

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。

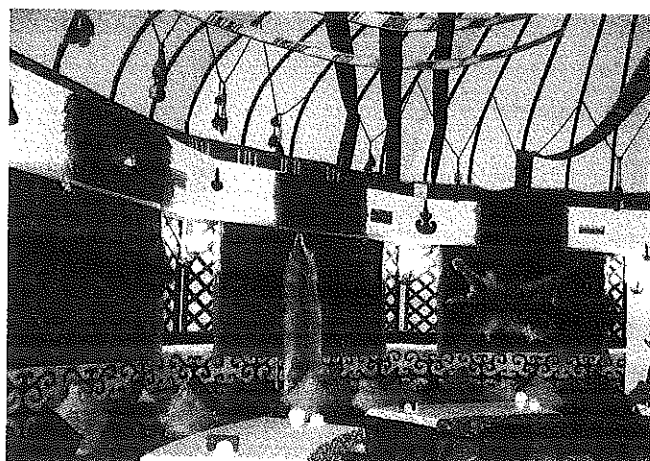
考試結束前不可
將試卷攜離試場

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. 根據蒲樂(Plog)的遊客分類模式，哪一個是保守型的香港居民比較喜歡到訪的目的地？
- A. 東京
 - B. 新加坡
 - C. 台北
 - D. 廣州
2. 以下哪些身體語言反映了前線員工於處理憤怒顧客時的不安？
- (1) 托腮
 - (2) 咬手指
 - (3) 搓手
 - (4) 搖頭
- 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. 四位旅客抵達北京首都國際機場，分別來自曼谷和西安的旅客W和X計劃逗留一個星期，旅客Y計劃在北京工作兩年，旅客Z打算逗留六個月，然後回到她的家鄉加拿大。他們之中，誰是本土旅客？
- A. 旅客W
 - B. 旅客X
 - C. 旅客Y
 - D. 旅客Z
4. 以下哪些對郵輪的描述是正確的？
- (1) 它們只在熱帶目的地服務。
 - (2) 它們提供了一個港口與港口間的海上旅程。
 - (3) 它們通常被視為一個自給自足的目的地。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. (1)、(2) 及 (3)
5. 根據旅行代理商條例，香港的旅行社在經營出境或入境旅遊業務之前必須加入哪一個機構？
- A. 香港旅行社協會
 - B. 香港旅行社議會
 - C. 香港旅遊業協會
 - D. 香港旅遊業議會

6. 民族餐廳的環境氣氛通常與其所提供的菜式互相配合，以下兩張圖片顯示一家提供民族菜式的餐廳，這家餐廳最有可能提供的是什麼民族菜式？

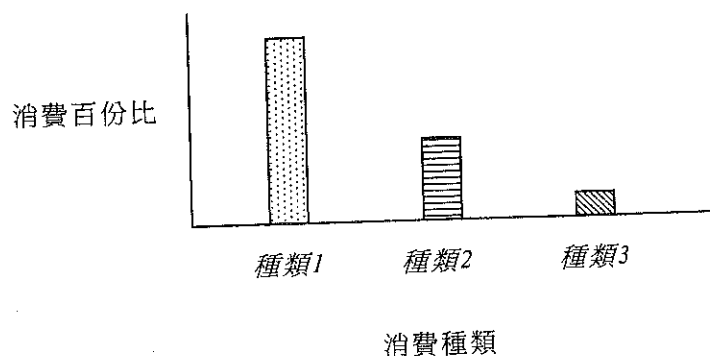


- A. 俄羅斯菜
B. 美國菜
C. 印度菜
D. 泰國菜
7. 以下哪些目的地最能迎合以大自然為主的遊客需要？
- (1) 杜拜的棕櫚群島
(2) 柬埔寨的吳哥窟
(3) 澳洲的大堡礁
(4) 美國的黃石國家公園
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (3) 及 (4)
C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
D. 只有 (1)、(3) 及 (4)
8. 某遊客正從香港飛越南中國海到達一個長線目的地，哪個是最有可能的目的地？
- A. 澳洲的墨爾本
B. 德國的法蘭克福
C. 越南的河內
D. 俄羅斯的莫斯科
9. 以下哪一個是導遊處理一群年長旅客的常見做法？
- A. 使用富創意的技巧以防止旅客容易感到沉悶
B. 安排醫生及護士隨團
C. 安排多次短暫停留以作小休
D. 只參觀可供輪椅進出的景點

