

旅遊與款待 試卷一

本試卷必須用中文作答
一小時三十分鐘完卷(上午八時三十分至上午十時正)

考生須知

- (一) 甲部為**必答題**，乙部選答**兩題**。
- (二) 甲部為多項選擇題，乙部為資料回應題。
- (三) 甲部的答案須填畫在多項選擇題的答題紙上。乙部的答案須寫在答題簿上。**考試完畢，甲部之答題紙與乙部之答題簿須分別繳交。**

甲部的考生須知 (多項選擇題)

- (一) 細閱答題紙上的指示。宣布開考後，考生須首先於適當位置貼上電腦條碼及填上各項所需資料。宣布停筆後，考生不會獲得額外時間貼上電腦條碼。
- (二) 試場主任宣布開卷後，考生須檢查試題有否缺漏，最後一題之後應有「**甲部完**」字樣。
- (三) 各題佔分相等。
- (四) **全部試題均須回答**。為便於修正答案，考生宜用 HB 鉛筆把答案填畫在答題紙上。錯誤答案可用潔淨膠擦將筆痕徹底擦去。考生須清楚填畫答案，否則會因答案未能被辨認而失分。
- (五) 每題只可填畫**一個**答案，若填畫多個答案，則該題**不給分**。
- (六) 答案錯誤，不另扣分。

考試結束前不可
將試卷攜離試場

甲部：多項選擇題

本部分共 30 題，各題均須作答。考生應選取在每題中最恰當的答案。

1. 某目的地正處於巴特勒(Butler)目的地生命周期的發掘階段。根據蒲樂(Plog)的旅客分類，該目的地最能吸引哪類旅客？

- A. 探奇型
- B. 中庸型
- C. 接近保守型
- D. 保守型

2. 以下資料最能反映入境旅遊統計中的哪兩個範疇？

最受訪港旅客歡迎的三大購物區

排名	購物區
1	尖沙咀
2	旺角
3	銅鑼灣

- (1) 人口性
- (2) 地理環境
- (3) 社會經濟
- (4) 消費心態

- A. 只有 (1) 及 (2)
- B. 只有 (1) 及 (4)
- C. 只有 (2) 及 (3)
- D. 只有 (3) 及 (4)

3. 根據聯合國世界旅遊組織的定義，以下哪項並**不是**「旅遊」？

- A. 某香港居民受聘於美國公司，前往當地工作八個月後回港。
- B. 某修讀旅遊與款待科的香港中學生，參加為期兩天的長洲考察團。
- C. 某香港居民到新加坡出席為期一星期的會議。
- D. 某深圳商人到北京出席為期兩星期的電動汽車博覽會。

4. 某旅客經香港的持牌旅行社，以港幣20 000元參加了一個七天歐洲之旅，該旅客不幸在旅行社提供的外遊活動中嚴重受傷，並花了港幣30 000元治療。根據《旅行代理商條例》，該旅客可從旅遊業賠償基金申請的最高賠償額是多少？

- A. 港幣20 000元
- B. 港幣27 000元
- C. 港幣30 000元
- D. 港幣50 000元

5. 以下哪些關於香港旅遊事務署職責的陳述是正確的？

- (1) 支援發展新旅遊景點
 - (2) 改善香港的旅遊設施
 - (3) 代表旅遊業賠償基金收取徵費
 - (4) 調解成員、相關行業及大眾之間的糾紛
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)

6. 以下哪項有關旅遊業影響的描述是**不正確**的？

- | 影響 | 描述 |
|---------------|--------------------------------|
| A. 乘數效果 | 這是對經濟的影響，它鼓勵目的地不同持分者將旅遊收益用作消費 |
| B. 示範效應 | 這是對社會文化的影響，它削弱目的地原有的文化 |
| C. 進口貨品所引致的流失 | 這是對環境的影響，是因為旅客使用進口貨品造成的污染 |
| D. 文化變得商業化 | 這是對社會文化的影響，它會令目的地的文化手工製品失去文化意義 |

7. 根據以下某旅遊目的地的資料，哪項關於旅遊目的地的描述是正確的？

- 一些由當地人提供的旅遊設施已經消失，並由外資機構提供更大、更精心規畫的設施取代。
- 市民與旅客有很多接觸，並已覺得這是理所當然的事。

- (1) 這屬於巴特勒(Butler)目的地生命周期的投入階段。
- (2) 這屬於多克西(Doxey)旅客情緒指標的厭煩不快階段。
- (3) 主要來源的旅客是蒲樂(Plog)的中庸型旅客。
- (4) 目的地的空間承載力還未被超越。

- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)

