

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。

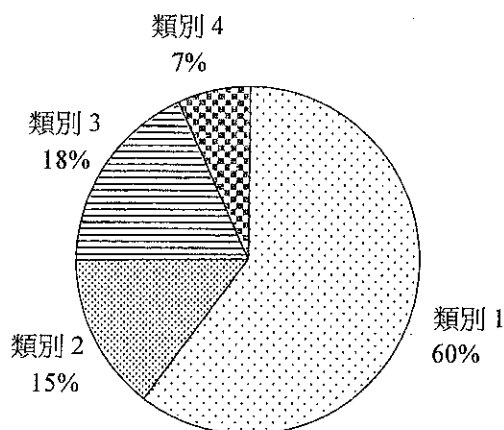
考試結束前不可
將試卷攜離試場

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，探奇型遊客傾向於選擇哪一種類型的住宿？
- A. 汽車旅館
 - B. 精品酒店
 - C. 全面服務式度假村
 - D. 背包客旅舍
2. 以下哪些項是界定何謂國際旅客時所考慮的因素？
- (1) 出發地及目的地
 - (2) 旅遊同行者
 - (3) 旅遊時間長短
 - (4) 旅遊目的
- 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)
3. 旅行團意外緊急援助基金計劃保障：
- (1) 個別旅客因病而住院
 - (2) 完團後的逗留期間，客人因意外死亡
 - (3) 旅客在行程中參與旅行社安排的一項自費活動中死亡
 - (4) 外遊旅行團旅客在外地遊覽時因意外受傷
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (3) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

4. 在 2012 年，香港錄得 2,277 萬名過夜旅客。根據到訪目的，旅客可分為四大類別：商務及會議、度假、探訪親友，以及其他。下圖顯示了其分佈。哪一個選項組合最能反映各類別旅客的到訪目的？



- | | <u>商務及會議</u> | <u>度假</u> | <u>探訪親友</u> | <u>其他</u> |
|----|--------------|-----------|-------------|-----------|
| A. | 類別 1 | 類別 2 | 類別 3 | 類別 4 |
| B. | 類別 2 | 類別 1 | 類別 3 | 類別 4 |
| C. | 類別 4 | 類別 3 | 類別 1 | 類別 2 |
| D. | 類別 3 | 類別 1 | 類別 4 | 類別 2 |

5. 蒲樂(Plog)的遊客分類模式中的哪一項，與高恆(Cohen)的「個別的群體遊客」最為相似？

- A. 探奇型
- B. 接近探奇型
- C. 中庸型
- D. 接近保守型

6. 以下哪些酒店部門會影響服務質素？

- (1) 前堂及禮賓部
- (2) 會計及財務部
- (3) 工程部

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

7. 「學習旅遊」近年來已漸趨流行，而現時很多學生亦有機會以團體形式到國外旅遊。負責這些團體的領隊必須：
- (1) 持有由香港旅遊業議會簽發的有效外遊領隊證
 - (2) 持有有效的急救證書或聽講證書
 - (3) 安排一名社工隨團
 - (4) 取得註冊教師資格
- 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. 為什麼有些國家傾向於發展入境旅遊而多於本土旅遊？
- (1) 賺取外匯
 - (2) 教導外地人當地語言
 - (3) 改變當地人的習慣
 - (4) 建立東道國與其他國家更緊密的關係
- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (2) 及 (4)
9. 根據旅遊業倍增效益概念，以下哪一項被視為旅遊業對香港經濟的第二重影響？
- A. 由餐廳員工支付的薪俸稅
 - B. 遊客在高級餐廳用餐的費用
 - C. 旅行社支付給旅遊顧問的佣金
 - D. 酒店員工用自己的工資購買新衣服的費用
10. 透過旅遊批發商，再經旅遊零售商分銷旅遊產品的渠道可被稱為：
- A. 單向分銷途徑
 - B. 雙向分銷途徑
 - C. 多向分銷途徑
 - D. 電子貿易分銷途徑
11. 一位客人到酒店前台辦理入住手續。該客人應出示什麼？
- (1) 身份證明文件
 - (2) 銀行戶口資料
 - (3) 信用卡或按金
 - (4) 住址證明
- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (2) 及 (4)