10. 根據聯合國世界旅遊組織 (UNWTO)，以下哪些國家過往三年遊客輸入及遊客輸出人數最多？

| | <u>遊客輸入國</u> | <u>遊客輸出國</u> |
|----|--------------|--------------|
| A. | 美國 | 中國 |
| B. | 法國 | 美國 |
| C. | 中國 | 美國 |
| D. | 美國 | 法國 |

11. 以下哪一項組合最能反映典型歐洲遊客在港消費的模式？



| | <u>消費種類 1</u> | <u>消費種類 2</u> | <u>消費種類 3</u> |
|----|---------------|---------------|---------------|
| A. | 住宿 | 酒店外用膳 | 娛樂 |
| B. | 酒店外用膳 | 住宿 | 娛樂 |
| C. | 住宿 | 娛樂 | 酒店外用膳 |
| D. | 酒店外用膳 | 娛樂 | 住宿 |

12. 參考香港旅遊發展局(HKTB)的統計數字，以下哪些**不是**首選的景點？

- (1) 香港歷史博物館
- (2) 太平山頂
- (3) 星光大道
- (4) 黃大仙祠

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

13. 國際航空運輸協會 (IATA) 是一個代表、領導及服務航空業的全球性貿易組織。以下哪些是該組織的使命？
- (1) 促進航空公司及旅行社發展國際旅遊
 - (2) 領導並為政府、州份及城市旅遊機構提供與本土航班有關的諮詢服務
 - (3) 幫助航空公司簡化流程及提高乘客的方便程度，並同時降低成本及改善效率
 - (4) 確保人與貨物在全球航空網絡中，有如乘坐同一家航空公司於一個國家內四處流動般方便
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (3) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (4)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)
14. 某活動籌劃者正揀選一家酒店接待將出席香港一個高級國際會議的主講嘉賓及重要人物，包括政府官員。以下哪些是合適的酒店？
- (1) 龍堡國際
 - (2) 港島香格里拉酒店
 - (3) 香港君悅酒店
 - (4) 銅鑼灣華麗精品酒店
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
15. 根據香港旅遊發展局 (HKTB) 的酒店分類制度，以下哪些措施**不會**影響酒店的評級？
- (1) 為員工提供培訓
 - (2) 增加員工數量
 - (3) 增加商務旅客比率
 - (4) 每年進行酒店翻新以保存其狀況完好
- 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. 與自選餐單比較，給客人提供套餐餐單對餐廳經營者的好處是：

- (1) 利潤較高
 - (2) 餐桌回轉率較高
 - (3) 節省食材
 - (4) 製作食物的時間較短
- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (2) 及 (4)
C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
D. (1)、(2)、(3) 及 (4)

17. 以下哪一個是每日最早「迎接」日出的地方？

- A. 新西蘭的威靈頓
B. 馬來西亞的吉隆坡
C. 英國的格林威治
D. 南非的約翰內斯堡

18. 大部分的餐廳採用銷售點 (POS) 系統，並為服務員工帶來了多方面的好處。採用這系統能夠：

- (1) 避免超額預訂
 - (2) 減省落單的步驟
 - (3) 製作管理報告
 - (4) 確保備製食物及飲品的準確性
- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (2) 及 (4)
C. 只有 (2)、(3) 及 (4)
D. (1)、(2)、(3) 及 (4)