8. 以下哪項關於香港旅遊發展局酒店分類制度的描述是正確的？

- A. 酒店分類的名單是訪港旅客選擇酒店的一個參考。
- B. 在所有指標中，「設施」所佔的比重最高。
- C. 酒店的評級並不受是否提供無障礙客房而影響。
- D. 就「地點」方面，座落於中環的酒店比座落於香港迪士尼樂園的酒店得分更高。

9. 兩個來自坎培拉的家庭，前往悉尼並自行安排了三晚酒店住宿。他們屬於哪類酒店顧客？
- 短程旅客
 - 國內旅客
 - 團體旅客
 - 商務旅客
10. 以下哪項解凍冷藏食物的方法是**不正確**的？
- 在攝氏8度或以下的雪櫃內解凍
 - 在攝氏20度至25度的室溫環境解凍
 - 在流動的自來水中解凍
 - 利用微波爐解凍
11. 某訪港旅客的預算有限，他/她偏好在徒步可達一些市區景點及觀光點的酒店留宿。以下哪個住宿最適合他/她？
- 尖沙咀的香港半島酒店
 - 屯門的香港黃金海岸酒店
 - 油麻地的紅茶館酒店
 - 金鐘的港島香格里拉大酒店
12. 一般而言，以下哪項高級餐廳與快餐店的比較並**不正確**？
- | | <u>高級餐廳</u> | <u>快餐店</u> |
|------------|-------------|------------|
| A. 餐桌擺設 | 正式 | 沒有 |
| B. 座位流轉率 | 高 | 低 |
| C. 酒精飲品 | 提供 | 極少提供 |
| D. 員工與客人比例 | 高 | 低 |
13. 以下哪項細菌與其源頭及食物中毒後常見病徵的組合是正確的？
- | | <u>細菌</u> | <u>源頭</u> | <u>食物中毒後常見的病徵</u> |
|----|-----------|-----------|-------------------|
| A. | 金黃葡萄球菌 | 海產 | 肝炎 |
| B. | 副溶血性弧菌 | 軟芝士 | 嘔心、發燒 |
| C. | 李斯特菌 | 沙律 | 腦膜炎 |
| D. | 沙門氏菌 | 炒飯 | 口乾、麻痺 |
14. 以下哪位廚師通常負責高級餐廳廚房的煎炒部分？
- 助理總廚
 - 冷盤廚師
 - 烤烘廚師
 - 醬汁廚師

15. 以下哪項是休閒餐廳使用電子餐單的好處？

- (1) 減低服務員落單時人為出錯的機會
- (2) 應用這新科技可增加顧客的終身價值
- (3) 有助猶豫不決的顧客更容易作出落單決定
- (4) 有助減低2019冠狀病毒疫情期間服務員與顧客面對面的接觸

- A. 只有 (1) 及 (2)
- B. 只有 (1) 及 (4)
- C. 只有 (2) 及 (3)
- D. 只有 (3) 及 (4)

16. 以下哪個目的地與其貨幣及官方語言的組合是正確的？

<u>目的地</u>	<u>貨幣</u>	<u>官方語言</u>
A. 巴西	雷亞爾 (Real)	西班牙語
B. 摩洛哥	蘭特 (Rand)	阿拉伯語
C. 墨西哥	美元 (USD)	英語
D. 智利	比索 (Peso)	西班牙語

17. 某旅客參加了一個一程多站的旅行團，到訪威尼斯、巴黎、巴塞隆拿及卡薩布蘭卡。該旅客到訪了多少個首都城市？

- A. 一個
- B. 兩個
- C. 三個
- D. 四個

18. 某旅行社正設計一個行程，其中一項賣點是到訪南半球陸地面積最大的國家，以下哪個國家符合該行程設計？

- A. 阿根廷
- B. 巴西
- C. 澳洲
- D. 新西蘭

19. 國際航線經常飛越海洋。一般而言，以下哪個航線與海洋的組合是正確的？

<u>航線</u>	<u>海洋</u>
A. 來往突尼斯與多倫多	太平洋
B. 來往吉隆坡與莫爾茲比港	南大洋(南冰洋)
C. 來往巴黎與香港	印度洋
D. 來往迪拜與巴西利亞	大西洋

