

教師可掃描二維碼或於考評局網站獲取材料：



# 2024 香港中學文憑考試 旅遊與款待科 簡報會

2024年10月22日



香港考試及評核局  
Hong Kong  
Examinations and  
Assessment Authority

# 2024年考生考獲各等級的百分率

	全體考生	
出席人數	3783	
	中	英
	88.3%	11.7%
5**	0.6 %	
5*+	2.1 %	
5+	5.2 %	
4+	16.5%	
3+	39.1%	
2+	76.6%	
1+	91.9%	

# 等級分佈百分率 (全體考生)

	2020	2021	2022	2023	2024
出席人數	3 367	3 256	3 348	3 144	3 783
5**	0.5	0.5	0.4	0.4	0.6
5*+	1.9	2.0	2.0	1.7	2.1
5+	4.5	4.9	5.0	4.5	5.2
4+	15.0	15.3	17.0	15.1	16.5
3+	36.3	36.5	36.1	34.4	39.1
2+	76.2	75.6	75.5	71.7	76.6
1+	93.2	92.0	91.3	89.5	91.9



# 2024年卷一、二分數分佈

	卷一		卷二
	選擇題 (題數)	資料回應題 (分數)	論述題 (分數)
課題一 旅遊導論	8	8	28
課題二 款待導論	7	6	18
課題三 地理名勝	5	5	16
課題四 客務關係及 服務	4	7	10
課題五 旅遊與款待 趨勢及議題	6	4	18
總計	30	30	90

部分題目設計涉及跨課題



# 選答百分比

卷一 資料回應題 (三選二)	選答百分比(%)
Q1	96
Q2	54
Q3	50
卷二 論述題 (五選二)	選答百分比(%)
Q1	20
Q2	19
Q3	66
Q4	63
Q5	32



# 2024 考生表現示例

[http://www.hkeaa.edu.hk/tc/hkdse/assessment/subject\\_information/category\\_a\\_subjects/hkdse\\_subj.html?A2&2&24\\_25](http://www.hkeaa.edu.hk/tc/hkdse/assessment/subject_information/category_a_subjects/hkdse_subj.html?A2&2&24_25)



搜尋香港考試及評核局



[考評局簡介](#) [考評局服務](#) [香港中學文憑](#) [資歷認可](#) [全港性系統評估](#) [語文能力評核](#)

## 甲類:高中科目

- ▶ 香港中學文憑簡介
- ▶ 評核資訊
- ▶ 考務安排
- ▶ 重要日期
- ▶ 香港中學文憑常見問題
- ▶ 香港中學文憑相關資訊
- ▶ 聯絡我們

主頁 > 香港中學文憑 > 評核資訊 > 科目資訊 > 甲類:高中科目 > 旅遊與款待

## 甲類 - 新高中科目選修科目: 旅遊與款待 - 考生表現示例

註: 大部分學生表現示例以圖像檔案展示, 閣下若在閱讀圖像檔案時有困難, 可聯絡[香港失明人協進會](#)尋求協助。

### 2024 年考試

▶ <a href="#">2023年考試</a>	30/10/2023
▶ <a href="#">2022年考試</a>	27/10/2022
▶ <a href="#">2021年考試</a>	28/10/2021
▶ <a href="#">2020年考試</a>	27/10/2020
▶ <a href="#">2019年考試</a>	25/10/2019
▶ <a href="#">2018年考試</a>	26/10/2018



# 卷一整體表現及 考生答卷示例



# 卷一甲部：多項選擇題

- 考生的表現尚可，平均答對十三題
- 考生普遍能展示對**旅遊導論、客務關係及服務**的一些主要概念之理解，例如旅客應有的行為表現、馬斯勞(Maslow)的需求理論、處理各種不易取悅顧客的方法等。大部分考生在Q4, 5, 22都能選出正確答案



# MC Q4, Q5

4. 以下哪些符合聯合國世界旅遊組織對旅客應有行為表現提出的建議？

- (1) 購買當地生產的手工藝品和商品，如鱷魚皮手袋
- (2) 出發前了解目的地的緊急及領事服務
- (3) 拒絕在自然保護區餵飼動物
- (4) 施予金錢給東道國的乞丐以改善其生活

- |     |              |       |
|-----|--------------|-------|
| A.  | 只有 (1) 及 (2) | (8%)  |
| B.  | 只有 (1) 及 (4) | (1%)  |
| *C. | 只有 (2) 及 (3) | (89%) |
| D.  | 只有 (3) 及 (4) | (2%)  |

5. 根據馬斯勞 (Maslow) 的需要層次理論，在以下哪項排列中，顧客的需要能由低階至高階順序得到滿足？

- (1) 安排領隊及導遊帶領旅行團
- (2) 旅行團每天提供酒店早餐
- (3) 旅客能在旅行團中結識團友
- (4) 會員尊享優惠價訂購旅行團

- |     |                       |       |
|-----|-----------------------|-------|
| A.  | (1) → (2) → (3) → (4) | (10%) |
| B.  | (1) → (2) → (4) → (3) | (7%)  |
| *C. | (2) → (1) → (3) → (4) | (73%) |
| D.  | (2) → (1) → (4) → (3) | (10%) |



# MC Q22

22. 某航班受颱風影響而延誤六小時，客人 X 對此極度不滿，並向航空公司員工破口大罵；客人 Y 則比較冷靜，只希望知道更多有關航班的最新消息。以下哪項是處理客人 X 和 Y 最恰當的方法？

