

旅遊與款待 試卷一

本試卷必須用中文作答
一小時十五分鐘完卷(上午八時三十分至上午九時四十五分)

考生須知

- (一) 本卷分甲、乙兩部。考生宜於約 45 分鐘內完成甲部及約 30 分鐘內完成乙部。
- (二) 甲部為**必答題**，乙部選答**一題**。
- (三) 甲部為多項選擇題，乙部為資料回應題。
- (四) 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) 細讀答題紙上的指示。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。考生應選取各題**最恰當**的答案。

1. 以下哪些業務可被視為款待業的主要範圍？
 - (1) 運輸
 - (2) 住宿
 - (3) 餐飲
 - (4) 通訊
 - A. (1) 及 (3)
 - B. (1) 及 (4)
 - C. (2) 及 (3)
 - D. (2) 及 (4)

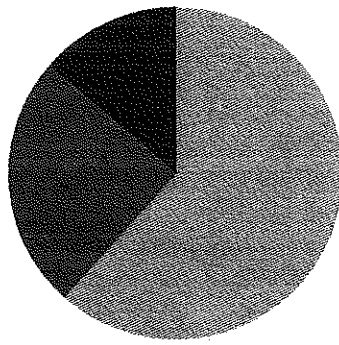
2. 因缺乏足夠知識和投資資本，本地人未能把握某目的地的旅遊業進一步發展的機會。這個陳述是指旅遊目的地生命周期的哪一個階段？
 - A. 發掘
 - B. 發展
 - C. 投入
 - D. 鞏固

3. 香港旅遊業議會(TICHK)成立的目標是什麼？
 - A. 管理旅遊業賠償基金的營運
 - B. 建立及促進香港作為世界級的旅遊目的地
 - C. 協調各政府部門旅遊業相關的事宜
 - D. 維持業內高水平的專業質素以保障業界及旅客之利益

4. 某香港居民到韓國度假五天，這種旅遊類型被界定為
 - A. 香港的入境旅遊。
 - B. 香港的出境旅遊。
 - C. 韓國的本地旅遊。
 - D. 韓國的出境旅遊。

5. 包機所提供的服務
 - (1) 沒有固定時間表。
 - (2) 附有預先設定的價目表。
 - (3) 於旺季時滿足額外需求。
 - (4) 不論乘客人數多寡，全年均定期飛航。
 - A. (1) 及 (3)
 - B. (1) 及 (4)
 - C. (2) 及 (3)
 - D. (2) 及 (4)

6. 以下哪一項組合最能反映在2010年度訪港旅客總數所使用的運輸工具類別？



- 類別 1
- 類別 2
- 類別 3

	<u>類別 1</u>	<u>類別 2</u>	<u>類別 3</u>
A.	由航空	由水路	由陸路
B.	由陸路	由航空	由水路
C.	由水路	由航空	由陸路
D.	由水路	由陸路	由航空

7. 以下哪些可被視為旅遊業對社會及文化的影響？

- (1) 交通擠塞
- (2) 環境污染
- (3) 價值觀轉變
- (4) 人口結構改變

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

8. 以下哪些指標用於2010年香港旅遊發展局酒店分類制度？

- (1) 地區
- (2) 房間面積
- (3) 職員與客房數目比例
- (4) 酒店實際房租

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

9. 負責安排轎車服務的酒店部門是

- A. 前堂部。
- B. 管家部。
- C. 餐飲部。
- D. 營業及市場推廣部。

10. 以下的香港酒店，哪些主攻高檔次的市場？

- (1) 香港銅鑼灣快捷假日酒店
- (2) 香港四季酒店
- (3) 香港文華東方酒店
- (4) 8度海逸酒店

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

11. 以下餐單屬於哪一類？

午餐

凱撒沙律

☞ ☞ ☞

忌廉雞湯

☞ ☞ ☞

香煎三文魚配白酒汁

☞ ☞ ☞

藍莓撻

☞ ☞ ☞

咖啡或茶

聖華倫餐廳
浪漫酒店
2011年8月2日

- A. 自選餐餐單
- B. 自助餐餐單
- C. 雞尾酒會餐單
- D. 是日精選餐單

12. 根據食物及環境衛生署，儲存食物應採用以下哪一種原則？

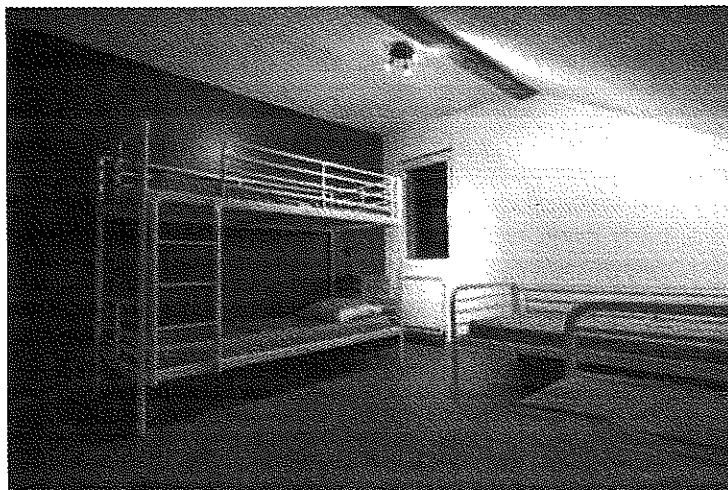
- A. 全入全出
- B. 後入先出
- C. 先入後出
- D. 先入先出

13. 酒店應採取什麼保安措施以保障住客的個人資料？

- (1) 備份住客資料到可攜式儲存裝置
- (2) 只容許獲授權員工存取所需資料
- (3) 只顯示所需的資料作登記入住用途
- (4) 當住客退房後立即刪除於系統內的所有資料

