

香港考試及評核局
香港中學文憑

旅遊與款待 試卷一

(樣本試卷)

考試時間：一小時十五分鐘
本試卷必須用中文作答

考生須知

- (一) 本卷分甲、乙兩部。甲部佔 30 分；乙部佔 15 分。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，而乙部的答案則須寫在答題簿上。**考試完畢，甲部之答題紙與乙部之答題簿須分別繳交。**

甲部 (多項選擇題)

甲部的考生須知

- (一) 細讀答題紙上的指示，並於適當位置貼上電腦條碼及填上各項所需資料。
- (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) 甲部各題佔分相等。
- (四) **全部試題均須回答**。答案必須用 HB 鉛筆填畫在答題紙上。錯誤答案須用潔淨膠擦將筆痕徹底擦去。
- (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 (20%)

本部分共30題，各題均須作答。考生應選取各題最適切的答案。

1. 下列各項，哪些是香港旅遊事務署的主要職責？

- (1) 組織旅遊節慶和盛事
- (2) 促進香港作為旅遊目的地
- (3) 制定旅遊業的發展政策、策略和計劃
- (4) 領導和協調其他政府決策局和部門推行與旅遊業相關的政策

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

2. 下列各項，哪些是香港入境事務處與旅遊業相關的功能？

- (1) 方便旅客到訪
- (2) 當香港旅客在海外遇到意外時提供協助
- (3) 檢查每位訪客的行李
- (4) 提供訪客旅遊熱線服務

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

3. 現時的酒店前堂部軟件不能執行下列哪項功能？

- A. 儲存客人紀錄
- B. 旅行社掛帳
- C. 調控客房床邊的控制板
- D. 與餐廳銷售終端機連接

4. 一般致病性的食物病原體是

- (1) 大腸桿菌
- (2) 沙門氏菌
- (3) 血痢菌
- (4) 乳酸菌

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

5. 法式餐桌服務有以下哪些特色？
- (1) 食物在廚房已預先分好
 - (2) 食物置於餐桌的暖碟上，供客人享用
 - (3) 食物在客人餐桌旁的餐車上烹調
 - (4) 侍應生用匙羹和叉從大盤將食物置於每位客人碟上
- A. 只有(1)和(2)
B. 只有(1)和(3)
C. 只有(2)和(3)
D. 只有(3)和(4)
6. 酒店營運時會產生哪些現場污染物？
- (1) 污水
 - (2) 有機廢物
 - (3) 二氧化硫
 - (4) 微塵粒子
- A. 只有(1)和(2)
B. 只有(1)、(3)和(4)
C. 只有(2)、(3)和(4)
D. 以上4項皆不是
7. 在支持禁煙的立法行動中，飲食業曾經推動過哪些活動？
- (1) 創作便於記憶的口號
 - (2) 組織員工參加教育工作坊
 - (3) 設計相關海報和貼紙
 - (4) 執行強制性安裝空氣過濾系統
- A. 只有(1)、(2)和(3)
B. 只有(1)、(2)和(4)
C. 只有(1)、(3)和(4)
D. 只有(2)、(3)和(4)
8. 下列各項，哪些會影響香港酒店業的發展？
- (1) 發展位置的地積比率
 - (2) 消防安全規定
 - (3) 建築物高度限制
 - (4) 樓宇安全及衛生規定
- A. 只有(1)和(2)
B. 只有(1)和(3)
C. 只有(2)、(3)和(4)
D. (1)、(2)、(3)和(4)

9. 根據高恆分類法，駕車穿越鄉間的是哪一類型的旅遊者？

- A. 漫遊型
- B. 探險型
- C. 獨立型
- D. 混合型

10. 下圖展示酒店凍房中蔬菜、奶類和肉類的擺放位置。



儲藏這些物品的最佳溫度，從入口開始順序是：

- A. 12°C ; 10°C ; 8°C
- B. 10°C ; 5°C ; 0°C
- C. 8°C ; 3°C ; -1°C
- D. 6°C ; 4°C ; 0°C

11. 下列各項，哪些是大型酒店餐飲部門的員工？

- (1) 管事員
 - (2) 客房送餐服務員
 - (3) 餅房廚師
 - (4) 傳菜員
- A. 只有(1)和(2)
 - B. 只有(1)、(3)和(4)
 - C. 只有(2)、(3)和(4)
 - D. (1)、(2)、(3)和(4)

12. 可持續旅遊發展所依據的原則是

- (1) 關注環境
 - (2) 經濟發展
 - (3) 社區參與
 - (4) 教育與培訓
- A. 只有(1)和(2)
 - B. 只有(2)和(3)
 - C. 只有(1)、(3)和(4)
 - D. (1)、(2)、(3)和(4)

