

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. 旅遊產品可以透過面對面及網上渠道等進行分銷。網上渠道雖則能帶來方便，卻永遠無法在顧客滿意度的建立上取代個人銷售技巧。
- (a) 從旅遊產品供應商的角度來看，指出並解釋旅行社在旅遊分銷系統中所扮演的四個角色。 (8分)
- (b) 個人銷售技巧如何建立起顧客滿意度？ (10分)
2. 郵輪旅遊是其中一種增長最快的旅遊形式。城市之間正在互相競逐成為郵輪母港，其部分原因是估計旅客在母港花費，比在其他港口高達七倍之多。
- (a) 指出並解釋郵輪公司考慮將某處定為母港的五個因素。 (10分)
- (b) 郵輪可對環境構成負面影響。指出可能因郵輪造成的四類污染或生態破壞，就每類各舉一例，並解釋減少這些負面影響可採取的措施。 (8分)
3. 餐廳的餐單展示所能提供的食物及飲料。餐單的類型多種多樣，包括散餐(客人從列表項目中選擇)、套餐(菜式以預定次序送上)或兩者結合。
- (a) 餐單不只限於列出食品項目及價格。試指出並描述餐單五個額外功能。 (10分)
- (b) 從餐廳東主角度，解釋為何套餐餐單比散餐餐單更為可取。 (8分)
4. 香港特區政府正投資數十億元優化多個本地旅遊景點。其中一個例子是近期宣佈的海洋公園擴建計劃。計劃完成後，將有助於提高香港整體吸引力，以及鞏固香港特區作為首選旅遊目的地的地位。
- (a) 按照巴特勒 (Butler) 的目的地生命週期，指出並描述在鞏固階段後可能出現的三個階段。 (6分)
- (b) 討論為什麼一個如香港般成熟的目的地定期優化其產品是重要的。 (12分)
5. 旅遊業發展對東道社區，尤其是發展中的經濟體，可能會帶來各種正面及負面影響。舉例說，示範效應可能是遊客對東道社區的一個影響，而國際連鎖酒店亦可能會改變職場上的一貫做法。
- (a) 討論當地居民在國際連鎖酒店工作給他們帶來的四個好處。 (8分)
- (b) 指出並解釋示範效應給當地社區的居民可帶來的五個負面影響。 (10分)

試 卷 完