

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. 巴特勒 (Butler) 旅遊目的地生命週期所述階段與蒲樂 (Plog) 的旅客心理特質相配。兩者均提出，被吸引旅客的類型會隨著目的地的發展而改變。
- (a) 透過將探奇型旅客的四種不同特徵與生命週期發掘階段的目的地四種不同特性作配對，解釋為何處於發掘階段的目的地能吸引探奇型旅客。 (8 分)
 - (b) 當目的地處於成熟階段時，其所提供的產品及服務必須作出改變，以照顧不同旅客的需要。指出中庸型旅客的五種特徵，並解釋為何文物建築經常被改建成酒店或其他文物景點，以滿足他們的需要。 (10 分)
2. 一家供應西餐的咖啡室東主正計畫將餐廳改建成一家高級日式料理餐廳。一家餐廳的布局通常有五個主要的功能區域，它們是食物製作區、食物貯存區、用餐區、水吧區及其他附屬單位和設施。
- (a) 要把一家咖啡室改建成高級日式餐廳，指出每一個功能區域所須作出的兩項改變，並加以解釋。 (10 分)
 - (b) 香港的餐廳出現食物浪費的問題。選擇任何四個功能區域。就每一個區域，指出並解釋餐廳東主可以減少食物浪費的兩個不同方法。 (8 分)
3. 面對不斷變化的外在環境，香港政府正計畫開發大嶼山的旅遊業。現正考慮不同類型的旅遊活動。
- (a) 指出和描述可以促進旅遊業發展的五種外在環境因素，並解釋每一種因素如何影響大嶼山的未來發展。 (10 分)
 - (b) 其中一個選擇是發展運動旅遊。指出香港旅遊發展局在大嶼山運動旅遊的發展上可扮演的四個角色，並加以說明。 (8 分)
4. 許多在智能手機中能預訂住宿的應用程式(通常稱‘apps’)正在開發。其中一些能有助持牌酒店和賓館在最後一刻將其產品銷售給旅客，而另一些則容許公寓的業主在沒有適當牌照下將空置的房間或單位出租給旅客。
- (a) 就提供最後一刻預訂服務而言，指出持牌酒店和賓館透過應用程式銷售客房的三個好處及兩個壞處，並加以解釋。 (10 分)
 - (b) 指出並描述如果旅客在沒有適當牌照的住所留宿，他們可能需要關注哪四種不同的事項。 (8 分)
5. 天氣和氣候均為可多方面影響旅遊業營運的因素。
- (a) 假設一個航班因惡劣天氣要轉飛往另一目的地，航空公司可能要招待不易取悅的顧客。指出在航班轉飛情況下五種不易取悅顧客的類型，並建議不同手法，適切地招待每一類不易取悅的顧客。 (10 分)
 - (b) 旅遊業有可能既是氣候改變的贏家，又是輸家。指出氣候改變可能引致的四個後果，並解釋它們如何對一個海島度假村構成負面影響。 (8 分)

試 卷 完