13. 下列哪一項不是香港餐廳應付衛生問題的方法？

- A. 指派合資格員工擔任餐廳衛生經理
- B. 設置洗手用的清潔液
- C. 定期清潔
- D. 設立食物細菌化驗室

14. 下列哪一項是香港時尚(精品)酒店房間內可能有的特色？

- A. 電子遊戲機軟件和設備
- B. 圓形或橢圓形浴缸
- C. 藝術裝飾元素
- D. 以上各項皆是

15. 下列各項，哪些是酒店分類的方法？

- (1) 星級評定
 - (2) 服務評定
 - (3) 房價評定
 - (4) 環保表現評定
- A. 只有(1)和(2)
 - B. 只有(1)、(2)和(3)
 - C. 只有(2)、(3)和(4)
 - D. (1)、(2)、(3)和(4)

16. 對旅遊業而言，氣候是重要的。因為

- (1) 氣候影響目的地的吸引力
 - (2) 氣候影響個人的舒適程度
 - (3) 氣候與地貌關係密切
- A. 只有(1)和(2)
 - B. 只有(1)和(3)
 - C. 只有(2)和(3)
 - D. (1)、(2)和(3)

17. 下列哪些因素影響旅行模式？

- (1) 鄰近性
 - (2) 旅行成本
 - (3) 具備國際性連繫
 - (4) 旅客來源國的國家特性
- A. 只有(1)、(2)和(3)
 - B. 只有(1)、(3)和(4)
 - C. 只有(2)、(3)和(4)
 - D. (1)、(2)、(3)和(4)

18. 就旅遊而言，「介入機會」是指

- A. 各地的互動
- B. 一地取代另一地
- C. 個人輕易能從一地往另一地
- D. 以上各項皆不是

19. 哪些是聯合國教育、科學及文化組織(UNESCO)在文化旅遊的角色？

- (1) 組織旅遊與文化遺產的工作坊和會議
- (2) 保衛文化多樣性
- (3) 加強文化與發展的聯繫
- (4) 協助會員準備旅遊與發展政策

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

20. 一般人憑下列哪幾方面判斷服務的質量？

- (1) 反應靈敏
- (2) 信心
- (3) 同情心
- (4) 可靠性

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

21. 下列哪一項不是旅遊公司用以改進或維持其服務質量的政策？

- A. 進行定期顧客調查
- B. 保持與顧客相互接觸
- C. 增加管理階層的數目
- D. 徵求及聆聽前線員工的意見

22. 與不同文化背景的客人打招呼時，旅遊公司員工須注意下列哪幾方面？

- (1) 眼神接觸
- (2) 禮貌
- (3) 尊稱客人
- (4) 手勢動作

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

23. 下列哪種身體語言被視為負面的？
- A. 微笑及點頭
 - B. 說話時身體向前傾
 - C. 交叉兩臂於胸前
 - D. 直望客人的眼睛
24. 近年香港旅遊業對本土經濟帶來的貢獻包括
- (1) 酒店業佔本地生產總值約2%
 - (2) 旅遊業佔本地生產總值約8%
 - (3) 飲食業從業員約達200,000人
 - (4) 已登記的本地導遊約達6,000人
- A. 只有(1)和(2)
 - B. 只有(3)和(4)
 - C. 只有(1)、(2)和(4)
 - D. (1)、(2)、(3)和(4)
25. 下列哪一項**不是**旅遊的需求指標？
- A. 過境乘客人數
 - B. 訪客人次
 - C. 訪客逗留的日數或夜數
 - D. 訪客逗留時間的長短
26. 下列哪一項是近年訪港旅客最主要的來源市場？
- A. 中國、台灣、日本、美國及英國
 - B. 中國、台灣、日本、美國及南韓
 - C. 中國、台灣、日本、美國及新加坡
 - D. 中國、台灣、日本、英國及南韓
27. 「常客優惠計劃」(Frequent guest programme)有助酒店經理
- A. 收集客人的資料
 - B. 決定團體的房價
 - C. 增加會議方面的業務
 - D. 鼓勵客人入住同一集團的酒店
28. 下列哪一項服務是酒店同業最難模仿的？
- A. 健身中心
 - B. 高級餐廳
 - C. 商務中心
 - D. 禮賓部

29. 廣泛使用酒店互聯網上的直接訂房系統對酒店有什麼好處？

- (1) 網上訂房成本較其他分銷渠道低
- (2) 增加忠誠的顧客
- (3) 酒店可即時監控出租客房數量
- (4) 吸引年輕的客人

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

30. 下列哪一類客房租金最高？

- A. 公司客戶合約價
- B. 團體價
- C. 正價
- D. 旅行社客戶合約價

甲 部 完
SAMPLE

乙部：資料回應題 (10%)

本部分共設兩題，選答一題。

1.

