

香港 ABC 度假酒店以往是一家獨立經營的酒店。它最近對管理架構做了調整，現時由一家國際知名連鎖酒店代表擁有者管理業務。

新的管理團隊推出了一些創新項目，包括自助退房，讓客人可透過其客房內的互動電視完成退房手續。

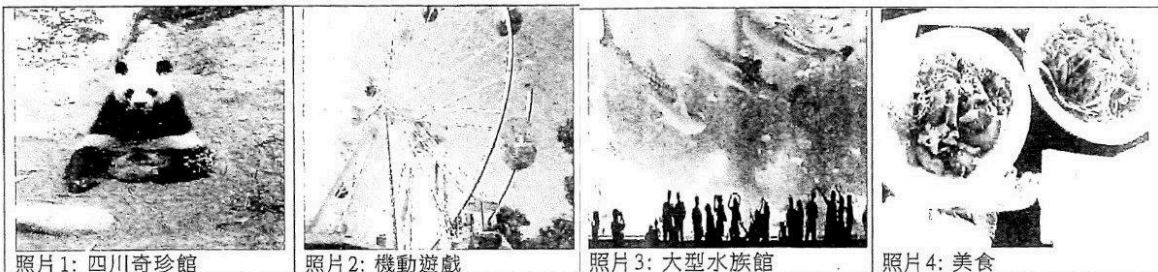
此外，為了從不同市場畫分上獲取更多生意，該團隊設計了新的酒店套票(表1)，概述如下：

**表 1：酒店套票**

套票 A	套票 B	套票 C	套票 D
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 享有豪華客房八折優惠</li> <li>• 最少入住兩晚</li> <li>• 小童加床免費</li> <li>• 包早餐</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲八折優惠</li> <li>• 免費使用故事書天地及工作坊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 享有二人標準客房六折優惠</li> <li>• 只適用於平日</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲六折優惠</li> <li>• 免費搬運行李服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以優惠價入住三晚套房，套房內有三間客房、客廳、飯廳及一間小廚房</li> <li>• 包早餐</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲八折優惠</li> <li>• 水療和按摩可享有八折優惠</li> <li>• 免費使用戶外康樂設施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最少入住三晚</li> <li>• 房價包早餐及泊車服務</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲九折優惠</li> <li>• 預訂會議室可享有七折優惠</li> <li>• 水療和按摩可享有八折優惠</li> <li>• 免費使用行政樓層會所及無線網絡設施</li> </ul>

最後是與海洋公園合辦的市場推廣活動，為客人提供入場折扣優惠及免費穿梭巴士服務。公園內的一些景點(照片1-4)如下：

照片 1-4：海洋公園景點



(c) 參考自助退房的服務，

(i) 指出這服務有什麼好處，並以例證加以說明； (1 分)

(ii) 以兩個原因解釋為什麼並非所有客人都會使用這服務。 (2 分)

(c) (i) • 訪客可直接透過快捷退房系統結帳並立即離開，不需要在接待櫃位前大排長龍；例證是訪客可透過房間電視互動系統結帳(1)

(ii) • 他們不熟悉自動系統的操作(1)

• 結帳時，他們需要直接從接待櫃位索取手寫或列印收據(1)

• 他們有一些房間收費，希望確定帳目是最新及準確的(1)

• 他們可能想和酒店職員核對某些帳目(1)

• 其他合理解釋

[只批閱首二項]

一個包括四組人的印度團體(表2)將會到香港遊覽兩日。該團體所有成員均為印度教徒，他們將入住香港國際機場附近的酒店。

表 2：確認名單

團體的組別編號	成員	性別	年齡	備註
1	有兩位孩子的家庭	男 女 男 女	45 38 15 14	- 一位孩子對海鮮過敏 - 這家庭要求兩間客房
2	一對長者夫婦	男 女	65 60	- 男士需要坐輪椅 - 兩位都喜歡吃海鮮
3	一位母親與其女兒	女 女	48 12	- 她們是素食者
4	有一位孩子的家庭	男 女 男	46 37 4	

一位本地導遊將為他們安排以下行程：

第一日 在香港時間上午九時三十分到達  
接機後隨即到大嶼山遊覽，行程包括：  
- 昂坪360纜車  
- 天壇大佛及素菜午膳  
- 大澳漁村漫步遊及海鮮晚宴  
約晚上九時返回酒店，並辦理入住手續

第二日 上午十時從酒店退房，到中國香港世界地質公園遊覽。行程包括：  
- 乘船遊覽糧船灣，並步行前往觀賞著名的六角柱狀岩石  
晚上八時返回酒店，之後往機場，乘坐晚上十一時三十分的航班

導遊也與酒店接洽，協助編配客房。酒店前堂部提供了一張樓層平面圖(圖1)，顯示更新至第一日下午二時的客房狀況。雖然有些客房還未準備好，酒店保證在該團體辦理入住手續時，適合的客房將會準備妥當。