- |                  |                  |       |
|------------------|------------------|-------|
| <b>X</b>         | <b>Y</b>         |       |
| A. 派發美食優惠券       | 設定查詢時限，以免影響其他客人  | (1%)  |
| B. 轉介客人至投訴部再作跟進  | 向客人解釋有關航班狀況      | (7%)  |
| C. 安排客人優先乘搭另一班航班 | 安排客人到貴賓室等候最新消息   | (6%)  |
| *D. 保持冷靜及有禮回應    | 道歉並告知客人航空公司的最新安排 | (85%) |



# 卷一甲部：多項選擇題

- 考生在**款待業營運**知識的題目上，如Q12、Q27，表現較弱。反映考生對款待業營運相關的知識、概念的理解及應用掌握不足。



# MC Q12, Q27

12. 酒店管事部最重要的工作是預防廚房內細菌散播與交叉污染。下列哪項**並非**總管事的職責？
- \*A. 確保生熟食食物分開處理 (28%)
  - B. 確保食物準備區保持清潔 (5%)
  - C. 確保洗碗碟機有定期保養 (19%)
  - D. 確保各項化學物品有完整的存貨紀錄 (48%)
27. 酒店不同部門透過資產管理系統 (PMS) 處理日常運作。以下哪些工作是酒店成本中心部門可以透過該系統處理的？
- (1) 計算餐單成本
  - (2) 確認客房預訂狀況
  - (3) 更新客房狀況
  - (4) 管理客房空調及照明系統
- A. 只有 (1) 及 (2) (28%)
  - B. 只有 (1) 及 (4) (14%)
  - C. 只有 (2) 及 (3) (51%)
  - \*D. 只有 (3) 及 (4) (8%)

考生對款待業營運相關的知識、概念的理解及應用掌握不足



# 卷一甲部：多項選擇題

- 考生在Q16、Q20和Q23，與**地理名勝、風俗及禮儀**相關的題目表現尤其遜色。反映考生對主要旅遊區域的地理特徵，包括氣候及區位，以及當地的旅遊資源與風俗禮儀認識不足。

# MC Q16, Q20

16. 「一個國家的氣候往往能造就其自然景觀的形成。」以下哪些組合是這陳述的正確示例？

	<u>國家</u>	<u>氣候</u>	<u>自然景觀</u>
(1)	馬來西亞	熱帶氣候	雲頂高原
(2)	澳洲	海洋性氣候	坎昆海灘
(3)	突尼斯	荒漠氣候	撒哈拉沙漠
(4)	阿根廷	亞南極氣候	佩里托莫雷諾冰川

- A. 只有 (1) 及 (2) (36%)  
B. 只有 (1) 及 (4) (16%)  
C. 只有 (2) 及 (3) (33%)  
\*D. 只有 (3) 及 (4) (15%)

20. 香港某旅行社正推廣到目的地 Y 的旅行團，以當地著名景點桌山和好望角為重點行程，同時安排旅客享受日光浴和參與多種水上活動。旅行社最適宜於以下哪些假期舉辦這旅行團？

- (1) 復活節  
(2) 暑假  
(3) 聖誕節  
(4) 農曆新年

- A. 只有 (1) 及 (2) (64%)  
B. 只有 (1) 及 (4) (6%)  
C. 只有 (2) 及 (3) (4%)  
\*D. 只有 (3) 及 (4) (25%)

# MC Q23

23. 旅客外遊時應當注意不同國家的禮儀與禁忌。以下哪項是有關禮儀與禁忌的正確描述？
- A. 在泰國，旅客進入寺廟時必須除鞋及洗腳。 (51%)
  - B. 在沙特阿拉伯，旅客只可以在齋戒月以外的日子飲酒。 (18%)
  - \*C. 在摩洛哥，女性旅客不一定要戴上頭巾。 (27%)
  - D. 在巴西，旅客不可與陌生的異性交談。 (4%)

考生對主要旅遊區域的地理特徵，包括氣候及區位，  
以及當地的旅遊資源與風俗禮儀認識不足



# 卷一乙部：資料回應題

- 考生在資料回應題的表現令人滿意，在題1(c)、1(d)有關**住宿產品及酒店部門的職能與協作方面**作答尤其理想。惟仍有不少考生對題2(a)及2(b)(ii)考核的**旅遊業整合模式及旅遊產品分銷途徑形式**認識不足。
- 作答資料回應題時，考生宜小心審題，聚焦回應題目要求。以題2(c)(i)為例，考生須準確選取資料，配以例證解說答案

# 資料回應題 DBQ 1

1. 陳氏一家正計畫暑假來港旅遊四天。他們一行包括夫婦二人和他們兩個分別為 3 歲和 5 歲的孩子。由於這不是他們第一次來港，他們希望參觀一些獨特且較少遊客到訪的景點。他們想透過旅行社購買包括機票及住宿的套票，並加購米埔自然保護區及沙頭角中英街一日遊。

對於住宿，陳家正考慮兩間酒店（表一），陳先生較喜歡在酒店吃早餐，並在外享用其他餐膳；而陳太太較喜歡適合一家大小，有較多兒童活動及美麗景色的酒店。

旅行社為陳家的住宿備註了以下特殊要求：

- 機場接送
- 需要兒童用品和額外的毛巾
- 幼子（3歲）：花生過敏

表一：兩間酒店的比較

	酒店 A	酒店 B
<b>客房選擇</b>	豪華客房： 一張荷里活式床，附城市景觀	特級客房： 兩張大床，附海景
<b>房價及 餐膳選擇</b>	歐式計價：港幣 \$3,800 修正美式計價：港幣 \$4,200	歐陸式計價：港幣 \$3,800 美式計價：港幣 \$4,500
<b>主要設施 及服務</b>	設有滑梯的大型游泳池 豪華水療中心 保姆服務 兒童閱讀室	戶外遊樂場 健身中心 三輪車及單車租賃 迷你高爾夫球場和迷你保齡球場



