

香港考試及評核局
2022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。

考試結束前不可
將試卷攜離試場

1. 在 2019 冠狀病毒病的影響下，某些酒店應用了「全面優質服務(TQS)」概念，採用不同的方法和策略，改進酒店的組織流程，以滿足顧客的期望。另一些酒店則成為「指定檢疫酒店」，為行業從業員帶來新挑戰。
 - (a) 根據「全面優質服務(TQS)」概念，指出並描述其中五個策略，並就每個策略，各舉一例說明管家部員工如何可以提升服務質素。(10 分)
 - (b) 就顧客流程的每個階段，提出兩項「指定檢疫酒店」可採用的不同措施，以預防 2019 冠狀病毒病在酒店的傳播。(8 分)

2. 某個戶外露營及遠足活動的新營舍剛於西貢開幕。然而，當地社區擔心營舍活動及營舍經營的餐飲設施，可能不符合其「環境保育」的主題。
 - (a) 指出營舍活動可能造成的兩種環境污染及兩種擾亂生態問題，並描述每種污染及生態問題的兩個源頭。(8 分)
 - (b) 指出營舍內餐飲設施在用餐階段浪費食物的五個源頭，並建議五種可在這階段減少浪費食物的措施。(10 分)

3. 過度旅遊會對東道國造成各種負面影響。
 - (a) 指出並描述過度旅遊對東道國的社會及文化造成的四項負面影響，並就每項影響，各舉一例加以說明。(8 分)
 - (b) 指出並描述可持續發展旅遊業議程十二個目標中社會文化範疇的五個目標。根據這五個目標，提出具體措施說明如何有效減低過度旅遊對東道國的負面影響。(10 分)

4. 某目的地擬建設一所大型主題公園，並以物有所值及先進科技作為賣點吸引訪客。
 - (a) 解釋主題公園為訪客提供物有所值體驗的四種方法。根據 Kotler 及 Swarbrooke 的產品三個層次，以支援產品作例子對每種方法加以闡釋。(8 分)
 - (b) 從顧客及服務提供者的角度，指出科技提升所帶來的五個好處，並以主題公園的例子分別說明。(10 分)

5. 會議、獎勵、商務、展覽 (MICE) 旅遊對於吸引更多商務旅客前往目的地至為重要。會展業專才需具備不同的技能及知識，以便在展覽及活動中接觸不同背景人士。
 - (a) 解釋在目的地發展 MICE 市場的五個價值。根據這些價值，舉例說明商務旅客及休閒旅客的差異。(10 分)
 - (b) 指出非口頭溝通技巧的任何四個範疇，各舉一例，並說明會展業專才如何使用這些技巧以助溝通。(8 分)

試 卷 完