圖 1：樓層平面圖

升降機 大堂	501 雙人房 (一張床)  VD	503 雙人房 (兩張床)  VD	505 荷里活式 雙人房  VD	507 四人房 (兩張雙人 床)  VC	509 雙人房 (兩張床)  VC	511 雙人房 (兩張床)  OOO
	502 雙人房 (一張床)  OC	504 雙人房 (一張床)  OC	506 荷里活式 雙人房  VC	508 雙人房 (一張床)  OC	510 雙人房 (一張床)  OC	512 雙人房 (一張床)  OC

備註：  
 代表無障礙房； 代表相通房  
客房狀況代碼：「VD」、「VC」、「OC」、「OOO」

- (a) 從酒店前堂部的角度，
- 511室和512室的客房狀況分別表示什麼意思？說明它們的狀況將怎樣影響客房的編配； (2分)
  - 哪些客房分別編配給第1組及第2組的成員最適合？為什麼？ (2分)
- (a)(i) • 511房OOO是代表客房待修，該房在維修好前不能編配給賓客(1)  
[解釋房間狀況及說明對前堂編配客房的影響才可得分]
- 512房OC是代表客房已清潔的入住房，該房的賓客最少會住多一晚，故該房不能出售或編配給他人(1)  
[解釋房間狀況及說明對前堂編配客房的影響才可得分]
- (ii) • 第一組應被分配到503和505房。這相通房適合這個四人家家庭，方便他們緊密溝通，家長可住在有雙人大床的505房，而子女可住在有兩張單人床的503房(1)  
[房號和解釋均正確才可得分]
- 第二組應被分配501房。因為他們有不良於行的長者，分配一間接近升降機的無障礙客房，對他們最為方便(1)  
[房號和解釋均正確才可得分]



(b) 自攜設備 (BYOD) 是酒店業自助式服務科技的新興趨勢。指出在酒店中三個成本中心和三個收入中心的部門或單位的名稱，並解釋 BYOD 如何可令它們受惠。  
(12 分)

(b) 指出酒店中三個成本中心及三個收入中心的部門或單位，並解釋自攜設備 (BYOD) 如何使它們受惠：

部門種類	部門/單位	如何使它們受惠
成本中心	• 工程部 (1)	• 自攜設備 (BYOD) 取代酒店的遙控器，代表酒店的器材，需要較少維修 (1)
	• 人力資源部 (1)	• 增加使用自助設備，代表可減少由員工提供的一些服務如統計紀錄，從而減少人手 (1)
	• 採購部 (1)	• 員工可以利用自己的手提裝置直接訂貨，提高採購效率，及加速點存的過程 (1)
	• 會計部 (1)	• 更有效地利用自己的手提裝置控制成本及獲得即時資訊 (1)
	• 保安部 (1)	• 如果收到由手提裝置發出的事故或緊急情況報告，保安部可以容易得知客人位置 (1)
	• 管家部 (1)	• 任何合理的部門及好處配對得 1 分
收入中心	• 款接部 (1)	• 沒有鑰匙/鑰匙卡代表可節省購買鑰匙/鑰匙卡的開支 (1)
		• 減少處理因遺失鑰匙/鑰匙卡產生的問題 (1)
		• 客人利用自攜的流動裝置的程式，於抵達酒店前，預先進行登記入住，減省款接工作 (1)
	• 餐飲部 (1)	• 如果利用自攜設備，不使用現金，可以減少貨幣交易中出錯 (1)
		• 客人利用自攜的流動裝置的程式，可以預留餐館座位或點菜 (1)
	• 銷售與營銷部 (1)	• 從自攜設備技術收集的數據，可以作為產品開發或改善服務的有用數據，長遠來看有助於提升業務 (1)
	• 更容易透過流動裝置預訂商務設施；也可直接入賬到客房，而且大部分預訂都是即時確認 (1)	
	• 客房餐飲服務部 (1)	
	• 禮品店 (1)	• 客人可直接利用自攜設備付款 (1)
		• 任何合理的部門及好處配對得 1 分

3. 代表香港酒店經營者的某協會主席就有關酒店業的趨勢接受訪問。訪問的重點如下：

因為到訪的旅客概覽的變化，酒店業現在正經歷一些改變，例如：

1. 國際特許經營酒店和獨立經營的小型精品酒店可能有不同的發展，因為.....
2. 新酒店的地點與現有的酒店不同，因為.....
3. 由於競爭加劇，我們需要透過.....尋找降低成本和帶來額外收入的方法
4. 在最近的一次試驗中，酒店設置了10名機器人員工，而人類員工的數目從這項業務通常需要的120人減少到60人，導致.....