# 資料回應題 DBQ 1

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 根據景點分類，分別指出米埔自然保護區及沙頭角中英街所屬的景點類型。 (2分)
- (b) 根據高恆 (Cohen) 的分類，指出陳家所屬的旅客類型，以兩項例證加以說明。 (2分)
- (c) 哪一間酒店更適合陳家？以三項例證加以說明。 (3分)
- (d) 就旅行社替陳家備註的特殊要求，指出並解釋訂房部如何與其他酒店部門協調，以滿足他們的需求。 (3分)



# DBQ 1：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	96	表現良好。大部分考生能指出相關景點的類型，只有部分考生未能正確指出沙頭角中英街的景點類型。
(b)		表現令人滿意。超過一半考生能指出旅客類型，並配以適當的例證說明，但小部分考生只引用例證，未能加以說明。
(c)		表現優良。大部分考生能選出適合陳家的酒店，並能準確地引用例證說明。
(d)		表現優良。大部分考生能因應陳家的特殊要求，指出及解釋訂房部與其他部門如何協調，但部分考生只指出其他部門的工作，未能回應部門之間如何協調。此外，有部分考生對前堂部的分部及相關職能稍有混淆。



# DBQ 1 示例：表現優異

1a) 米埔自然保护区是自然景点。  
沙头角中英馆是文化景点。

b) 陈家是个别的群体旅客。

首先他们并不是第一次来港而且希望参观一些独特且较少游客到访的景点，可见他们对香港是熟悉的，但有渴望接触新的事物，仍然处在环境认知之中。第二，他们去过并旅行在购买机票和住宿的套票，他们仍然是希望处于惯常生活的环境空间，对当地人的生活没有体验的想法。

# DBQ 1 示例：表現優異

c) 酒店 B 更適合陳家。

首先酒店 B 的特級客房附海景，而酒店 A 的豪華客房只是可以看見城市景觀。陳太太更喜歡美麗景色的酒店。兩者相比，海景應當比城市景觀美麗，所以酒店 B 更適合陳家。

第二，酒店 B 有戶外遊樂場及三輪車和單車租賃，陳太太希望有適合一家大小和有較多兒童活動。當然酒店 A 設有滑梯的大型游泳池和兒童閱讀室，但對於 3 歲及 5 歲的孩子並不安全，閱讀室也不適合一家大小。酒店 B 剛好附在希望，所以酒店 B 更適合陳家。

第三，酒店 B 有歐陸式訂價可以選擇，而酒店 A 沒有。陳先生喜歡在酒店吃早餐，並在外用其他餐膳，而歐陸式訂價正是只提供住宿及早餐，適合陳家。



# DBQ 1 示例：表現優異

(d) 首先與餐飲部協調，由於幼子對花生過敏，需要提醒餐飲部老收到送機要求需記得不應使用花生烹調。

第二，與營養部協調，提醒餐家部在放置用品時亦需要放置兒童用品和額外的毛巾。

第三，與前堂部協調，陳家需要機場接送服務，訂房部應通知前堂部他們飛機到達時間，航班編號，以方便提供機場接送服務。

# 資料回應題 DBQ 2

2. 旅客可透過 X 公司的網上平台獲得各類旅遊產品的最新資訊並進行購買。X 公司投資了港幣 30 萬元為這平台增設虛擬助理服務。以下是約翰與虛擬助理的聊天內容。

## 虛擬助理

## 約翰

早安，我是您的虛擬助理。您需要什麼類型的服務？ 2:01AM

1 取消 | 2 預訂詳情 | 3 更改日期 | 4 預訂確認

3 更改日期 2:02AM

請提供您的預訂編號。 2:02AM

A123456789 2:05AM

您的預訂詳情：

東京 2 人旅遊套票（2024 年 5 月 10 日至 5 月 15 日）

來回機票、酒店住宿、機場計程車接送服務。這是否正確？ 2:05AM

是，我想將回程航班更改到 2024 年 5 月 14 日。 2:07AM

更改日期費用為每人港幣 2,000 元。我們將為您安排更改。

請點擊 [更改日期收費](#) 連結。 2:07AM

收費不合理！整個套票僅需港幣 6,000 元。

我想和你們的經理談談。 2:11AM

抱歉，我無法理解您的訊息。您需要什麼類型的服務？ 2:11AM

1 取消 | 2 預訂詳情 | 3 更改日期 | 4 預訂確認

我們的白金會員約翰，您似乎已經離開了。有什麼我可以幫您的嗎？

您是否需要其他服務？ 2:26AM

1 有，請返回主目錄 | 2 不，我現在很好 | 3 聯絡顧客服務經理

3 聯絡顧客服務經理 2:28AM

兩分鐘後，約翰被要求切換到「視訊聊天」模式。顧客服務經理穿著整齊的制服，臉帶笑容，已經準備好處理約翰的要求了。



# 資料回應題 DBQ 2

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) X 公司屬於旅遊業整合模式中的哪一個主要元素？以例證加以說明。 (1 分)
- (b) (i) 除聊天中提到的產品外，提出旅客透過該平台可能購買到的兩種旅遊產品。 (1 分)
- (ii) 指出聊天中提到的旅遊產品所屬的分銷途徑形式。舉出旅客透過這形式的分銷途徑購買旅遊產品的一個理由。 (2 分)
- (c) (i) 從 X 公司的角度，指出虛擬助理系統的兩個優點及兩個缺點。以例證加以說明。 (4 分)
- (ii) 指出顧客服務經理使用的兩種非口頭溝通技巧，並解釋每種技巧如何有助於有效溝通。 (2 分)



