

香港道教聯合會圓玄學院第二中學
二零一九至二零二零年度
旅遊與款待科

日期： 12.2.2020

姓名： _____

班別： _____ ()

分數： _____

本課業共設兩題資料回應題及個人專題研習一份，繳交日期為復課首天。

資料回應題 1：

一家位於金鐘的酒店，為行政樓層的住客提供多種個人化服務。以下為行政樓層經理羅列在單張上的服務：

入住行政樓層，你可享用以下個人服務

商務服務：

- ☞ 秘書服務
- ☞ 個人電腦的互聯網連接

餐飲：

- ☞ 於行政樓層貴賓室內享用歐陸式早餐
- ☞ 全日供應咖啡及茶

房間服務：

- ☞ 熨衣服務
- ☞ 房間內設有傳真機
- ☞ 擦鞋服務

如有查詢，請撥打內線 2046 聯絡行政樓層經理

- (a) 按上述單張中所描述的服務，指出該酒店屬於哪一種類型。 (1分)
- (b) 哪些是入住行政樓層最常見的住客類別？ (2分)
- (c) 指出於行政樓層提供給住客的一種有形服務及一種無形服務。 (2分)
- (d) 建議行政樓層提供的其他個人化服務。 (4分)
- (e) 解釋為何酒店為指定客人設立行政樓層。 (4分)
- (f) 酒店哪幾個主要部門參與提供以上服務？ (2分)

日期： 12.2.2020

姓名： _____

班別： _____ ()

分數： _____

資料回應題 2：

表 1 提供了香港四個不同住宿物業的資料，其中兩個在代表酒店業界的協會名冊之下。表中包含了房間種類及數量、設施、平均房價、位置及其他資料。

表 2 顯示了兩個於 2017 年訪港的不同市場的明細資料。它們分別是中國內地的度假過夜旅客及美國的商務過夜旅客。表中提供了一些有關它們的平均逗留期限、每晚人均消費及消費模式等資料。