**表一 客人對機器人服務的反饋**

客人 A	酒店宣傳該機器人會說 24 種語言，但它實際上只會說英語和中文。我是法國人，跟它無法溝通。
客人 B	機器人可以像人一樣清潔浴室嗎？廁所不像預期的那麼乾淨。我去年的住宿體驗是完美的。
客人 C	前台的機器人承諾會馬上送來毛巾；但我等了一個小時才送到。沒有履行服務承諾。誰來處理我的投訴？

(b) 根據訪問，指出香港酒店的兩個發展趨勢，並舉例子加以說明。 (4 分)

說明酒店發展的任何兩個趨勢，並附以例子：

- 更多國際性的特許經營酒店 - 商務旅遊越趨普及
- 更多規模細小及獨立經營的精品酒店 - 客人傾向選擇提供量身訂做服務或私人服務的酒店；從內地來的旅客上升，他們可能傾向選擇規模細小的酒店
- 新酒店的地點遠離市區，坐落工業區或郊區 - 市區缺乏空間，香港酒店在設置上有不同的類型
- 競爭激烈，所以要從不同渠道賺取收入，例如餐飲 - 人們可負擔高質素的食物
- 使用機器人取代人類員工 - 要減省人手，降低成本

因應 2019 冠狀病毒病導致訪客人數下滑，美國佛羅里達州的一個主題公園度假村改變其目標市場。以下是為新市場而設的特惠套票。

特惠套票 - \$299 美元

- 兩張大床的豪華客房住宿一晚（兩位成人及一或兩位 12 歲以下小孩）
- 免費進入主題公園一次
- 自助晚餐及自助早餐

附註 - 只適用於美國居民

蘇珊買了套票並與家人前往。以下是蘇珊到訪之後在社交平台上的一些留言：

- 自助餐變成自選餐餐單，點餐次數不限，由服務員提供食物。
- 主題公園沒有那麼擠迫，但與酒店及其餐廳相比，我對公園的做法有點失望。例如在公園範圍內，沒有強制訪客要戴上口罩、沒有安排訪客要避免在不設隔板的過山車內與陌生人同坐、及在野生動物區域，並沒有阻止訪客與野生動物親密接觸。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (c) (i) 指出包括在這套票房價內的餐飲選擇種類。 (1 分)

修正美式計價

一對夫婦計畫從香港前往聖地牙哥，逗留 15 天作公幹及休閒旅遊。行程包括 5 天公幹及參加安第斯山脈的遠足及攀山 10 天團。這是他們一生夢想之旅，公司的旅遊策畫顧問負責安排旅程中的公幹部分，並代為支付機票及聖地牙哥的五天住宿，而該對夫婦將自行支付遠足及攀山 10 天團的團費給當地旅行社。

為準備這個旅程，他們買了全新的名牌露營用品及昂貴的相機。惟在途中遺失一件行李，裡面包括一些衣物、露營用品及個人衛生用品。可幸是相機由他們隨身攜帶，但卻在觀光途中損壞。因遺失行李關係，他們只能在最後一刻取消參加當地旅行團，而當地旅行社並未給他們退款。

他們決定自費在聖地牙哥多逗留幾晚，他們詢問酒店能否以公司價延長住宿，但前台職員以他們不再是公幹旅客為由，要求他們必須繳付正價。

參考所提供的資料，回答下列問題：

(c) 描述酒店客房的正價及公司價各一項特性。 (2 分)

<p>(c) 正價</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 就客房收取的標準價格 (1)</li> <li>- 較高的房價 - 旺季時，酒店並不需要吸引客人入住，客房多收取正價 (1)</li> </ul>	<p>公司價</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供予屬於常客的行政人員或公司僱員的房價，這些公司與酒店之間訂有合約價 (1)</li> <li>- 如公司為酒店帶來的業務量低，合約價會較高 (1)</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

旅客的人數、種類、背景、旅遊動機及行為跟旅程距離有莫大的關係。一般來說，旅程越遠，旅客越可能是年紀較長和首次到訪人士。表一比較了由新加坡、澳洲及法國到訪香港的休閒旅客的典型概覽。

表一

	所來自的國家	國家 A	國家 B	國家 C
1	平均年齡	59	45	31
2	重遊旅客 (百分比)	6 %	28 %	62 %
3	平均留港天數	2.6 天	4 天	3.7 天
4	全個旅程天數	18 天	10 天	4 天
5	平均同遊子女數目	0.1	0.6	1.3
6	五個在香港最受歡迎的活動或曾遊覽的地點 (百分比)	太平山 - 76 %	太平山 - 59 %	主題公園 - 55 %
		寶蓮寺 - 60 %	於香港仔乘坐舢舨 - 45 %	購買地道食品及小吃 - 44 %
		歷史及文化博物館 - 44 %	水療及健體計畫 - 38 %	於露天市場購物 - 30 %
		於香港仔乘坐舢舨 - 40 %	運動項目或比賽 - 30 %	探親訪友 - 30 %
		文化節慶活動 - 28 %	赤柱市集 - 28 %	遠足及運動 - 20 %
7	每人每晚支出(港幣)	\$4 500	\$2 000	\$1 600
	- 酒店用膳(百分比)	27 %	20 %	8 %
	- 購物(百分比)	13 %	17 %	45 %
	- 其他(住宿除外)(百分比)	20 %	25 %	22 %