# DBQ 2：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
2 (a)	54	表現欠佳。少於一半考生能指出正確的旅遊業整合模式元素，並能準確地引用相關例證去解釋。
(b) (i)		表現尚可。約一半考生能正確提出透過該平台可購買的兩種旅遊產品。
(ii)		表現欠佳。少於一半考生能正確指出旅遊產品的分銷途徑形式，及旅客透過該形式購買旅遊產品的理由。
(c) (i)		表現欠佳。只有少數考生能以例證正確解釋虛擬助理系統的優點及缺點；部分考生只能指出一些優點及缺點，但沒有引用例證解釋；也有不少考生只能概述一些使用網上平台購買旅遊產品的優點及缺點，惟未能針對虛擬助理系統作答。
(ii)		表現欠佳。只有少數考生能正確指出非口頭溝通的技巧。大部分考生只抄錄資料，未能辨識資料涉及的非口頭溝通技巧。

# DBQ 2 Exemplar : Good

(a) Tourism promoter.

Tourist can obtain latest information of various tourism products and make purchases online from Company X.

(b)(i) First is attractions entrance tickets.

Second is catering booking services.

(ii) Bilateral distribution channel.

Tourists can buy various different tourism products in one platform, so it can save time and convenient.



# DBQ 2 Exemplar : Good

(i)(ii) First advantage is reduce staff workload. Simple instructions and processes can be done by virtual assistant system like changing data, cancellation.

Second advantage is reply immediately. The system can quickly response to questions within a minute, so John gets his reply very quick and very convenient.



# DBQ 2 Exemplar : Good

(c)(1)

First disadvantage is not recognizing all questions from users. The data show that the virtual assistant can't understand John's message and repeat the first step.

Second disadvantage is that complicated order is not functioning and need to contact manager to solve. John finally seek help from customer service manager by video chat.



# DBQ 2 Exemplar : Good

(c)(ii) First is smile on his face. The manager maintain a good and friendly attitude to users, so users may reduce the level of anger or worry, and keep an effective communication.

Second is that manager wear tidy uniform. It reflected that the image of company is good and staff is well-groomed and professional. Users may feel being respected and be patient to communicate with manager to solve the problems.

# 資料回應題 DBQ 3

3. 一間國際貿易公司旗下 200 名來自泰國及突尼斯的優秀銷售代表上月在 ABC 主題公園及其酒店參加了為期兩天的培訓計畫。

## 培訓計畫日程

第一天	
時間	活動
09:30-10:00	行政總裁 (CEO) 致歡迎辭
10:00-12:00	頒獎典禮
12:00-14:00	午餐
14:00-16:00	名人分享
16:00-18:00	直升機之旅或豪華水療護理
18:00-20:00	於米芝蓮星級餐廳晚餐

第二天	
時間	活動
10:00-12:00	團隊活動
12:00-12:30	乘坐穿梭巴士從 ABC 酒店往 ABC 主題公園
12:30-18:00	自由時間

## 參與者的回饋

ABC 酒店餐廳	ABC 主題公園
<ul style="list-style-type: none"><li>- 室內裝潢令人印象深刻！</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 我發現主題公園會為有需要人士提供輪椅租借服務。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- 服務員準確地為我們點餐並送上食物。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 遊樂設施激發了我對科學與科技探索的興趣，「與機械人共舞」和「火星探險」十分刺激，令人大開眼界！</li></ul>

# 資料回應題 DBQ 3

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 培訓計畫包含會議、獎勵、商務及展覽 (MICE) 中的哪兩項元素？以例證加以說明。 (2分)
- (b) (i) 指出 ABC 主題公園所屬的主題公園類型，以例證加以說明。 (1分)
- (ii) 根據 Kotler 及 Swarbrooke 的產品三個層次，分別指出 ABC 主題公園的一個核心產品及促成（延伸）產品的例子。以例證加以說明。 (2分)
- (c) 根據 Parasuraman 的五個顧客服務特點，指出 ABC 酒店餐廳可以滿足的兩個特點，並以例證加以說明。 (2分)
- (d) 在語言及宗教方面，指出泰國及突尼斯參與者的三個需要。提出活動籌辦商應已作出的三項安排以滿足這些需要。 (3分)



# DBQ 3：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
3 (a)	50	表現令人滿意。超過一半考生能正確指出至少一項會議、獎勵、商務及展覽（MICE）的元素，並配以適當的例證解說。
(b) (i)		表現尚可。約三分一考生能指出正確的主題公園類型。
(ii)		表現令人滿意。約一半考生能正確指出主題公園促成（延伸）產品的例子，惟不少考生未能正確辨識核心產品的例子與例證。
(c)		表現令人滿意。大部分考生能正確指出顧客服務的特點，並配以適當的例證說明，惟小部分考生未有就顧客服務特點及例證加以說明。
(d)		表現尚可。約一半考生能正確指出泰國及突尼斯參與者在語言及宗教方面的需要，但部分考生只提出活動籌辦商應已作出的安排，未有回應參與者的需要。

## DBQ 3 示例：表現優異

(a) 第一，会议，由于活动中包含行政总裁(CEO)致欢迎辞、颁奖典礼及名人分享，并且参与者多达200人，可见活动属于大型会议，  
第二，奖励，由于活动中包含有开机之旅或豪华水疗护理，这些活动或能成为欢喜因素，能让参与者感到愉快及满意。

(b)(i) ABC主题公园所属主题公园类型为未来世界，由于ABC主题公园含有「与机械人共舞」和「火星探险」的项目，充满着科技与科学。

(b)(ii) ABC主题公园的核心产品层次为主题公园内刺激的气氛，公园内的游乐设施包括「与机械人共舞」及「火星探险」都能营造刺激的气氛，因而能满足参与者对科学与科技探索的兴趣，而促成(延伸)产品的例子为公园会设有对有需要人士友好的设施及服务，例如主题公园内会设有需要人士提供轮椅租借服务。