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

14. 下圖展示哪一種類的住宿？



- A. 商務酒店
- B. 精品酒店
- C. 水療酒店
- D. 旅舍

15. 當旅客從香港乘飛機到紐約時，該旅客可能會

- A. 「賺取」一天。
- B. 「賺取」兩天。
- C. 「損失」一天。
- D. 「損失」兩天。

16. 對從香港出發的旅客而言，以下哪一個城市是長途目的地？

- A. 泰國曼谷
- B. 加拿大溫哥華
- C. 越南河內
- D. 中國北京

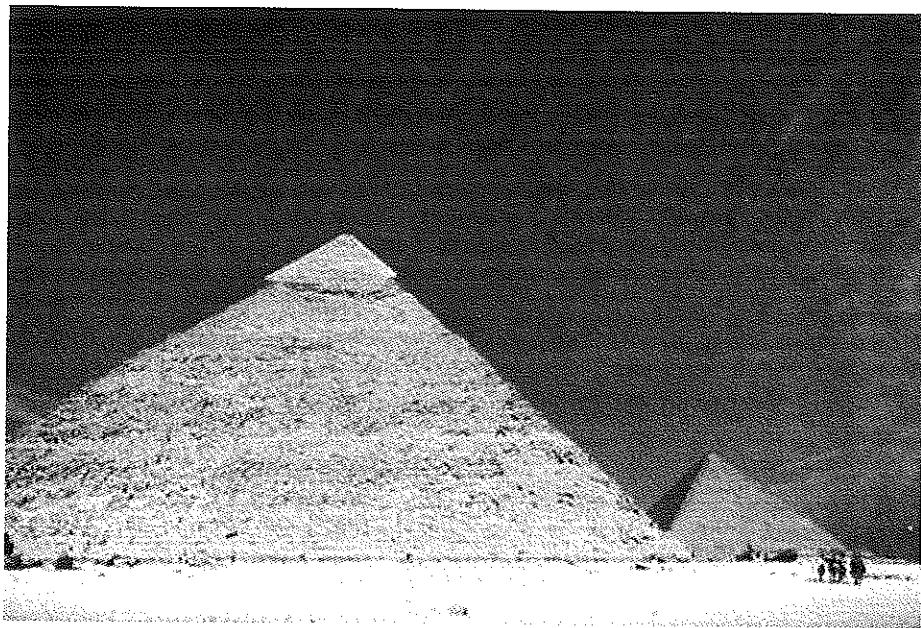
17. 以下哪一個會被視為最受歡迎的生態旅遊目的地？

- A. 日本東京
- B. 肯尼亞奈羅比
- C. 德國柏林
- D. 美國紐約

18. 以下哪一項通常是酒店提供的收費服務？

- A. 保姆
- B. 喚醒服務
- C. 擦鞋
- D. 快速退房

19. 下圖所示的歷史景點位處



- A. 北美洲。
- B. 南極洲。
- C. 大洋洲。
- D. 非洲。

20. 當某航機於英國及巴西之間飛行時，它會飛越哪一個海洋？
- A. 印度洋
 - B. 太平洋
 - C. 大西洋
 - D. 南極洋
21. 以下哪些是酒店的前線部門員工？
- (1) 客戶服務主任
 - (2) 餐廳部長
 - (3) 會計文員
- A. (1) 及 (2)
 - B. (1) 及 (3)
 - C. (2) 及 (3)
 - D. (1)、(2) 及 (3)
22. 以下哪一項是取悅酒店住客，並超出其期望的最佳方法？
- A. 出其不意地為住客奉上生日蛋糕
 - B. 按正常程序處理住客的投訴
 - C. 按酒店的服務承諾提供入住登記服務
 - D. 按住客要求提供洗衣服務
23. 航空公司的前線員工如何給乘客留下良好的印象？
- (1) 採用術語跟乘客溝通
 - (2) 佩戴昂貴的戒指及手鐲
 - (3) 以親切笑容迎接乘客
 - (4) 穿著清潔及整齊的制服
- A. (1) 及 (2)
 - B. (1) 及 (4)
 - C. (2) 及 (3)
 - D. (3) 及 (4)
24. 一個有形化餐廳服務的方法是
- A. 以笑容招待所有客人。
 - B. 統一服務程序。
 - C. 於餐單上展示菜式的圖片。
 - D. 要求預先支付全費以預留座位。
25. 以下哪一項最適合用於處理憤怒客人的顧客服務技巧？
- A. 安撫及聆聽客人
 - B. 將責任歸咎於其他同事
 - C. 降低客人對賠償的期望
 - D. 遠離憤怒的客人