- (b) 按香港酒店分類制度，將三種酒店類型（賓館除外）和來自以上三個國家的旅客加以配對，並以例證解釋。 (3 分)

A - 甲級高價酒店

- 在酒店高級餐廳用膳，價錢昂貴，要港幣 4 500 元的 27%
- 酒店住宿費用昂貴，每晚要港幣 4 500 元的 40%

B - 乙級高價酒店

- 在酒店用膳，並非如甲級高價酒店般昂貴，要港幣 2 000 元的 20%
- 酒店住宿費用為第二高，每晚要港幣 2 000 元的 38%

C - 中價酒店

- 用膳比較便宜，要港幣 1 600 元的 8%
- 酒店的住宿費屬普通水平，要港幣 1 600 元的 25%

旅客的人數、種類、背景、旅遊動機及行為跟旅程距離有莫大的關係。一般來說，旅程越遠，旅客越可能是年紀較長和首次到訪人士。表一比較了由新加坡、澳洲及法國到訪香港的休閒旅客的典型概覽。

表一

	所來自的國家	國家 A	國家 B	國家 C
1	平均年齡	59	45	31
2	重遊旅客(百分比)	6 %	28 %	62 %
3	平均留港天數	2.6 天	4 天	3.7 天
4	全個旅程天數	18 天	10 天	4 天
5	平均同遊子女數目	0.1	0.6	1.3
6	五個在香港最受歡迎的活動或曾遊覽的地點(百分比)	太平山 - 76 %	太平山 - 59 %	主題公園 - 55 %
		寶蓮寺 - 60 %	於香港仔乘坐舢舨 - 45 %	購買地道食品及小吃 - 44 %
		歷史及文化博物館 - 44 %	水療及健體計畫 - 38 %	於露天市場購物 - 30 %
		於香港仔乘坐舢舨 - 40 %	運動項目或比賽 - 30 %	探親訪友 - 30 %
	文化節慶活動 - 28 %	赤柱市集 - 28 %	遠足及運動 - 20 %	
7	每人每晚支出(港幣)	\$4 500	\$2 000	\$1 600
	- 酒店用膳(百分比)	27 %	20 %	8 %
	- 購物(百分比)	13 %	17 %	45 %
	- 其他(住宿除外)(百分比)	20 %	25 %	22 %

- (a) 根據以上資料，指出A及C是哪兩個國家，並以例證解釋。(2分)
- (b) 按香港酒店分類制度，將三種酒店類型（賓館除外）和來自以上三個國家的旅客加以配對，並以例證解釋。(3分)



1. (a) A – 法國
- 長途旅客，香港只是他們長途旅程中的其中一站。整個旅程長達 18 日，而平均只有 2.6 日逗留在香港
  - 在這長途旅程中，旅客較少與子女同行
  - 由於距離遠，重遊旅客的比例很低，只有 6%
  - 他們較喜歡文化、歷史及宗教活動
  - 長途旅客年紀較長
- C – 新加坡
- 對大部分旅客來說，香港是他們惟一的目的地，這在區域旅遊中很常見
  - 大部分旅客來香港是為了探訪親友，這在區域旅遊中很常見
  - 因為短途原故，重遊旅客的比例高，有 62%

其他可能答案

- (b) A – 甲級高價酒店
- 在酒店高級餐廳用膳，價錢昂貴，要港幣 4 500 元的 27%
  - 酒店住宿費用昂貴，每晚要港幣 4 500 元的 40%
- B – 乙級高價酒店
- 在酒店用膳，並非如甲級高價酒店般昂貴，要港幣 2 000 元的 20%
  - 酒店住宿費用為第二高，每晚要港幣 2 000 元的 38%
- C – 中價酒店
- 用膳比較便宜，要港幣 1 600 元的 8%
  - 酒店的住宿費屬普通水平，要港幣 1 600 元的 25%

- (c) A – 宗教信仰及精神審美 – 寶蓮寺
- 好奇心 – 文化節慶活動
  - 自我/尊重 – 第一次到訪的旅客
- B – 快樂 – 舢舨遊
- 體育 – 運動項目及比賽
  - 健康 – 水療及健體計畫
- C – 探親訪友
- 快樂 – 購物及主題樂園

不同國家的旅客有不同動機

- (c) A – 宗教信仰及精神審美 – 寶蓮寺
- 好奇心 – 文化節慶活動
  - 自我/尊重 – 第一次到訪的旅客
- B – 快樂 – 舢舨遊
- 體育 – 運動項目及比賽
  - 健康 – 水療及健體計畫
- C – 探親訪友
- 快樂 – 購物及主題樂園