# DBQ 3 示例：表現優異

(c) 第一，有形性，由于ABC酒店餐厅内的室内装潢令人印象深刻，即酒店能有实际性可见和可感觉事物让顾客留下深刻印象。

第二，可信性，由于ABC酒店餐厅的服务员能准确地为客人点餐并送上食物，可见酒店服务员的<sup>专业知识和技能</sup>能让客人感到安心及有信心。  
及对酒店的了解程度

他们需要翻译人士。

(d) 语言方面，泰国参与者的母语为泰语，而突尼斯的参与者的母语为阿拉伯语，因而活动筹办商应已为他们准备翻译人员或翻译机器

(d) 以帮助他们了解及参与活动。

宗教方面，泰国参与者信奉佛教，而突尼斯参与者信奉伊斯兰教，因而在饮食方面会有要求，例如泰国参与者不吃牛肉，而突尼斯参与者不吃猪肉，因而活动筹办商在准备餐膳时不应准备牛肉及猪肉等菜式。

其次，突尼斯参与者<sup>信奉伊斯兰教</sup>或有需要向圣城麦加方向朝拜，因而活动筹办商应为其指示圣城麦加之方向或设有祷告室。

# 卷一 Q&A



# 卷二 整體表現及 考生答卷示例



# 卷二 論述題

- 考生對**旅遊業概念**有充分的理解，例如**赫曼的旅遊動機模式、承載力和巴特勒的目的地生命週期**。惟不少考生未能應用這些概念於題目預設的情境上，未有提供符合題目要求的解說。
- 考生於酒店運作，尤其對**酒店的產權及管理模式**只有片面認識，以致未能就題目要求進一步分析、比較及解說。另外，一些答案也顯示考生對**香港著名旅遊景點**的認識不足，考生宜涉獵更廣。
- 整體而言，考生宜加強論述題的作答技巧，就題目的要求及情境，運用旅遊及款待業的相關概念及知識深入討論。

# 論述題 Q1

1. 愈來愈多 X 世代的旅客會在旅遊時尋找正宗且獨特的餐飲體驗，他們會選擇不同類型的餐飲服務，包括高級餐廳及咖啡室。他們對餐飲體驗的滿意度取決於餐廳、服務人員及顧客
  - (a) 指出並描述高級餐廳與咖啡室在餐單、服務及主題上的四項差異。就 X 世代的特徵與該些差異加以配對，分別解釋兩項為何他們會在高級餐廳和咖啡室用餐的原因 (8 分)
  - (b) 根據服務金三角的概念，指出存在於餐廳、服務人員及顧客之間六種關係的其中五種，並分別舉例說明每一種關係怎樣有助於高級餐廳取得服務成功。 (10 分)



# 論述題 Q1：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	20	表現尚可。考生普遍能指出高級餐廳與咖啡室的差異，並作出比較。惟大部分考生未能正確描述 X 世代的特徵，以致未能說明他們選擇高級餐廳與咖啡室的原因。
(b)		表現令人滿意。大部分考生對服務金三角的概念有正確的理解，普遍能指出持分者之間存在的關係。惟仍有小部分考生未能準確理解服務金三角的概念，混淆持分者之間的關係，以致未能舉出正確的例子。

# 論述題 Q1 示例：表現令人滿意

a) 高級餐廳與咖啡室的因項差異

在餐單上，高級餐廳的餐單以正餐為主，分為前菜、主菜、甜品等，其次上菜。菜式通常要求較精湛的廚藝和高品質的食材。咖啡室的餐單則以非酒精飲品為主，並提供一些簡便的小吃和甜品，如三文治、貝果、芝士蛋糕等，工序較高級餐廳簡單。

在服務上，高級餐廳提供高質素和全面的服務，服務員會為食客講解菜式的特色、食材的來源地和製作技法，對菜餚有全面的認識。咖啡室則多只提供自助式服務（如星巴克），客人點餐後要到櫃檯取餐，沒有全套餐飲服務。

# 論述題 Q1 示例：表現令人滿意

數

另外，在服務人，高級餐廳的服務員與顧客比例較高，達至一對一，甚至多對一，能夠全面接應顧客需求。相反，咖啡室的服務人手較少，主要負責製作食物和調配飲品，不會提供全套服務。

在主題方面，高級餐廳多營造高雅、有格調的氣氛，讓食客能細細品味美食。咖啡室則提供輕鬆寫意的環境，讓食客放鬆心情，方便客人辦公或傾談。

X世代通常具備一定經濟能力，能夠負擔在高級餐廳用膳的費用。他們或會為了慶祝節日到高級餐廳用餐。

X世代的受教育程度比嬰兒潮一代高，他們更重視生活品味。透過到高級餐廳消費，能夠彰顯他們的身分地位。

# 論述題 Q1 示例：表現令人滿意

X 世代會為了商談保險、投資、人事相關的合作細節，選擇到氣氛愜意的咖啡室用餐，咖啡室一般比快餐店安靜，不需保持寧靜，方便雙方交談。

X 世代會為了在休假時得到放鬆，到咖啡室用餐，他們可以獨自或與親朋好友一同渡過下午時光，咖啡室提供的舒適氛圍，能使人心情愉悅。

# 論述題 Q1 示例：表現令人滿意

## b) 餐廳會向顧客製造承諾

高級餐廳會透過官方網站、自媒體等向顧客推廣高級餐廳的佳餚，宣傳中可能會有突出其材料原產地，以表示食材的新鮮，經過精心挑選和難以取得，以吸引顧客，令顧客產生相應期望。