19. 以下哪一個地方是西半球最適合喜愛陽光與海灘的度蜜月人士的目的地？

- A. 美國的邁阿密
B. 澳洲的黃金海岸
C. 泰國的布吉島
D. 西班牙的巴賽隆納

20. 以下哪一項是近年到訪香港旅客的最大來源 (以遞減排序)？

- A. 中國、台灣、日本、美國及南韓
B. 中國、台灣、日本、英國及南韓
C. 中國、日本、台灣、新加坡及美國
D. 中國、日本、台灣、美國及英國

21. 以下哪些是於機場設置自助登機終端機可能帶來的好處？
- (1) 減輕員工的工作量，尤其是在旺季
 - (2) 長遠而言，可減低員工成本
 - (3) 提高辦理登機手續的效率
 - (4) 減少保安的需求
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)
22. 在以下哪一種情況下，訂房部需與管家部合作，以確保酒店運作暢順及較高的顧客滿意度？
- A. 當接到客人預訂時提出行李服務的要求
 - B. 當接到客人預訂時提出轎車接送服務的要求
 - C. 當接到客人預訂時提出入住非吸煙房間的要求
 - D. 當接到客人預訂時提出於其房間放置鮮花的要求
23. 以下哪一條航線是香港與英國倫敦之間的最短飛行距離？
- A. 香港 - 杜拜 - 倫敦
 - B. 香港 - 新加坡 - 倫敦
 - C. 香港 - 曼谷 - 倫敦
 - D. 香港 - 東京 - 倫敦
24. 特許經營是指給予第三方經營旅遊服務的許可證。從特許經營權擁有者的角度來看，以下哪些因素有助於特許經營酒店的普及化增長？
- (1) 品質控制較佳
 - (2) 投資風險較少
 - (3) 擴展速度較快
 - (4) 有額外的收入來源
- A. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - B. 只有 (1)、(2) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(3) 及 (4)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

25. 以下哪些可在酒店實行的安全及保安程序是正確的？

- (1) 將附有相片的身分識別證件發給所有員工
- (2) 保安主任可於任何時候進入客房、儲物室及辦公室
- (3) 制定正式的政策以處理任何可能發生的情況，如火災、炸彈恐嚇等
- (4) 前堂職員阻止已退房客人再次進入其房間

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

26. 以下哪些對香港款待業趨勢的描述最恰當？

- (1) 嶄新酒店品牌的出現
- (2) 於工業區內興建新酒店
- (3) 星級餐廳越來越普及

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

27. 餐廳服務的「不可保存」特性可反映於：

- A. 設計一個適合有特殊需要的客人的餐單
- B. 在非繁忙時段提供特價餐單
- C. 設計一個切合餐廳環境氣氛的餐單
- D. 在餐單上顯示圖片

28. 以下哪些是旅遊業全球化的例子？

- (1) 跨國旅遊企業收購小型的旅遊組團者
- (2) 目的地所售賣的紀念品由當地社區生產
- (3) 允許航空公司飛往所選擇的任何目的地
- (4) 可提供滿足不同遊客需求的國際菜式

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

29. 香港酒店業協會(HKHA)的目標是：

- (1) 保障本港酒店業的合法權益
- (2) 確保及貫徹服務和品質標準的穩定
- (3) 致力加強業內會員的團結和合作性
- (4) 協助政府推行有關酒店業的新政策和措施

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

30. 以下哪一個是酒店推展忠誠度計劃的最合適策略？

- A. 將員工表現與獎賞掛鉤
- B. 將焦點放在減少酒店設施上不足之處
- C. 提供不同季度的房價優惠
- D. 引進會員制度計劃

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 下面的單張顯示由XYZ旅行社所開辦、銷售和營運的五天韓國旅行團行程。旅行團於第一天晚上出發並於第二天早上到達首爾，行程包括首爾最著名的旅遊景點。團費包括：機票、所有在首爾的交通接送、通曉兩種語言的導遊、所有團餐及四星級的酒店住宿。

行程結束後，旅行社接到客戶的多宗投訴，指入住的酒店遠低於所承諾的級數、只提供早餐及導遊只說韓語。此外，客戶亦投訴隨團領隊於多個場合對他們無禮。

五天首爾城市遊

第一天：香港 → 首爾

從香港出發到達韓國首都首爾

第二天：首爾

抵達首爾後，你將會與當地導遊會合，並被接送到酒店。晚餐你將品嚐出名的人蔘麪。

第三天：首爾

韓國民俗村 → 朝鮮王朝後期的傳統懷舊房屋 → 韓國國立民俗博物館 → 首爾市立美術館(韓國文化及民間習俗) → 人蔘種植場 → 東大門市場(首爾最具傳統特色的市場)