不同國家的旅客有不同動機

你是一位顧問，某家資金有限的物業發展商前來諮詢你的意見。該發展商剛剛購入工業區內一幢荒廢的工廠大廈，並計畫把它改建成一家酒店，以團體旅客為主要服務對象。

- (a) 根據2010年香港旅遊發展局(HKTB)酒店分類制度的指標和目標市場的需要，你建議發展商把工廠大廈改建成一家中價酒店。指出每項指標是什麼，並通過對酒店和目標市場兩者特徵的描述，解釋為什麼中價酒店的評級是合宜的。(10分)

2. (a)

指標	根據酒店特徵進行改建中價酒店原因(就每項指標作以下其中一項解釋)	中價酒店如何配合市場(旅行團)需要(就每項指標作以下其中一項解釋)
設施 - 分別評估飲食設施、電訊設施、商務設施、康樂及其他設施，將之綜合成設施得分	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 偏遠地點(工業區)限制了餐飲設施的需求(1)</li> <li>● 偏遠地點使它對舉辦晚宴和會議具較少吸引力(1)</li> <li>● 設立運動設施，蒸氣浴及水療設施非常昂貴(資金有限)，而且可能使用率不足(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旅行團旅客對設施的要求簡單(1)</li> <li>● 視乎包團的性質，提供基本餐飲設施，可能只需要提供早餐和自助晚餐(1)</li> <li>● 旅行團旅客逗留時間短，需要的設施不多(1)</li> <li>● 休閒市場較商務市場需要少些設施(1)</li> </ul>
地區	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 比較市區的地方，偏遠地點(工業區)將會得分較低(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對旅行團旅客而言，地點不重要因為有旅遊巴接送(1)</li> </ul>
職員與客房數目比例(SRR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 較低職員與客房數目比例代表支出可以減低(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 比較獨立旅客，旅行團旅客有少些服務需要(1)</li> </ul>
酒店實際房租(ARR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相對市區其他地方，偏僻的地點(工業區)令它更不具吸引力，減低房租可增加其價格競爭力(1)</li> <li>● 較少飲食設施也可減低房租(1)</li> <li>● 改建工廠可能比不上一家全新興建的酒店裝潢華麗(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旅行團旅客重視物有所值而非單看價格(1)</li> <li>● 旅行團經營者會就大量旅客而商議較低價格(1)</li> <li>● 比較其他接受直接預定的酒店，旅行團經營者的佣金會減低酒店實際房租(1)</li> <li>● 休閒市場對價格會比商務市場更敏感(1)</li> </ul>
商務組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地點偏遠代表它較難吸引商務旅客(1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旅行團旅客主要是休閒市場(1)</li> </ul>

(b) 大部分小型的背包旅客旅館，傾向於獨立擁有及經營，而有很多酒店，則以特許經營模式運作。描述獨立擁有及經營的旅館與特許經營的酒店之間的三項差異，並提出兩個原因解釋背包旅客為何喜愛住宿於獨立擁有及經營的旅館。 (10 分)

(b)

描述獨立經營旅館與特許經營之間的三個不同之處	背包旅客傾向留宿於獨立經營旅館的兩個原因
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 允許有興趣的投資者，採用某一企業 (特許經營權擁有者) 的名稱及業務模式；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 有自己的品牌名稱 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 背包旅客可能傾向支持本土商貿 (1)</li> <li>例如有自家品牌的獨立營運旅館 (1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 提供標準化的服務；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 每家均有獨特特色 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 背包旅客可能喜愛個人化服務 (1) 而獨立經營旅館於這些個人化服務有自己一套標準 (1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 須尊重特許經營鎖定的標準，不容任何修改；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 擁有人可自由設計產品 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 背包旅客可能傾向以客為本的設計 (1) 獨立經營的旅館在設計上有其個性 (1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 需要支付加盟費和持續經營費；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 沒有加盟費 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 背包旅客可以是預算較低的旅客 (1) 所以他們可能選擇低成本的獨立經營旅館 (1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 需承擔終止合約、不獲續約及特許經營權擁有者回收經營權的風險 (1)</li> <li>獨立經營旅館 - 能依擁有人意願，一直經營生意 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 背包旅客喜歡簡約、無拘束的住宿 (1) 有限服務的旅館可能較適合他們 (1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 特許經營者或許不遵循特許經營權擁有者所定的標準，這或影響客戶服務的質素；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 可自行定立標準 (1)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 不稱職的加盟者可能令品牌受損；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 擁有自己的品牌名稱 (1)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 特許經營 - 特許經營權擁有者需披露機密信息給加盟者，這可能對業務構成風險；(1)</li> <li>獨立經營旅館 - 無需披露信息 (1)</li> </ul>	