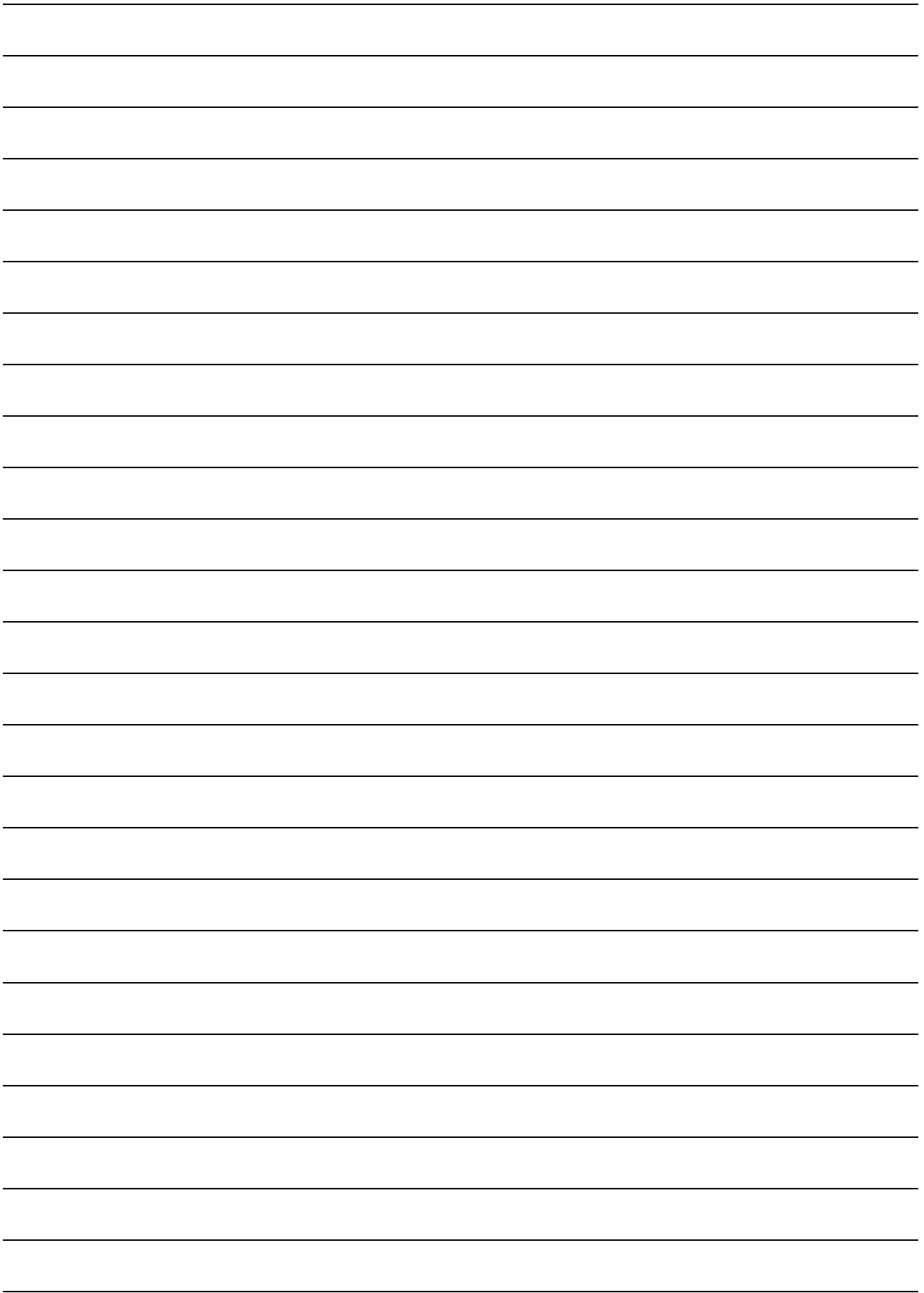
表 1：香港四間不同住宿物業資料

	住宿 A	住宿 B	住宿 C	住宿 D
房屋種類及數量	40 間雙人房 20 間單人房	30 間雙人房 5 間單人房	200 間雙人房連 有限的廚房設備	15 間四人房
洗手間設施	房間內設有 洗手間及淋浴	房間內設有洗手 間、浴缸及淋浴	房間內設有洗手 間、浴缸及淋浴	公用洗手間 及淋浴
每晚平均 房價(港幣)	\$600	\$2,000 或以上	\$20,000(每月) 不設日租	\$300
餐廳數量	0	2	1	1
位置	旺角	銅鑼灣	西環	西貢
其他主要 設施	無	<ul style="list-style-type: none"> ● 前衛設計及裝修 ● 主題客房及餐廳 ● 游泳池 	<ul style="list-style-type: none"> ● 商務中心 ● 會議室 	<ul style="list-style-type: none"> ● 多種康樂設施 ● 煮食設備
附加資料	無	「世界小型豪華酒店」的成員	無	<ul style="list-style-type: none"> ● 青年或學生優先預訂 ● 由非牟利機構擁有及管理

表 2：香港兩個旅客市場消費模式

旅客市場	平均逗留 期限 (以每晚計)	每晚人均 消費	消費百分比			
			購物	酒店帳單	酒店外用餐	娛樂及 其他支出
A	4	\$2,650	11%	68%	13%	8%
B	2.5	\$3,900	67%	16%	10%	7%

- (a) 指出該代表香港酒店的協會的名稱，並列出其兩個主要功能。 (3 分)
- (b) 根據表 1 所提供的資料，回答下列問題：
- (i) 指出最能描述住宿 B 及 D 的住宿類型，試以例證加以說明。 (2 分)
- (ii) 解釋住宿 B 成為「世界小型豪華酒店」成員的好處。 (3 分)
- (iii) 住宿 C 是一個服務式住宅。雖然它的質素與住宿 B 相若，但其房價則明顯較低。解釋它可以提供較低房價的三個理由。 (3 分)
- (c) 旅客的消費模式與住宿喜好往往有密切的關係。根據表 2 所提供的資料，
- (i) 指出哪一個是來自美國的旅客市場(A 或 B)。試提出一個理由加以說明； (1 分)
- (ii) 計算中國內地遊客每晚的酒店平均開支；及 (1 分)
- (iii) 哪一種住宿最適合一個四天購物團的七十位中國女性度假旅客？試以兩個例證加以說明。 (2 分)



個人專題研習：

餐單及餐牌設計 (必須完成①至⑤)

假設你正在為你開設的餐廳籌備一份晚宴餐單。先①定下一個主題，並根據這個主題②設計你認為適合餐廳目標客群口味的餐單。餐單上須包含以下各個類別中，最少一種食物：

澱粉質食物、水果和蔬菜類、肉類、魚類及其他非乳類蛋白質食物、牛奶、雞蛋和乳製食物及含脂肪及含糖份的食物。

按以上餐單為餐廳③設計一個餐牌，並考慮以下因素：

- 書本摺疊式餐單或單張餐單
- 顏色
- 所用的卡紙或紙張類型
- 採用的語言、字體大小及類型
- 餐單的大小
- 封面設計
- 設計所用的美術元素

根據餐單的項目及食物成本，④擬定售價，⑤計算並列出各項目的食物成本百分比。

***** 完 *****