## 餐廳會和員工服務人員促成承諾

高級餐廳透過培訓服務人員，可以精進他們的廚藝，向顧客提供高質素的食物，以促成餐廳對顧客的承諾，提高顧客滿意度。

## 服務人員向顧客兌現承諾

當高級餐廳向顧客承諾會提供體貼的服務，服務人員熱心及設身處地地提供服務能夠兌現顧客承諾，滿足顧客各種需要。

# 論述題 Q2

2. 某缺乏酒店業經驗的地產發展商有意興建一所擁有 500 間客房的高級會議酒店，服務對象為在酒店舉辦或出席展覽的旅客。發展商傾向採用管理合約而非特許經營來營運酒店。
- (a) 從地產發展商的角度，指出以管理合約與特許經營營運酒店的兩個相似及兩個相異之處。就這些相似及相異之處，解釋為何採用管理合約發展新的高級會議酒店會更為合適。 (8 分)
- (b) 描述在會議酒店舉辦或出席展覽的旅客的五個特徵。就這些特徵，建議酒店應提供哪些設施或服務以滿足他們的需求，其中三項以前線部門、兩項以後勤部門的角度為考慮。 (10 分)



# 論述題 Q2：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
2 (a)	19	表現尚可。約一半考生能從地產發展商的角度指出以管理合約與特許經營營運酒店的兩個相似及兩個相異之處，惟部分考生錯誤地從管理企業或特許經營權擁有者的角度回答問題。不少考生未能解釋為何採用管理合約發展新的高級會議酒店會更為合適，而且答案多為重複。
(b)		表現欠佳。超過一半考生能指出在會議酒店舉辦或出席展覽的旅客的一些特徵。惟大部分考生未有回應題目要求，即以前線及後勤部門的角度考慮，建議酒店應提供哪些設施或服務以滿足旅客的需求。相反，他們只簡單列出一些酒店應提供的設施或服務。

# Essay Q2 Exemplar: Satisfactory

a) There are both similarities and differences between using a management contract and franchising to operate a hotel.

The first similarity from the perspective of the property developer is that there is acquisition of operational expertise for both which will reduce the chance of business failure and enhance service quality.

The second similarity from the perspective of the property developer is that the hotel will gain national or international recognition if it is run by reputable management enterprise or is a franchisee to a reputable franchise.



# Essay Q2 Exemplar: Satisfactory

There are also differences between using a management contract and franchising to operate a hotel.

The first difference from the perspective of the property developer is that, for management contract, the owner is not required to be involved in the hotels' daily operation while for franchising the franchisee has complete control and responsibility over the daily operation of the property.

The second difference from the perspective of the property developer is that franchisee may have a risk of termination of contract or no continuation of new contract if the franchisor wants to take the right of operations while a management contract period can last for five, ten or twenty years.



Essay Q2  
Exemplar:  
Satisfactory

Based on the similarities and differences of using a management contract and franchising to operate a hotel, the following are the reasons why using a management contract is more suitable.

Firstly, based on differences, since the property developer lacks experience in the hotel industry, so the difference of the owner not having to be required to be involved in hotels' daily operation will make things convenient for the hotel owner.

Secondly, based on differences, to avoid risk of contract termination or no continuation from franchisor, it's a better to choose management contract as it is reliable since the management contract period can last for five, ten or twenty years.

Thirdly, based on similarities, since the owner lacks experience, the advantage of having acquisition operational expertise can reduce the chance of business failure and enhance service quality despite lack of hotel experience of the property developer.

Lastly, based on the similarities, from management contract, the owner can gain national or international recognition for the hotel if it is ran by a reputable management enterprise.

Above are why management contract is more suitable compared to franchising.



Essay Q2  
Exemplar:  
Satisfactory

b) The following are the characteristics of tourists who organise or attend exhibitions in the conference hotel.

Firstly, these tourists are not affected by the seasonality, they travel anytime of the year to conduct business.

Secondly, these tourists are not bothered by the price or charges of the hotel, they only require ~~good~~ top notch services.

Thirdly, these travellers usually require extra services such as shoe polishing, laundry and ironing.

The front - of - the house, firstly, the receptionist should offer them the best type of available room.

The back - of - the house, housekeeping department should clean their room throughly, and take their clothes for laundry and ironing.

The telephone department should give the guests the wake up call if required.

The bell boy should help taking their luggage to the room if they're in a hurry.



# 論述題 Q3

3. 西九文化區，包括香港故宮文化博物館、M+、戲曲中心、自由空間及藝術公園，已成為最受訪港旅客歡迎的文化景點之一。它展示了藝術與手工藝、建築及生活方式等文化元素。
- (a) 根據赫曼 (Hudman) 的旅遊動機模式，指出並描述吸引旅客前往西九文化區的四種旅遊動機。就每種旅遊動機，各配以一項西九文化區的文化元素及例子加以說明。(8分)
- (b) 描述旅遊產品的五項特性，並建議西九文化區於每項特性可採取的策略以改善旅客體驗。(10分)



# 論述題 Q3：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
3 (a)	66	表現良好。大部分考生能正確指出旅遊動機，惟部分考生未能就該些旅遊動機加以描述。不少考生未能舉出西九文化區的文化元素或例子解說，僅能簡單列出題目提及的景點。
(b)		表現尚可。大部分考生能正確描述旅遊產品特性；惟不少考生未能按題目要求，就西九文化區可採取的策略提出建議，可見部分考生對相關概念掌握不足，未能靈活應用於題目預設的情境中。

