

## 旅遊與款待 試卷二

本試卷必須用中文作答

一小時四十五分完卷(上午十時三十分至下午十二時十五分)

### 考生須知

- (一) 本試卷共設五題，考生須選答**三題**。
- (二) 每題內容佔18分，傳意能力佔2分。
- (三) 答案須寫在答題簿內，每題(非指分題)必須另起新頁作答。

考試結束前不可  
將試卷攜離試場

1. 一家成功的旅行社不只限於其產品，更包括如何提供服務。爲了給顧客提供優質服務，服務供應商一般需要考慮五項顧客服務特點。
- (a) 爲什麼旅行社給顧客提供優質服務是重要的？ (6分)
- (b) 解釋旅行社導遊如何運用其中四項顧客服務特點去展示優質服務。試以例子說明。 (12分)
2. 對香港經濟有顯著貢獻的款待業，正積極回應對環境的關注。所以，酒店的設計及運作日趨環保。
- (a) 近年環保酒店增加的原因是什麼？ (6分)
- (b) 於酒店的日常運作中，建議一些對環境有所裨益的「綠色」措施。 (12分)
3. 不少由食物引致的疾病是由食物從業員處理、配製及儲存食物不正確引致的。因此，餐飲機構需要推行食物安全計劃以確保食物安全。
- (a) 危害是指任何可能引致食物不宜食用的物質。哪三種潛在的危險可能對食客造成傷害？ (3分)
- (b) 參照食物安全中心制訂的「食物安全五要點 - 業界指南」，建議一些廚房的預防措施以避免由食物引致的疾病。 (15分)
4. 科技的進步，如互聯網、流動媒體及網上訂位系統對旅遊產品及服務的分銷渠道有所影響。
- (a) 分別從服務供應商和顧客的角度，討論利用資訊科技銷售及購買旅遊產品及服務的好處。 (12分)
- (b) 爲什麼有些顧客對使用資訊科技購買旅遊產品及服務有所保留？ (6分)
5. 一般認爲文化元素被視爲現今一個旅遊目的地發展旅遊的重要拉動因素。然而，旅遊發展對目的地也會造成一些影響。
- (a) 描述香港能吸引遊客的本土文化元素。 (6分)
- (b) 解釋旅遊發展對一個目的地的社會及文化可能造成的影響。 (12分)

試 卷 完