20. 一般而言，以下哪項目在結清帳戶時，會包括在酒店客人的總帳戶(總帳單)內？

- A. 商務旅客的水療費用
- B. 全包旅行團的客房長途電話費
- C. 全包旅行團的客房費用
- D. 商務旅客的房內自選電影收費

21. 某位旅遊達人向前往法國旅遊的網友提供以下資訊。以下哪些資訊是正確的？
- (1) 羅浮宮內藏有《蒙娜麗莎》名畫
 - (2) 聖心聖殿曾在2019年維修時發生大火
 - (3) 康城舉行電影節
 - (4) 歐洲之星是穿梭羅馬及巴黎之間的高速列車
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
22. 根據旅遊業整合模式，以下哪項是由與香港入境旅客有最密切接觸的團體提供？
- A. 香港旅遊發展局分發的小冊子
 - B. 香港迪士尼樂園的門票
 - C. 在星光大道出售的紀念品
 - D. 本地酒店使用的電子匙卡
23. 根據服務金三角，以下哪項餐廳經理的建議是內部行銷的例子？
- A. 為餐廳作聖誕佈置
 - B. 把新餐單電郵給忠誠度計畫的成員
 - C. 為所有服務員提供培訓
 - D. 為不滿的顧客提供免費飲品作補償
24. 某航空公司近期推出了忠誠度計畫「ABC會」，其中包括四個等級，分別是：翡翠、白銀、黃金及鑽石會籍。推出這個忠誠度計畫對顧客有什麼可能的影響？
- (1) 鼓勵顧客通過累積積分來提取長期價值
 - (2) 鼓勵顧客從多家公司賺取積分
 - (3) 更好地滿足顧客馬斯勞(Maslow)需求層次中的社交需要
 - (4) 更好地滿足Parasuraman五個服務特點中的可靠性
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
25. 酒店大堂正進行翻新工程以迎合酒店主題，同時亦下放權力給員工，令他們能夠因應顧客需要作更快速的決定。這情境最能描述以下哪些服務特點？
- (1) 同理心
 - (2) 反應性
 - (3) 有形性
 - (4) 可靠性
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

26. 以下哪項是貫徹「低碳旅遊」的措施？
- A. 盡量使用當地的旅遊地圖及交通指南小冊子
 - B. 以郵輪旅遊替代乘搭火車到旅遊目的地
 - C. 減少使用酒店提供的洗漱用品，改為鼓勵顧客自行攜帶一次性洗漱用品
 - D. 減少參觀「畜牧殖業」為主題的景點
27. 東道國政府可採取以下哪些行動，以達致可持續發展旅遊業議程十二個目標之中的「地區管理」(當地監管)目標？
- (1) 諮詢當地人在旅遊發展上的意見
 - (2) 邀請當地人為旅客籌辦活動項目
 - (3) 提倡當地人與旅客共用旅遊設施
 - (4) 鼓勵聘用當地人
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
28. 2021年7月起，香港推出「水上的士」服務的新路線。以下哪項關於這服務的描述是正確的？
- A. 它由運輸署營辦。
 - B. 它旨在為旅客提供省時的交通工具。
 - C. 它迎合香港旅遊業發展藍圖所定的發展策略。
 - D. 旅客可在途中欣賞離島的景色，例如坪洲。
29. 旅遊業監管局（旅監局）成立後，以下哪項關於香港旅遊業運作及規管架構的描述是正確的？
- (1) 旅監局是一個對香港旅遊業作出整體規管的獨立法定機構。
 - (2) 香港旅遊業議會將繼續規管旅行社、領隊和導遊的註冊及發牌。
 - (3) 旅監局將負責規管領隊和導遊的專業操守。
 - (4) 香港旅遊業議會將繼續管理旅遊業賠償基金。
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
30. 以下哪項關於香港機場建設費的陳述是正確的？
- (1) 抵港旅客與離境旅客均需付相同費用。
 - (2) 成人與小童需付相同費用。
 - (3) 去紐約的旅客比去迪拜的旅客需付更高費用。
 - (4) 乘搭同一客機頭等艙的旅客與商務艙旅客所付的費用相同。
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設三題，選答兩題。

1. 蘇珊及約翰去年到訪吉隆坡。蘇珊參加了旅行社的旅行團遊覽吉隆坡，而約翰則自行安排了所有旅遊行程。以下是蘇珊和旅行社旅遊顧問的對話。

旅遊顧問：	晚安，請問有什麼可以幫忙？
蘇珊：	我想參加吉隆坡的旅行團。
旅遊顧問：	好呀！讓我幫你查一下。
	我們提供吉隆坡的三天團及四天團。參加我們的旅行團，你可以暢遊雙子塔、Jalan Alor 美食街以及印度以外最受歡迎的印度教聖地—黑風洞。兩個旅行團都包括XYZ酒店的住宿。如果你參加的是四天團，你可以在第4天到訪吉隆坡國際機場雪邦三井奧特萊斯購物城，那是一家直銷商場。
蘇珊：	對我來講，兩個看來都不錯..... (內心掙扎了一個小時後)
	三天或四天團，我應該參加哪一個？
旅遊顧問：	我會建議你預留四天團的名額吧！
蘇珊：	我同意，謝謝你！