【只批閱首三項差異，及首兩項解釋】

蘇珊在早年的職業生涯中，是澳洲一個潛水度假村的全職潛水教練。2004年，她於新西蘭一個偏僻的小島建立了自己的潛水旅遊生意，把一些美麗的海底奇觀主動介紹給本地及海外旅客。蘇珊將「海洋公民」的概念加入她的旅遊產品之中，希望藉此提高旅客及大眾的環境保護意識。這種創新思維使她有別於其他偏向以冒險或觀光性質的潛水旅遊營運商。

2015年，蘇珊擴展其業務，於另一個偏僻的小島興建一個潛水度假村，她在那裏聘請原先以捕魚為生的當地人從事大部分的工作，例如管家部及廚房的工作。她亦有聘請少量的外籍專才，包括潛水教練，以營運及管理她的度假村。

2017年，新度假村的服務滿意度下降，令旅客總數下跌。為了改善情況，蘇珊開始以特許經營模式與一所國際連鎖酒店集團合作營運，生意於2018年間好轉。業務取得成功，並且吸引了越來越多的旅客，他們不僅前來潛水，而且參加不同類型的水上運動及其他消閒活動。

- (c) 從蘇珊作為投資者的角度，寫出獨立營運相較於以特許經營營運度假村的兩個壞處。 (2分)

- (c) 相較特許經營，獨立經營的任何兩個壞處：
- 不能使用著名的全球連鎖品牌名稱 (1)
  - 與特許經營相比，需要在營銷及促銷度假村上花費更多 (1)
  - 無法跟從全球連鎖所定的指引或標準，擁有者須承擔所有風險及責任 (1)
  - 沒有特許經營的業務專才 (1)

香港 ABC 度假酒店以往是一家獨立經營的酒店。它最近對管理架構做了調整，現時由一家國際知名連鎖酒店代表擁有者管理業務。

新的管理團隊推出了一些創新項目，包括自助退房，讓客人可透過其客房內的互動電視完成退房手續。

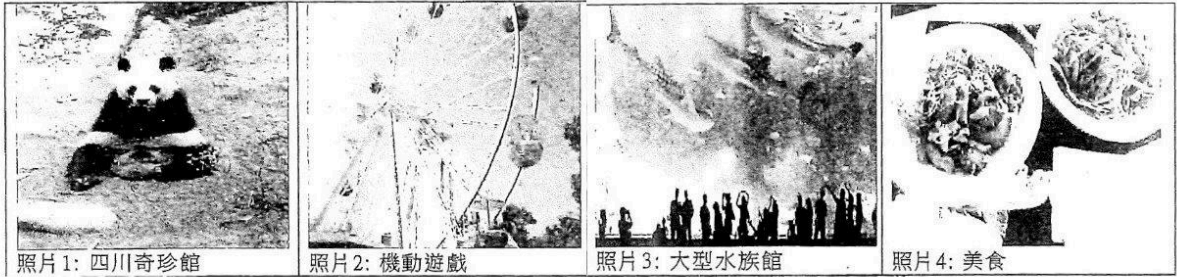
此外，為了從不同市場畫分上獲取更多生意，該團隊設計了新的酒店套票(表1)，概述如下：

**表 1：酒店套票**

套票 A	套票 B	套票 C	套票 D
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 享有豪華客房八折優惠</li> <li>• 最少入住兩晚</li> <li>• 小童加床免費</li> <li>• 包早餐</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲八折優惠</li> <li>• 免費使用故事書天地及工作坊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 享有二人標準客房六折優惠</li> <li>• 只適用於平日</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲六折優惠</li> <li>• 免費搬運行李服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以優惠價入住三晚套房，套房內有三間客房、客廳、飯廳及一間小廚房</li> <li>• 包早餐</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲八折優惠</li> <li>• 水療和按摩可享有八折優惠</li> <li>• 免費使用戶外康樂設施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 最少入住三晚</li> <li>• 房價包早餐及泊車服務</li> <li>• 在所有餐廳可享有餐飲九折優惠</li> <li>• 預訂會議室可享有七折優惠</li> <li>• 水療和按摩可享有八折優惠</li> <li>• 免費使用行政樓層會所及無線網絡</li> </ul>

最後是與海洋公園合辦的市場推廣活動，為客人提供入場折扣優惠及免費穿梭巴士服務。公園內的一些景點(照片1-4)如下：

照片 1-4：海洋公園景點



照片 1: 四川奇珍館

照片 2: 機動遊戲

照片 3: 大型水族館

照片 4: 美食

(b) 指出該酒店新的管理模式是什麼，並說明它對酒店擁有者的三個好處。(4 分)

(b) 管理合約(1)

[考生必須準確指出管理模式，才可得一分]

- 更好的管理技巧—酒店集團會委任一班專業人士協助，直接管理酒店(1)
- 更高利潤—東主可選擇更有效率的酒店集團代表他管理酒店物業(1)
- 減低營運成本—酒店可與其他同一管理合約下的酒店一起享受大規模購買的好處(1)
- 加強品牌的知名度—作為一個全球知名品牌的一分子，酒店可增加其於市場上的吸引力(1)
- 合作銷售/推介—當訪客在外國曾住過該品牌的酒店，在香港旅遊時，也會喜歡住同一品牌的酒店(1)
- 更好的訓練—員工可以從全球性品牌的訓練計畫中得益(1)
- 更好的支援—一個中央化的全球性品牌可以對酒店提供更強的支援(1)