12. 餐廳東主應怎樣做才能保障大型廚房的高度消防安全？

- (1) 採用開放式廚房設計
- (2) 安裝合適的自動灑水系統
- (3) 定期徹底清潔通風過濾系統
- (4) 將收貨、儲存、預製食材及烹調區設在同一樓層

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

13. 人們應該進食以下哪組食用最多及最少的食物以維持飲食均衡？

- | | <u>食用最多</u> | <u>食用最少</u> |
|----|-------------|-------------|
| A. | 牛奶、乳酪及芝士 | 麵包、米飯及麵食 |
| B. | 水果及蔬菜 | 肉、魚及家禽 |
| C. | 水果及蔬菜 | 牛奶、乳酪及芝士 |
| D. | 麵包、米飯及麵食 | 肉、魚及家禽 |

14. 一位中式餐廳廚師正為一群穆斯林教的遊客設計餐單。以下哪些是**不應**推薦的菜式？

- (1) 酸甜排骨
- (2) 牛肉炒麵
- (3) 中式白酒煮雞翼
- (4) 蒜蒸新鮮大蝦

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

15. 一位大學教授正在香港籌辦會議，與會者包括教授及學生。他們的開支預算差異很大，所以需要不同價錢的住宿。以下哪個組合對與會者是最合適的？

- | | <u>教授</u> | <u>學生</u> |
|----|------------|------------|
| A. | 宜必思香港中上環酒店 | 香港華麗酒店 |
| B. | 香港華麗酒店 | 香港文華東方酒店 |
| C. | 香港麗思卡爾頓酒店 | 香港四季酒店 |
| D. | 香港文華東方酒店 | 宜必思香港中上環酒店 |

16. 以下顯示一家香港酒店的特性。該酒店可能屬於哪一種住宿類型？
- (1) 顧客組合：獨立旅客、商務人士、學生
 - (2) 位置：遠離市中心
 - (3) 設施：有限的康樂設施
 - (4) 房價：約八百元港幣
- A. 商務酒店
 - B. 經濟型酒店
 - C. 賭場酒店
 - D. 會議酒店
17. 一位市民坐飛機從廣州前往世界著名景點泰姬陵所在的城市。他/她的飛機向著哪個方向飛行才會有最短的飛行距離？
- A. 東方
 - B. 南方
 - C. 西方
 - D. 北方
18. 因颱風關係，香港國際機場關閉。一個從溫哥華飛往香港的航班被要求轉飛到另一個機場，那麼你會建議在途中轉飛到哪個城市？
- A. 泰國曼谷
 - B. 俄羅斯莫斯科
 - C. 中國西安
 - D. 日本東京
19. 南半球哪一個地方適合於聖誕節期間潛水？
- A. 斐濟納迪
 - B. 菲律賓宿霧
 - C. 泰國清邁
 - D. 美國檀香山
20. 旅遊目的地往往與景點有關，並吸引着特定的市場細分。以下哪些目的地最讓歷史科的學生感興趣？
- (1) 印尼峇里島
 - (2) 比利時滑鐵盧
 - (3) 柬埔寨吳哥窟
 - (4) 阿拉伯聯合酋長國迪拜
- A. 只有 (1) 及 (4)
 - B. 只有 (2) 及 (3)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)

21. 當一位乘客向東飛越國際日期線時，以下哪些項是正確的？

- (1) 時間依然不變。
- (2) 乘客「賺」了一天。
- (3) 乘客「損失」了一天。
- (4) 時間改變了。

- 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. 以下哪些項是航空公司的忠誠乘客常有的行爲？

- (1) 乘客會減少購買該航空公司的機票。
- (2) 乘客就算得不到賠償，仍會容忍航班延誤情況。
- (3) 乘客會提供具建設性的建議，以改善航空公司的服務。
- (4) 乘客會比較不同航空公司的票價，選擇最低價的一家。

