

旅遊與款待 試卷二

本試卷必須用中文作答

一小時四十五分鐘完卷(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. 食物安全所涵蓋的議題很廣泛，包括餐飲場所內的交叉污染。交叉污染可在餐飲場所內食物安全不同方面發生。為了保障餐飲業界及維護香港作為美食天堂的形象，政府制定了嚴格的食物安全法例及準則。
- (a) 指出餐飲場所內食物安全的四個方面，並就每一方面，解釋交叉污染怎樣發生。試舉例子加以說明。 (8分)
- (b) 以五個原因解釋為什麼嚴格的食物安全法例有助香港發展為美食天堂。 (10分)
2. 可持續旅遊在環境、文化、社會及經濟上對東道社區有正面的影響。
- (a) 指出並說明通過可持續旅遊所能保留的當地四個文化元素。 (8分)
- (b) 以五個原因解釋為什麼在東道社區可持續發展的規畫及管理，公眾參與是重要的。 (10分)
3. 不可保存性是旅遊產品的特性之一。不可保存性的意思是，如酒店客房，這樣的產品不可以保存候用。
- (a) 指出旅遊產品的其他五個特性，並就每一個特性，舉一種酒店服務的例子，加以說明。 (10分)
- (b) 指出並描述酒店可減低酒店客房不可保存性的四個方法。 (8分)
4. 服務是否成功取決於三方，即公司、顧客、以及員工/服務提供者。以郵輪行業為例，郵輪公司、船員及郵輪乘客均有其作用，以使服務取得成功。
- (a) 根據服務金三角的概念，三方的關係是彼此互動的。指出存在於各方之間的六種關係，並分別舉例子說明每一種關係怎樣有助於服務取得成功。 (12分)
- (b) 假如船員因語言障礙而無法與乘客進行口頭溝通，指出船員為乘客提供服務時可運用的三項非口頭溝通技巧，並各舉一個例子加以說明。 (6分)
5. 雖然殘疾人士的訪客市場不斷增長，但相關的旅遊設施和服務仍供不應求。
- (a) 指出並描述蒲樂(Plog)所指的保守型遊客的四個特點，並解釋為什麼一些殘疾人士要採用保守型遊客的旅遊模式。 (8分)
- (b) 有些業界不願意為殘疾人士提供額外的設施和服務。指出並解釋它們可能不願意這樣做的五個原因，並就每個原因，提議政府可採取哪些相關行動，令業界更願意提供額外的設施和服務。 (10分)

試 卷 完