[只批閱首三項好處]

[考生必須解釋三項好處才可得三分]

不可保存性是旅遊產品的特性之一。不可保存性的意思是，如酒店客房，這樣的產品不可以保存候用。

(b) 指出並描述酒店可減低酒店客房不可保存性的四個方法。 (8 分)

以下任何四項及其解釋：

- 開拓銷售渠道(1) — 酒店可藉此向更多人推出產品，刺激銷售，減低酒店客房的不可保存性(1)
- 拓展市場的地域範圍(1) — 酒店可藉以減低季節周期的風險/減低過分依賴單一旅客來源的風險(1)
- 改善包裝(1) — 酒店可於非繁忙時段提供具吸引力的旅遊套餐，以刺激該段期間的旅客需求(1)
- 採用差別定價(1) — 透過差別定價，把旅客需求由繁忙時段轉移至非繁忙時段(1)
- 提供「最後優惠」(1)，以刺激該時段的購買力(1)
- 更好的預計(1) — 更有效預計有關需求(1)
- 施行收益管理系統(1) — 酒店藉此把收益極大化(1)
- 預售一些房間(1) — 保證一年中的不同時間都有一定收入(1)
- 提高價格(1) — 增加整體收入和減少未使用存貨的潛在損失(1)
- 其他合理答案

[只批閱首四項]

某機械人酒店「解僱」了大部分的機械人員工，並以人類員工代替。以往酒店利用機械人去處理每一個服務接觸的體驗，包括入住登記、行李運送、禮賓服務、以及房間內的機械人助理，但酒店服務並未達到客人的期望。客人指出的原因包括：

- 一位客人因其鼻鼾聲較大，觸發房內機械人重複詢問：「對不起，我聽不清楚，你能否再提出請求？」他/她因而不斷地被吵醒。
- 因客人輸入錯誤，行李被送錯房。
- 當客人的查詢過於複雜，機械人禮賓司便不能為他/她提供所需資訊。
- 接待處的機械人在缺少人類員工的幫助下，需用較多時間複印客人的護照。

客人投訴他們缺少了優質款待服務中的人情味。他們感覺物非所值，並質疑房價並不比僱用人類員工的酒店低。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (d) 服務補救計畫提供額外服務(補償饋贈)，以彌補服務上的失誤。舉出酒店可為上述服務接觸中受影響的客人提供的兩個額外服務的例子。 (2 分)

- (d) 任何兩項額外服務(補償饋贈)的例子：

- 對已提供的服務作出減價 (1)
- 為未來的服務提供折扣 (1)
- 免費飲料 (1)
- 餐點的優惠券 (1)
- 免費交通安排 (1)

其他合理答案

某機械人酒店「解僱」了大部分的機械人員工，並以人類員工代替。以往酒店利用機械人去處理每一個服務接觸的體驗，包括入住登記、行李運送、禮賓服務、以及房間內的機械人助理，但酒店服務並未達到客人的期望。客人指出的原因包括：

- 一位客人因其鼻鼾聲較大，觸發房內機械人重複詢問：「對不起，我聽不清楚，你能否再提出請求？」他/她因而不斷地被吵醒。
- 因客人輸入錯誤，行李被送錯房。
- 當客人的查詢過於複雜，機械人禮賓司便不能為他/她提供所需資訊。
- 接待處的機械人在缺少人類員工的幫助下，需用較多時間複印客人的護照。

客人投訴他們缺少了優質款待服務中的人情味。他們感覺物非所值，並質疑房價並不比僱用人類員工的酒店低。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (c) 參考最後一段，指出可能較適合作出投訴的客人的一類住宿，以例證加以說明。  
(2 分)

(c) 以下任何一類住宿	例證
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 賓館 (1)</li> <li>- 旅舍 (1)</li> <li>- 膠囊酒店 (1)</li> <li>- 有限性服務酒店 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 房價通常較低，客人可能覺得物有所值 (1)</li> <li>- 較有人情味 (1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 任何一類高價酒店 (1)</li> <li>- 民宿旅館 (1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 較有人情味 (1)</li> <li>- 優質服務 (1)</li> </ul>

4. 一所學校正與郵輪公司商討，為一群中五學生舉辦遊學團，他們有不同的身體殘疾及健康狀況。遊學團行程包括：七天的海上旅程及於數個發展中國家的港口停留。此遊學團將由老師帶隊，但家長不能參與。

(a) 家長對子女的個人安全和健康、以及他們所攜帶的貴重物品的保安十分關注。根據顧客流程，描述郵輪公司針對這些關注事項，在每一階段可採取的兩項不同的

4. (a) 郵輪在每個階段，針對這些關注，可能會採取的任何兩項行動： (8分)