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

23. 以下哪些問候禮儀的例子是**不恰當**的？

- (1) 觸摸泰國人的頭
- (2) 用左手與印度人握手
- (3) 只吻西班牙人的右側臉頰
- (4) 向日本人鞠躬時將你雙手平放在膝蓋上

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

24. 哪一項是處理投訴最合適的技巧？

- A. 直至累積到最少三個類似的投訴才處理
- B. 細心聆聽，並按要求立即提供全額賠償
- C. 不用跟進投訴，因大部分都是不成立的
- D. 即使投訴看似不合情理仍作出回應

25. 以下哪些有關服務質素的陳述是正確的？
- (1) 投訴是一個寶貴的資料來源，有助於提升公司的服務。
 - (2) 顧客對差劣服務感到不快時往往會作出投訴。
 - (3) 忠誠的顧客普遍對服務失誤有較低的容忍度。
 - (4) 服務補救可糾正服務失誤。
- A. 只有 (1) 及 (4)
 - B. 只有 (2) 及 (3)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)
26. 某郵輪公司正設計一條包括香港在內的區域航線。哪些港口可包括在內？
- (1) 日本沖繩
 - (2) 中國澳門特別行政區
 - (3) 台灣高雄
 - (4) 南非開普敦
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (2) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)
27. 最近以個人遊計劃 (IVS) 從中國內地到香港的旅客數量大增，引起全城熱烈討論。中國政府可考慮採取什麼實際行動，以緩解這個問題？
- A. 鼓勵旅客去澳門
 - B. 教育中國內地的旅客在香港時要莊重有禮
 - C. 規定所有旅客來港須參加旅遊團，以確保導遊可監察他們的行爲
 - D. 廢除個人遊計劃，以減少中國內地旅客的數量
28. 在 1998 年，59% 來港過夜的中國內地度假旅客，會以香港作為往泰國的中轉站。到了 2012 年，這個數字已下降至 1%，其主要原因是什麼？
- A. 因香港機場的使用量已達飽和，導致航班延誤的機會增加了。
 - B. 人民幣升值，已經令在香港停留變得極為昂貴了。
 - C. 中國乘客需要簽證才能經香港國際機場過境。
 - D. 因新機場已在廣東省及中國其他地方落成，故有更多直航機可供選擇。

29. 中國政府於 2013 年 10 月推出新的旅遊法，以規管：

- (1) 中國旅客的行爲
- (2) 香港旅行社處理中國旅客的能力
- (3) 香港導遊處理中國團體客的專業資格
- (4) 由中國出發的外遊行程中可允許的自費活動數量

- 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. 以下哪些關於建議在 2015 年設立香港旅遊業監管局的描述是正確的？

- (1) 理事會成員大多數是業界人士。
- (2) 監管局將規管旅行社、導遊及領隊的發牌。
- (3) 資金來源將包括旅行社牌照費用，及出境團的印花徵費。
- (4) 香港旅遊業議會將繼續處理所有有關旅行社的糾紛。

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

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 表 1 提供了香港四個不同住宿物業的資料，其中兩個在代表酒店業界的協會名冊之下。表中包含了房間種類及數量、設施、平均房價、位置及其他資料。

表 2 顯示了兩個於 2012 年訪港的不同市場的明細資料。它們分別是中國內地的度假過夜旅客及美國的商務過夜旅客。表中提供了一些有關它們的平均逗留期限、每晚人均消費及消費模式等資料。

表 1：香港四間不同住宿物業資料

	住宿A	住宿B	住宿C	住宿D
房間種類及數量	40 間雙人房 20 間單人房	30 間雙人房 5 間單人房	200 間雙人房連 有限的廚房設施	15 間四人房
洗手間設施	房間內設有洗手 間及淋浴	房間內設有洗手 間、浴缸及淋浴	房間內設有洗手 間、浴缸及淋浴	公用洗手間及淋 浴
每晚平均 房價 (港幣)	\$600	\$2,000 或以上	\$20,000 (每月) 不設日租	\$300
餐廳數量	0	2	1	1
位置	旺角	銅鑼灣	西環	西貢
其他主要 設施	無	- 前衛設計及裝 修 - 主題客房及餐 廳 - 游泳池	- 商務中心 - 會議室	- 多種康樂設施 - 煮食設備
附加資料	無	「世界小型豪華 酒店」的成員	無	- 青年或學生優 先預訂 - 由非牟利機構 擁有及管理

