (2 分)

3. 2019年A國的旅客數目創新高，下表為三個主要旅客來源地及其旅客資料的一些統計：

	中國	美國	日本
最受歡迎旅遊景點	國際主題公園	地質公園	歷史博物館
住宿類型	國際連鎖酒店	旅舍	本地酒店
旅遊目的	商務旅遊	閒暇旅遊	文化旅遊
最常購買的物品	當地食品	國際連鎖快餐店食品	進口名牌手袋
主要消費	住宿	餐飲	購物
主要年齡層	40-49歲	20-29歲	60-69歲

A國政府發現旅客雖然多，但經濟流失嚴重。當地旅遊業的承載力已不勝負荷，為確保旅遊業的可持續發展，政府建議限制旅客的數目。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 根據景點分類，分別指出中國及美國旅客的最受歡迎旅遊景點屬於哪類景點。 (2分)
- (b) 上表反映了哪兩個旅遊統計資料範疇？以例證加以說明。 (2分)
- (c) (i) 根據年齡層的資料，日本的旅客屬於哪個世代？ (1分)
- (ii) 舉出該世代在餐飲方面的一個偏好。 (1分)
- (d) 根據資料，A國的經濟流失嚴重。推斷流失的兩項成因。 (2分)
- (e) 建議該國政府可引進的兩個政策，以限制旅客的數目。 (2分)

試 卷 完