## 論述題 Q3 示例：表現優異

2) 據赫曼的旅遊動機，吸引旅客到訪西九文化區的動機如下。

尋找快樂，  
第一個動機是快樂，指旅客為了打破刻板的生活規律而旅遊。旅客想體驗香港人的生活方式，想感受本地人的生活節奏、生活習慣、日常飲食。加上西九文化區又包含了餐廳，好讓他們接觸更多本地相關的食物，在飲食食(售賣雞蛋仔)中尋找快樂。與生活方式文化元素配合。

第二個動機是宗教信仰及精神審美，指旅客為了宗教活動而旅遊，或為了欣賞景色、藝術品而旅遊。M+正展示了藝術與工藝這文化元素。M+是一個展出不同藝術品的地方，內裏的主題亦會定期改變，旅客為了欣賞不同的藝術品而旅遊，符合此動機。

## 論述題 Q3 示例：表現優異

第三个动机是好奇心，指旅客为了满足自己的好奇心而旅游。M+博物馆此建筑物外型与一般的高楼大厦其他博物馆不同，它从高处向下看是一个黑色窄的长方体，旅客为了满足对M+建筑物的好奇而出游，而建筑文化元素配合。

第四个动机是寻根，指旅客为了更了解自己的家庭背景、家旅而旅游。香港故宫文化博物馆有多个古代出现的器具，又有展板、图片介绍古代的(展出)生活，讲解历史，展品亦与内地故宫展出的不同。这些都使中国旅客更了解我国的历史，以及了解过去的生活方式，与生活形式文化元素配合。

# 論述題 Q3 示例：表現優異

3b) 旅遊產品有以下五個特性。

第一個特性是不可保存性，指旅遊產品不可保留到第二天再作銷售，例如門票。建議西九文化區把當天未售出的門票，以比正價低的價格將其出售（如博物館）讓旅客以更低的價錢得到好的體驗。

第二個特性是生產與消費不可分離性，指服務的提供與消費掛鉤，例如旅客購買博物館內的導賞團服務，同時亦會有講者為旅客提供講解服務。建議

第三個特性是差異性，指在同一場所，但兩次體驗分別得到的服務不一樣，出現此情況可能是因為員工的性格、工作能力等。例如戲曲中心的員工要工作能力佳才能提供優質的服務給顧客，相反，另一員工又能做到。

## 論述題 Q3 示例：表現優異

建議西九文化區提供培訓給員工，提升他們的工作能力，從而提供好的服務，改善旅客體驗。

第四個特性是互補性，指旅遊業由食住行、遊、購所組成，他們之間互補，提供不同服務。西九文化區現今缺乏購物，建議西九文化區增設一些購物的商店，增加他們的旅遊體驗。

第五個特性是無形性，指旅客得到的不是實質的物品而是體驗。西九文化區現有自由空間、藝術公園，可帶來欣賞藝術的體驗，但不一定能令旅客滿足。建議西九文化區邀請本地的藝人利用這些空間進行表演，為旅客帶來視(海外)聽上更好的體驗。

視 聽 欣賞

# 論述題 Q4

4. 奧林匹克運動會（奧運）是世界上最大型的體育盛事之一，數以千計的運動員從世界各地而來參與各項比賽。奧運的官方會期為不多於 16 天，比賽期間主辦城市往往接待大量旅客。
- (a) 以奧運為例，說明景點在旅遊業中的四項作用及功能。 (8分)
- (b) 指出並描述舉辦奧運時可能超出負荷的五種承載力，解釋各項之影響對主辦城市是否屬永久性。 (10分)



# 論述題 Q4：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
4 (a)	63	表現尚可。大部分考生能寫出兩至三項景點於旅遊業中的作用及功能，惟未能更進一步加以說明。小部分考生未有回應題目要求，未能以奧運為例解說，或提出不相關的概念。
(b)		表現良好。大部分考生能指出並描述舉辦奧運時可能超出的承載力，也能就奧運的情境加以解說，展示對概念透徹的理解。另外，在解釋影響是否屬永久性時，大部分考生能運用相關概念就奧運情境加以分析，作答合理。

# 論述題 Q4 示例：表現優異

(a) 首先，是促進及改善當地基礎設施，由於奧運會有數以千計的運動員和數以萬計的旅客到訪，因此巴黎或舉辦奧運的城市都必須改善基礎設施或其他設施，例如機場、交通和住宿等，例如有奧運村供運動員住宿等或增建機場大樓，而改善當地基礎設施以容納大量旅客。

其次，是為當地帶來經濟收益，由於奧運帶來大量旅客到訪，他們會光顧當地的食、住、行、遊、購、娛方面的當地商店，令當地居民的收入增加，或是製造就業機會，令當地居民生活素質增加，而政府亦有增加稅收，令當地有大量的經濟收益。

## 論述題 Q4 示例：表現優異

再者，是景點可以作旅遊目的地的象徵。由於奧運需要有合符標準的場地，甚至不少國家為此興建新的運動場地供奧運比賽使用，例如是北京奧運的「鳥巢」和「水立方」，是當時為了奧運而興建的，而且在以後成為旅遊目的地的象徵，亦是「鳥巢」成為北京象徵之一。

最後，是景點可以吸引旅客到該旅遊目的地。由於奧運完結後，仍保留有建築物，而這些建築物會成為景點吸引旅客到旅遊目的地。例如在旅客喜聞「鳥巢」、「水立方」而慕名而來到北京旅遊。

## 論述題

### Q4 示例： 表現優異

(b) 首先，是空間承载力，是指設施或空間上容納到最多的人，有奧運會吸引大量旅客到主辦城市旅遊，而公共設施和交通或空間會因此擁擠，甚至導致空間承载力不足，但是由於奧運會期只有十六天，但奧運比賽完成後，便沒有太大影響，所以不是永久性影響。