- 抵達前 (學校預訂的階段) :
  - 確保有足夠醫療設備及支援 (1)
  - 行程須避免犯罪率高、發生戰爭或受恐怖分子威脅的地方 (1)
  - 保留緊急電話號碼清單 (1)
  - 了解郵輪停泊國家是否瘟疫地區，是否需要接種疫苗 (1)
  - 提醒學生，須帶備個人需要的藥物 (1)
  - 為學生買保險 (1)
  - 了解學生的醫療要求，例如食物敏感 (1)
- 抵達 (學生抵達郵輪時) :
  - 向學生清晰指示消防通道位置 (1)
  - 代為保管旅遊證件 (1)
  - 確保在船上活動的安全 (1)
  - 講解適切的緊急應變程序 (1)
  - 將穿著救生衣及其他安全資訊告知所有人 (1)
- 入住 (學生留在船上的時間) :
  - 代為保管貴重物品，存放在安全的地方 (1)
  - 確保提供的食物和水潔淨 (1)
  - 在不同停泊點，提醒上落船時要注意安全，及遇上大風浪時的安全措施 (1)
  - 嚴格規管學生在船上進行有危險性的活動 (1)
  - 建議學生不要參與高風險性的活動 (1)
- 離開 (學生退房並離開郵輪時) :
  - 確保將所有文件交還給學生 (1)
  - 安排行李運送 (1)
  - 安排學生安全地由船上離開 (1)
  - 確保將所有藥物交還給學生 (1)

一個包括四組人的印度團體(表2)將會到香港遊覽兩日。該團體所有成員均為印度教徒，他們將入住香港國際機場附近的酒店。

表 2：確認名單

團體的組別編號	成員	性別	年齡	備註
1	有兩位孩子的家庭	男 女 男 女	45 38 15 14	- 一位孩子對海鮮過敏 - 這家庭要求兩間客房
2	一對長者夫婦	男 女	65 60	- 男士需要坐輪椅 - 兩位都喜歡吃海鮮
3	一位母親與其女兒	女 女	48 12	- 她們是素食者
4	有一位孩子的家庭	男 女 男	46 37 4	

一位本地導遊將為他們安排以下行程：

第一日 在香港時間上午九時三十分到達

接機後隨即到大嶼山遊覽，行程包括：

- 昂坪360纜車
  - 天壇大佛及素菜午膳
  - 大澳漁村漫步遊及海鮮晚宴
- 約晚上九時返回酒店，並辦理入住手續

第二日 上午十時從酒店退房，到中國香港世界地質公園遊覽。行程包括：

- 乘船遊覽糧船灣，並步行前往觀賞著名的六角柱狀岩石
- 晚上八時返回酒店，之後往機場，乘坐晚上十一時三十分的航班

導遊也與酒店接洽，協助編配客房。酒店前堂部提供了一張樓層平面圖(圖1)，顯示更新至第一日下午二時的客房狀況。雖然有些客房還未準備好，酒店保證在該團體辦理入住手續時，適合的客房將會準備妥當。

圖 1：樓層平面圖

升降機 大堂	501 雙人房 (一張床)  VD 	503 雙人房 (兩張床)  VD 	505 荷里活式 雙人房  VD	507 四人房 (兩張雙人 床)  VC	509 雙人房 (兩張床)  VC	511 雙人房 (兩張床)  OOO
	502 雙人房 (一張床)  OC 	504 雙人房 (一張床)  OC	506 荷里活式 雙人房  VC 	508 雙人房 (一張床)  OC	510 雙人房 (一張床)  OC	512 雙人房 (一張床)  OC

備註：  
 代表無障礙房；  
 代表相通房  
 客房狀況代碼：「VD」、「VC」、「OC」、「OOO」

(b) 根據酒店環境中顧客流程的四個階段，

- (i) 除表2確認名單的資料外，指出在第一階段中酒店應向該團體索取哪一種資料； (1分)
- (ii) 分別指出在第二和第三階段時，導遊會向酒店前堂部要求哪一種適切的服務； (2分)
- (iii) 在退房以後的最後階段，該團體還可要求酒店提供什麼服務？ (1分)

(b)(i) 未抵埗前，酒店應索取以下任何一項資料：

- 客人特別要求(1)
  - 抵達時間(1)
  - 離開時間(1)
  - 其他合理答案
- [只批閱首項]

(iii) 最後階段離開時

- 要求前台保管行李(1)
  - 其他合理答案
- [只批閱每一階段的首項]

(ii) 第二階段抵埗後需要的服務

- 登記(1)
  - 搬運行李上房(1)
  - 派發鎖匙(1)
- 第三階段入住期間需要的服務
- 早晨喚醒服務(1)
  - 訊息及電話(1)
  - 其他合理答案
- [只批閱每一階段的首項]