星級	房類				員工 數目
	單人	雙人	三人	套房	
5星級酒店	40	7,000	100	600	9,000
4星級酒店	600	13,000	800	1,200	14,000
3星級酒店	200	8,000	100	500	11,000
2星級酒店	800	2,000	100	100	2,000
1星級酒店	1,000	3,000	900	不適用	5,000

表1：ABC城市的酒店客房與員工數目

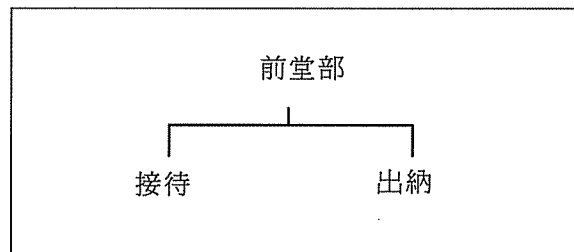
(a) 按表1的資料，

(i) 計算每天客房供應的數量； (1分)

(ii) 指出哪一類的星級酒店提供最多客房，並計算其客房供應的市場份額；及 (2分)

(iii) 計算2星級酒店的員工與客房比率。 (1分)

(b) 指出並解釋酒店員工與客房比率的變化對酒店管理有哪三方面的影響。 (6分)



圖一

(c) 圖1展示酒店前堂部的簡單結構。寫出前堂部能提供的5個職位。 (5分)

2. 一天，在外國某火車站，陳先生手持火車時間表在排隊買車票。陳先生非常不高興，因為他已經等候超過一分鐘。以下是他與售票員的對話：

陳：	一張即時往X站的卧鋪車票。
售票員：	大聲點兒說！你要些什麼？
陳：	一張往X站的卧鋪票。
售票員：	所有卧鋪車票都賣完了。只有坐位的車票。
陳：	不……我要卧鋪……立刻要。
售票員：	(印票) 多謝654元。
陳：	(拿票一看，大聲呼叫)不是嘛！為什麼連一張卧鋪也沒有？！
	我不管！我只要卧鋪！
售票員：	全部賣完了，明天再來。
陳：	你說過有票的。
售票員：	我可沒說過，是你的聽覺有問題。
陳：	我會投訴你的態度。
售票員：	走開，有很多人在排隊呢。

陳先生在事件發生後向車站經理作出投訴。

- (a) 陳先生屬於哪種難於應付的顧客類型。試從上文中找出兩個例子佐證。(3分)
- (b) 寫出其他一種難於應付的顧客類型。(1分)
- (c) 根據上文的資料，說明售票員應具備哪些個人特質，有助解決上述問題。(5分)
- (d) 售票員在處理陳先生的要求時須運用哪些關鍵的行動？(6分)

試卷完

香港考試及評核局
香港中學文憑

旅遊與款待 試卷二

(樣本試卷)

考試時間：一小時四十五分

本試卷必須用中文作答

考生須知

- (一) 本試卷共設五題。
- (二) 每題內容佔18分，傳意能力佔2分。
- (三) 選答三題。

SAMPLE

1. 香港近年旅遊業興旺，一些新型酒店應運而生。踏入2000年後，經濟酒店、主題酒店和時尚(精品)酒店已成為本地酒店的重點發展項目。
- (a) 解釋為什麼香港的酒店業會出現這樣的重點發展項目。 (16分)
- (b) 分別舉出一個主題酒店和時尚(精品)酒店的本地例子。 (2分)
2. 隨着經濟興旺和會議、獎勵、商務、展覽業務(MICE)的發展，酒店接到很多預訂宴會的查詢，酒店宴會部須在宴會前預先設計好餐單。
- (a) 論述酒店宴會部設計西式宴會餐單過程中須考慮的要素。 (13分)
- (b) 指出安排宴會時須注意的環境氣氛元素。 (5分)
3. 一般相信擴展中的亞洲區長者旅客的市場將為全球旅遊業提供更多的商機。
- (a) 解釋為什麼亞洲區年長旅遊人士的市場不斷擴展。 (12分)
- (b) 辨別及解釋需要為年長旅遊人士設立的安全措施。 (6分)
4. 根據香港旅遊可持續發展環保策略所言：「為了保持旅遊業帶來的長遠經濟效益，我們必須致力改善本港環境質素，讓旅遊業得以持續發展。要達到這目標，我們可以採用適當的原則，使這個行業踏上可持續發展的環保策略的道路。」
- (a) 世界旅遊組織(UNWTO)給可持續旅遊發展所下的定義是什麼？ (2分)
- (b) 說明要達致可持續旅遊發展所需要考慮的主要原則。根據這些原則，並輔以例子，建議及解釋如何在香港發展可持續旅遊。 (16分)
5. 有些遊客旅遊只是為了欣賞大自然的美景。
- (a) 輔以例子，論述下列各項對香港旅遊的影響：
- 氣候
 - 地貌與自然植被
- (15分)
- (b) 在氣候較不適宜旅遊的季節裡，建議一些推廣香港旅遊業的方法。 (3分)

試卷完