

香港考試及評核局
2 0 2 3 年 香 港 中 學 文 憑 考 試

旅遊與款待 試卷二

本試卷必須用中文作答
一小時十五分鐘完卷(上午十時四十五分至正午十二時)

考生須知

- (一) 本試卷共設五題，考生須選答**兩題**。
- (二) 每題內容佔18分，傳意能力佔2分。
- (三) 答案須寫在答題簿內，每題(非指分題)必須另起新頁作答。

1. 自 2022 年以來，一些政府已通過重新開放旅客入境，試圖從 2019 冠狀病毒病的影響中恢復過來。然而，不論大小的旅遊服務供應商都必須各自規畫方案，以吸引本土及海外旅客。
 - (a) 描述政府在旅遊業發展的四個主要角色，並就每個角色建議如何在重新開放旅客入境後吸引旅客到訪香港。(8 分)
 - (b) 就香港旅遊發展局酒店評級系統的五個指標，比較一家位於大嶼山的小型私營酒店和一家位於中環的國際連鎖酒店。根據比較所得，說明哪家酒店會吸引更多以健康為主要關注的本土旅客。(10 分)
2. 2022 年香港海洋公園水上樂園附近開設了新酒店，加強了這個主題公園對本土和海外訪客的吸引力。然而，為適應市場的轉變，尋找新興客群對主題公園業務也至關重要。
 - (a) 描述主題公園新興客群的四個例子，並說明一個主題公園可如何開拓這些特定的客群。(8 分)
 - (b) 描述景點的五個特性。以香港海洋公園為例，說明一個主題公園如何可以達到每個特性的要求。(10 分)
3. 某家酒店進行了一系列的升級，包括餐廳為老年食客特別設計餐單及透過資產管理系統為顧客提供數碼化體驗。
 - (a) 描述酒店餐廳的餐單規畫中五個與食物有關的考量因素。說明每項考量因素如何可滿足老年食客。(10 分)
 - (b) 就酒店資產管理系統的四個顧客相關界面應用，與不同部門加以配對。說明這些應用如何有助於提供顧客數碼化體驗。(8 分)
4. 旅遊業是塑造全球化的重要動力，而全球的相互依存卻又影響旅遊業的發展。農村社區的文化同質化被認為是全球化的負面後果。
 - (a) 參考高恆(Cohen)的分類，分別指出漫遊式旅客和旅行團群體旅客的兩個特性。解釋為何漫遊式旅客可能會導致文化同質化，而旅行團群體旅客則受惠於文化同質化，並各舉兩個例子。(8 分)
 - (b) 除文化同質化外，指出全球化的其他五個特徵，並舉例說明其對旅遊業發展的影響。(10 分)
5. 旅遊服務已在很多方面發生轉變，例如有了虛擬旅遊和線上會議，旅客無需再親身從一個地方到另一個地方旅遊。
 - (a) 根據Parasuraman的服務品質差距模式，分別從顧客及服務員的角度，各指出虛擬旅遊導致差距三(服務表現差距)的兩個可能成因，並舉例說明這四個成因。(8 分)
 - (b) 指出安排線上會議而非實體會議對東道目的地的三個社會文化及兩個經濟影響。舉例加以說明。(10 分)

試 卷 完