26. 以下哪一項是被聯合國教育科學暨文化組織(UNESCO)界定為「自然遺產」？
- A. 遺址
 - B. 文物
 - C. 建築群
 - D. 地質和自然地理結構
27. 有些投資者寧可採用特許經營權概念營運酒店，因為他們
- A. 可從特許經營權擁有者身上取得對營運酒店所需專業知識的好處。
 - B. 不用遵循特許經營權擁有者所設定的任何嚴格指導方針。
 - C. 可向特許經營權擁有者取得加盟費及持續經營費用。
 - D. 不需要安排任何前期融資。
28. 香港現已成為亞洲紅酒之都都是因為
- (1) 飲用紅酒越來越普及。
 - (2) 豁免了紅酒的入口課稅。
 - (3) 降低了合法飲酒年齡。
- A. (1) 及 (2)
 - B. (1) 及 (3)
 - C. (2) 及 (3)
 - D. (1)、(2) 及 (3)
29. 隨著新建的旅遊基建及設施預期於2013年在九龍東竣工，以下哪一種旅遊形式將更為普及？
- A. 郵輪旅遊
 - B. 生態旅遊
 - C. 宗教旅遊
 - D. 保健旅遊
30. 中華人民共和國國務院已批准香港的長洲太平清醮列入為國家級遺產名錄中的
- A. 混合文化及自然遺產。
 - B. 非物質文化遺產。
 - C. 文化地貌。
 - D. 自然遺產。

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 某旅行社職員設計了東平洲一天地質導賞團，行程詳列於以下單張，但有些列於單張上的活動被視為不適當的。

ABC 旅行社	旅行代理商牌照號碼:123456
東平洲一天地質導賞團	
08:00	於中環碼頭會合導遊及乘船往東平洲
10:00	到達後，由導遊帶領進行石質地貌導賞
11:30	於岩石地形上進行燒烤午餐
13:30	自由時間。將為團員安排以下活動： <ul style="list-style-type: none">• 觀鳥• 在林地上捕捉稀有蝴蝶品種• 收集岩石或礦物作為紀念品• 在島上踏單車• 於海岸公園限制區內垂釣• 拍照• 於岩石上雕刻• 步行於郊遊徑上
16:00	乘船返回中環

- (a) 按行程上的內容，回答以下問題：
- (i) 哪些在島上的活動是被視為不適當的？ (4分)
- (ii) 解釋為什麼在題(i)中所指出的活動不適當。 (4分)
- (iii) 指出該地質導賞團的一類潛在旅客群組。 (1分)
- (iv) 什麼是東平洲作為旅遊目的地的拉動因素？ (3分)
- (b) 島上設有一些公共設施，如洗手間、營地及燒烤場。解釋這些設施可能對自然環境造成的影響。 (3分)

2. 以下是ABC酒店的資料單張。

ABC 酒店

位置：

- 遠離市中心

主要賣點：

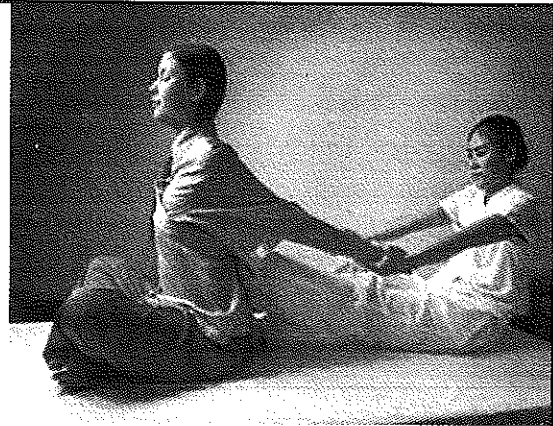
- 豐富的自然資源
- 備有很多設施的大型建築
- 超過500個房間(大部份為套房)
- 高私隱度

現有設施：

- 只供酒店住客專用的海灘
- 臨海游泳池
- 高爾夫球場
- 兒童遊戲室

現有服務：

- 水療及按摩



(a) 根據資料單張，回答以下各項：

- (i) 指出所展示的酒店屬哪一種類型。 (1分)
- (ii) 描述題(i)所指出的酒店類型的特徵。 (3分)
- (iii) 按高恆(Cohen)的遊客分類模式，建議兩類喜歡選取入住該等酒店的遊客。 (2分)
- (iv) 建議一些該酒店可提供給題(iii)中遊客的其他設施。 (3分)

(b) 參照以下展示在香港簡圖：



位置 X：郊野公園

位置 Y：臨海地區

位置 Z：市區

- (i) 選擇並解釋作為發展與題(a)(i)所述酒店類型的最適位置(X、Y或Z)。 (4分)
- (ii) 該地區有哪些類型的自然景點可增加酒店的吸引力？ (2分)

試 卷 完