暑 2

聖公會聖西門呂明才中學
2022-2023 年度 下學期
中五級 旅遊與款待科

成績：

/ 20

跨單元練習

論述題

姓名：_____ 班別：_____ (　) 派發日期：_____ 呈交日期：_____

同學須選答一題：

1. 文化多樣性是款待業的特點之一，其意思是酒店從業員常會接觸來自不同文化、宗教信仰與背景的客人和同事，因此從業員需要具備國際視野，以開放與包容的態度服務客人及與同事共處。
   (a) 除文化多樣性外，指出款待業的其他四個特點。並就每一個特點，舉一個酒店所提供的服務作為例子，說明酒店服務如何達致該特點。 (8 分)
   (b) 某國的穆斯林元首伉儷及隨從已預訂了下月出國旅遊，並入住市內的五星級酒店。指出該酒店的任何五個部門，並以例證加以解釋每個部門如何為這批重要客人作適當籌備，以達致文化包容、尊重客人的要求。 (10 分)

2. 近日，某位食評家在網上公開批評休閒餐廳，指近年開張的休閒餐廳都太偏重於餐廳氛圍，忽略了食物的重要性，同時餐廳亦沒有管理好侍應的服務態度問題。他認為不少網上的餐廳介紹其實言過其實。
   (a) 根據 Parasuraman 的服務品質差距模式，指出在休閒餐廳常見的四個差距，先解釋該差距的意思，並以餐廳作例子加以說明。 (12 分)
   (b) 很多休閒餐廳都會分開顧客及員工用的洗手間。指出這個安排的三個好處，並從顧客或員工的角度加以說明。 (6 分)

3. 即使新冠疫情已過，旅客仍把酒店的衛生及防疫措施放在選擇標準的前列。為此酒店的市場及營業部在製作宣傳資料時，會把酒店的衛生及防疫措施情況放在當眼位置，讓客人安心。客人亦會更忠誠於這種酒店。
   (a) 根據服務金三角理論，指出三個持份者及解釋三者關係中的行銷重點，並就這三種互動關係分別舉例說明酒店管理層在每個行銷重點可採取的相關衛生及防疫措施。 (12 分)
   (b) 指出作為忠誠顧客的三個好處，並以酒店例子加以說明。 (6 分)

傳意分準則：

分數	考生表現
2	表達流暢無礙，並具有條理
1	表達尚算充分，但欠條理性
0	表達欠流暢，意思令人費解

可改善處					
離題／不相關	IR	論點矛盾	《-》	欠主題句／論點	#
解說不清	?	欠例子／解說不足	…	須分段	//
字體須端正／不明白	～	內容重複	R	須隔行	＝