以下是約翰入住XYZ酒店後所作出的投訴：

<ul style="list-style-type: none">• 我抵埗前兩個月已經透過酒店網站預訂了一間套房，但是房價在我抵埗前一天下調了50%。• 與我上次入住相比，我多花了30分鐘做人住登記。前台職員不知道自己應該做什麼。
--

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 根據赫曼(Hudman)的旅遊動機，解釋吉隆坡旅行團的不同景點如何能滿足蘇珊的三個旅遊動機。 (3分)
- (b) 指出蘇珊屬於哪類不易取悅的顧客，以例證加以說明。提出招待這類不易取悅的顧客的一個適當方法。 (2分)
- (c) (i) 指出約翰購買旅遊產品的分銷途徑是屬於哪種形式，並以例證加以說明。 (1分)
- (ii) 從XYZ酒店的角度，說明通過(i)的途徑分銷產品的兩個好處。 (2分)
- (d) 指出投訴中反映了旅遊產品的哪兩項特性，並以例證加以說明。 (2分)

2. 某香港法定機構於 2021 年推出「賞你遊香港」計畫及「賞你住」計畫。市民可在這兩項計畫下分別以消費收據兌換免費旅行團及酒店住宿優惠。以下是「賞你遊香港」計畫的一個免費旅行團資料。

「賞你遊香港」計畫的免費旅行團

行程：

大館 → 山頂纜車 → 南丫島索罟灣 → 南丫島 ABC 海鮮酒家

備註：

參加者需下載「安心出行」應用程式，並在乘搭交通工具或進入處所時掃描二維碼（包括景點及餐廳）。

一對夫婦在「賞你住」計畫下購買了酒店套票，以慶祝他們的結婚周年紀念。以下是他們住宿後的評價：

- 該套票是一個物有所值的選擇。套票包括一晚標準客房的住宿、免費使用行政層酒廊及泳池、港幣 2 000 元的客房用餐消費額，以及酒店咖啡廳的二人早餐。總費用是港幣 2 200 元。
- 預訂時，我們說明這次入住目的是為了慶祝結婚周年紀念。整體住宿體驗很好，酒店為我們的周年紀念提供特別安排，令我們留下深刻的印象。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 推出「賞你遊香港」計畫及「賞你住」計畫的是哪家法定機構？ (1 分)
- (b) 參考「賞你遊香港」計畫，指出政府在旅遊業發展中的三個主要角色，並以例證加以說明。 (3 分)
- (c) 根據市場畫分(顧客類別)，指出ABC海鮮酒家及酒店咖啡廳分別屬於哪類型的餐飲服務，並加以說明。 (2 分)
- (d) 餐飲部經常會與客務部合作以履行其職責。參考酒店套票的內容，描述它們之間三種可能的合作方式。 (3 分)
- (e) 提出一項酒店可能為這對夫婦作出了的特別安排。 (1 分)

3. 某家旅行社收到兩個顧客的要求，於這夏天為他們策畫一個香港之旅。下表顯示顧客的背景資料及要求：

顧客	A	B
背景資料	三十位主修資訊科技的大學生的交流團	一位時裝公司的銷售總監(60歲)獲委派出席亞洲國際博覽館的時裝表演，他的妻子隨行
要求：		
<ul style="list-style-type: none"> • 住宿 • 航空運輸 • 地面運輸 • 膳食安排 • 主要活動 • 娛樂和景點 • 導遊服務 	<ul style="list-style-type: none"> - 智慧(智能)酒店 - 廉價航空公司 - 全程旅遊巴 - 自助餐 - 自行與合作學校作安排 - 由旅行社安排 - 全程均需 	<ul style="list-style-type: none"> - 展覽場地附近的全套房酒店 - 商務艙座位 - 自行安排 - 除早餐外，自行安排其餘膳食 - 由展覽主辦單位安排 - 由旅行社推薦 - 不需要

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 分別指出顧客A和B的旅遊形式。 (1分)
- (b) 根據高恆(Cohen)的分類，指出顧客A和B分別代表哪類型旅客，並以例證加以說明。 (2分)
- (c) (i) 在顧客流程中的抵埗階段，提出顧客A可應用的一種自助式服務科技，並從酒店的角度，說明這科技的一項好處。 (2分)
- (ii) 以兩個例證說明(i)的自助式服務科技可能會令顧客B感到不滿的原因。 (2分)
- (d) (i) 指出顧客B及他的妻子所選擇包括在房價內餐飲選擇的種類。 (1分)
- (ii) 根據所提供的背景資料，分別為顧客B及他的妻子提出一個促使他們決定(i)的餐飲選擇的原因。 (2分)

試 卷 完