其次，是心理承载力，是指旅客到旅遊目的地旅遊會否失去樂趣，甚至因擁擠等其他因素而不滿意旅遊目的地。而由於奧運會吸引大量旅客造成擁擠，而不少旅客會因此感到人數過多或擁擠，因而不滿意或失去樂趣，心理承载力因此不足，然而心理承载力是旅客的旅遊體驗和經歷，令旅客有不好經歷而不會再到此旅遊目的地旅遊，所以是永久性影響。

再者，是環境承载力，是指旅遊目的地的環境受旅客所破壞至不能復原或被毀的程度。由於奧運會吸引大量旅客，而比賽時會發出大量噪音，造成噪音污染，加上建築場地會破壞原有生態和環境，造成生物搬遷或植物死亡，令環境受破壞至不能復原，因此是永久性影響。

# 論述題 Q4 示例：表現優異

最後，是社會文化承载力。是東道國社群和國民對旅客的容忍度和文化受破壞的程度。由於奧運吸引大量旅客，與當地人使用公共設施，奪奪次尖資源，影響東道國社群和國民的日常生活，因此社會會有對旅客的敵意，是社會文化承载力不足的影響，而此等影響造成社會文化對旅客不滿，有不好經歷。所以是永久性。

最後，是經濟承载力，是指東道國經濟在旅遊中可以承載的力度。由於奧運吸引大量旅客，令經濟收益大幅增加，亦製造就業機會，但這些都有時限性，當奧運結束後，奧運所創造的直接和間接職位會因此減少甚至消失，因此經濟承载力的影響不是永久性。

# 論述題 Q5

5. 2019 冠狀病毒病疫情過後，更多旅客到鄉郊地區旅遊，這些地區大多處於巴特勒 (Butler) 目的地生命週期的發掘階段。旅客在計畫旅遊時也會優先考慮可持續發展旅遊，例如選擇奉行公平貿易的旅遊及款待企業。
- (a) 描述巴特勒 (Butler) 目的地生命週期中發掘階段的四個特徵。就各項特徵，解釋為何旅客會在 2019 冠狀病毒病疫情過後選擇到訪鄉郊地區。 (8 分)
- (b) 根據可持續發展旅遊業議程的十二個目標，指出並舉例說明在鄉郊地區的旅遊發展中實踐公平貿易可達致的三個經濟及兩個環境目標。 (10 分)

# 論述題 Q5：考生表現

題號	選題百分率	一般表現
5 (a)	32	表現令人滿意。超過一半考生能正確描述巴特勒目的地生命週期中發掘階段的一些特徵。然而，部分考生未能就這些特徵解釋為何旅客會在2019冠狀病毒病疫情過後選擇到訪鄉郊地區。
(b)		表現尚可。超過一半考生能正確指出在鄉郊地區的旅遊發展中實踐公平貿易可達致的三個經濟及兩個環境目標。然而，他們對實踐公平貿易的理解不足，部分能力較弱的考生更錯誤地將「環保措施」理解為「公平貿易措施」。

# Essay Q5 Exemplar: Excellent

(a) Firstly, in the exploration stage, there are only drifters in the area. The tourists would like to choose there because there is less visitors. (since they have a high health concern after Covid-19 and prevent visit the crowded areas.)

Secondly, the attractions in the rural area are all natural attractions. The tourists would like to choose there since there is fresh air and less buildings and it provide a health environment to the visitors by the natural attractions, like trees, rocks, etc. (because of fewer pollution problems)

# Essay Q5 Exemplar: Excellent

Thirdly, the locals in the level of euphoria in doxey index. They may be vibrant to the visitors. After Covid 19, the visitors would like to get the respects & happiness by serve by. Therefore, the rural area can provide vibrant services because of others the euphoria.

Fourthly, there is usually no tourism establishment since the area is still exploring. Therefore, the visitors can have unique & adventurous experiences by getting some new places without tourism establishment because they have no chance to have such experience & activities during covid 19.

# Essay Q5 Exemplar: Excellent

(b) Firstly, there is local prosperity. It means that ~~to~~ to maximise the contribution brought by the tourism development. By adopting fair trade practices, there is no leakage cause by the development since <sup>export</sup> there is fair investment for both locals and overseas. Then, the locals may earn the maximum contribution.

Secondly, there is economic viability. It means to ensure the competitiveness and viability of the destination. By adopting the fair trade, the enterprise usually purchase from the locals instead of import materials. It can enhance the competitiveness of the destination by providing local goods & services to the visitors and stand out from the competition because of its uniqueness.

# Essay Q5 Exemplar: Excellent

Thirdly, there is quality employment which means enhance the quality and quantity of the staff supported by the tourism industry. In the fair trade, the enterprises provide fair wages, salaries, benefits equally to all of the staffs. Most of the staff are even the locals and provide them with training courses to ensure their quality. Then, the quality employment can be achieved.

Fourthly, there is environmental purity it means to minimize the environmental pollution and the generation of the wastes. By using fair trade practices, the enterprises maintain the emission of the wastes in the

# Essay Q5 Exemplar: Excellent

smallest amount and reduce the pollution to the environment, for example, the construction waste of building facilities. Therefore, the environmental purity can be achieved.

Lastly, the physical integrity which means ~~to~~ to maintain & enhance the landscape to both rural & urban area to prevent degradation of the physical landscape. By using their trade, the enterprises ~~the~~ first collect the opinions of the locals and here some research about the rural area. Then, they may have a plan after the discussion to ensure that the land use planning & building of facilities do not affect the damage the landscape and maintain the natural appearance.

# 卷二 Q&A



thank you