第四天：首爾

景福宮 → 樂天世界(主題公園) → 仁寺洞(一個展示古舊而珍貴的傳統商品的重要地方)

第五天：首爾 → 香港

附註：

1. 保證住宿四星級酒店。
2. 本旅行團已徵收了相等於已付團費 0.05% 的印花稅。
3. 建議所有參加旅行團人士應在出發前自行購買旅遊保險。
4. 攜帶上機的手提行李不得超過 56 厘米 × 36 厘米 × 23 厘米。
5. 所有在手提行李中的液體、噴霧劑和凝膠物品必須儲存在每個容量不超過 200 毫升的容器內。
6. 旅遊業賠償基金 (TICF) 為參加入境團旅客提供因意外受傷或死亡的財政援助。
7. 凡年滿十八歲的旅客，可以免稅攜帶 19 支香煙；或 1 支雪茄，如多於 1 支雪茄，則總重量不超過 25 克；或 25 克其他已製成煙草，供其本人自用。
8. 凡年滿十八歲的旅客，可以免稅攜帶 1 升在攝氏 20 度的溫度下量度所得酒精濃度以量計多於 30% 的飲用酒類進入香港，供其本人自用。

參考單張及背景資料，回答下列問題：

- (a) (i) 根據高恆(Cohen)的遊客分類模式，哪一種類型的遊客很可能會選擇這旅行團？試以兩個理由加以解釋。(3 分)
- (ii) 根據馬斯勞(Maslow)理論，你在題(i)所指出的遊客類型在哪三項的需求上得到滿足？試從單張及背景資料中提供證據，加以解釋。(3 分)
- (b) 行程下方的附註所提供的部分資料並不正確。除四星級酒店的承諾外，其他三個錯處是什麼？試以正確的資料加以代替。(3 分)
- (c) 參考有關投訴內容，
 - (i) 哪兩個是未能滿足的優質服務特點？試以資料中所提供的證據加以說明；及(2 分)
 - (ii) 為什麼有效處理投訴對XYZ旅行社來說是重要的？(4 分)

2. 一位老師正計劃在暑假為四十名中學生組織一個北京遊學團。對象是已學習普通話兩年但從未到過北京的學生，他們希望可以到北京練習他們的語言技巧和認識這個城市。根據學生的提議，老師提出了以下的行程。

| | 第一天 | 第二天 | 第三天 | 第四天 | 第五天 |
|----|---------|-------------|-------------------|----------|-----------|
| 早上 | 抵步 | 上中級普通話班 | 上中級普通話班 | 上中級普通話班 | 上中級普通話班 |
| 下午 | 參觀天安門廣場 | 參觀長城 | 上烹飪班學習製作北京餃子及其他糕點 | 上中級普通話班 | 參觀北京首都博物館 |
| 傍晚 | 欣賞京劇 | 參觀奧林匹克公園及鳥巢 | 參觀北京798藝術區 | 到王府井大街購物 | 離開 |

老師計劃邀請一家持牌旅行社代為辦團，旅行社亦將會於北京為該團安排一位當地持牌導遊。老師亦很關心酒店的質素，並要求旅行社能確保學生入住國際品牌酒店。旅行社現建議某美國著名品牌 - XYZ酒店，該酒店是由北京當地一間公司擁有和管理。

參考所提供的資料，回答以下問題：

- (a) (i) 指出一個被註冊在聯合國教育科學及文化組織 (UNESCO) 的非物質文化遺產目錄內的活動。 (1 分)
- (ii) 指出一個被聯合國教育科學及文化組織 (UNESCO) 列為世界遺產的景點，並說明兩個世界遺產的甄選準則。 (3 分)
- (b) 從校方的角度，說明在北京採用當地持牌導遊的兩個好處。 (2 分)
- (c) 根據赫曼 (Hudman) 的旅遊動機模式，指出驅使學生參加該遊學團的四種動機，並加以解釋。 (4 分)
- (d) 解釋XYZ酒店持有人選擇隸屬於一個國際品牌的五個好處。 (5 分)

試 卷 完