表 2：香港兩個旅客市場消費模式

旅客市場	平均逗留 期限 (以每晚計)	每晚人均 消費	消費百分比			
			購物	酒店帳單	酒店外用餐	娛樂及 其他支出
A	4	\$2,650	11%	68%	13%	8%
B	2.5	\$3,900	67%	16%	10%	7%

- (a) 指出該代表香港酒店的協會的名稱，並列出其兩個主要功能。 (3 分)
- (b) 根據表 1 所提供的資料，回答下列問題：
- (i) 指出最能描述住宿 B 及 D 的住宿類型，試以例證加以說明。 (2 分)
- (ii) 解釋住宿 B 成爲「世界小型豪華酒店」成員的好處。 (3 分)
- (iii) 住宿 C 是一個服務式住宅。雖然它的質素與住宿 B 相若，但其房價則明顯較低。解釋它可以提供較低房價的三個理由。 (3 分)
- (c) 旅客的消費模式與住宿喜好往往有密切的關係。根據表 2 所提供的資料，
- (i) 指出哪一個是來自美國的旅客市場 (A 或 B)。試提出一個理由加以說明； (1 分)
- (ii) 計算中國內地遊客每晚的酒店平均開支；及 (1 分)
- (iii) 哪一種住宿最適合一個四天購物團的七十位中國女性度假旅客？試以兩個例證加以說明。 (2 分)

2. 表 3 顯示四家香港餐廳的一些特性。表中包含了餐廳的分類、餐飲服務類別、位置、面積及其他詳細資料。

表 3：不同餐廳的分類

	餐廳 A	餐廳 B	餐廳 C	餐廳 D
營業時間	18:00 至 23:00	00:00 至 24:00	12:00 至 02:00	07:00 至 14:00 星期六、日及 公眾假期暫停 營業
餐廳的分類	酒店餐廳	?	?	獨立經營
餐飲服務類別	?	快餐	傳統餐廳	?
餐廳面積 (不包括廚房)	400 平方米	50 平方米	180 平方米	50 平方米
座位數量	40	60	50	100
服務員人數	12	8	8	2
店舖數量及位置	1 間， 於五星級 酒店內	60 間， 遍佈香港	1 間， 於蘇豪 (SOHO)區內	1 間， 於中學內
服務風格	餐桌服務 - 法式	自助餐服務 - 自助形式	餐桌服務 - 美式	櫃台服務
餐單項目	餐單項目全 面，前菜、主 菜及甜品均有 很多選擇	選擇有限的速 食餐單項目	有混合菜式的 特選餐單，包 含套餐項目及 每日精選	三文治、飯 類、蛋糕及小 食，均選擇有 限
飲料	種類繁多的餐 酒	不含酒精飲料	多種含酒精及 不含酒精的飲 料	汽水、茶及咖 啡

照片 1 顯示了其中一家餐廳的內部環境。

照片 1



- (a) 根據表 3 所提供的資料，回答下列問題：
- (i) 餐廳 A 及 D 各屬於哪種餐飲服務類別？試以例證加以說明。 (2 分)
 - (ii) 指出餐廳 B 及 C 的餐廳分類。試以例證加以說明。 (2 分)
 - (iii) 就營運而言，解釋餐廳 B 所採用的餐廳分類的三個好處。 (3 分)
 - (iv) 為什麼一個獨自旅遊的商務旅客會比較喜歡在餐廳 A 用餐？ (2 分)
- (b) (i) 根據照片 1，指出並解釋這家餐廳的兩個元素如何有助於營造優雅的環境氣氛。 (2 分)
- (ii) 影響一家餐廳的環境氣氛還有其他一些元素。試指出並描述其中兩個元素。 (2 分)
- (c) 指出法式服務風格及美式服務風格的兩個不同之處。 (2 分)

試 卷 完