

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) 甲部為**必答題**，乙部選答**一題**。
- (二) 甲部為多項選擇題，乙部為資料回應題。
- (三) 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) 細閱答題紙上的指示。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。考生應選取在每題中最恰當的答案。

1. 以下哪些有關香港旅遊業的機構或政府部門與所列出的角色相符？

<u>機構或政府部門</u>	<u>角色</u>
(1) 香港旅遊發展局	制定旅遊業政策
(2) 入境事務處	發出外遊警示
(3) 民航處	監控空運危險品
(4) 漁農自然護理署	護理自然環境及維護生態系統

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

2. 一些穆斯林旅客將在香港參加一天遊。以下哪些安排是恰當的？

- (1) 早上參觀金紫荊廣場
(2) 晚上帶他們前往蘭桂坊喝酒
(3) 騰出時間給旅客朝向西方禱告
(4) 參加烹飪班製作燒賣及揚州炒飯
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (3)
C. 只有 (2) 及 (4)
D. 只有 (3) 及 (4)

3. 某國家的公民與旅客有許多接觸，並對旅客的出現習以為常。即使旅遊業逐漸受到外來投資者控制，該國公民對這行業的就業機會仍感到興奮。該國正處於多克西(Doxey)旅客情緒指標及巴特勒(Butler)的旅遊目的地生命週期中的哪個階段？

<u>多克西(Doxey)的 旅客情緒指標</u>	<u>巴特勒(Butler)的 旅遊目的地生命週期</u>
A. 理所當然	發展
B. 敵對感覺	投入
C. 興奮愉快	衰落
D. 煩厭不快	鞏固

4. 以下哪類的旅客消費是香港旅遊業「流失」的最恰當例子？

- (1) 一位旅客乘坐的士前往香港海洋公園。
(2) 一位旅客在旺角嚙嚙街頭小食。
(3) 一位旅客在香港四季酒店留宿。
(4) 一位旅客在銅鑼灣一家商店購買智能手機。
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)

5. 根據 2010 年香港旅遊發展局的酒店分類制度，以下哪項能獲得最高的綜合分數？

	酒店類型	地區	設施	職員與客房數目比例
A.	商務酒店	尖沙咀	健身室及 3 家餐飲場地	1.50
B.	度假酒店	荃灣	水療服務及 3 家餐飲場地	1.50
C.	商務酒店	旺角	游泳池及 2 家餐飲場地	0.80
D.	精品酒店	大澳	1 家餐飲場地	1.60

6. 為減少食物變質，不同食物被存放在酒店雪櫃中的不同區域。以下哪組食物被存放在合適的區域？

區域 1：最高溫度的區域
區域 2：中等溫度的區域
區域 3：最低溫度的區域

	區域 1	區域 2	區域 3
A.	奶類製品	蔬菜	鮮肉
B.	鮮肉	奶類製品	蔬菜
C.	蔬菜	奶類製品	鮮肉
D.	蔬菜	鮮肉	奶類製品

7. 交叉污染將不會在哪種情況下發生？

- A. 刀子用於切割不同類別的食物，其間刀子未經沖洗。
 B. 在烘焙含有致敏原的曲奇餅後，再於烤板上烘焙麵包。
 C. 沙律吧的匙羹同時被用於吃生食及熟食。
 D. 在剛切過三文魚魚生的砧板上切煙三文魚。

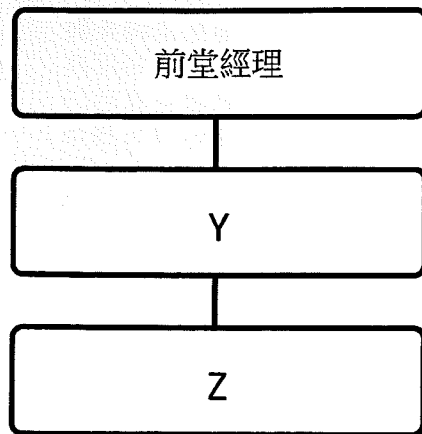
8. 某知名的飲食集團於香港經營 15 個不同的餐廳品牌，各自提供不同國家的不同款式美食。以下哪項是對該集團最恰當的描述？

- A. 國際餐飲服務連鎖
 B. 融合菜連鎖
 C. 多元概念連鎖
 D. 特許經營的連鎖主題餐廳

9. 某航空公司正營運一條從莫爾茲比港飛往北方某目的地的航線。以下哪個可能是目的地？

- A. 馬來西亞吉隆坡
 B. 西班牙馬德里
 C. 法國巴黎
 D. 中國上海

10. 在一家大型酒店的前堂部組織架構圖中，以下哪些職位組合是正確的？



- | | | |
|-----|----------|----------|
| | <u>Y</u> | <u>Z</u> |
| (1) | 禮賓司 | 門僮 |
| (2) | 行政助理 | 機場接待員 |
| (3) | 電話服務經理 | 電話接線生 |
| (4) | 樓層主管 | 房務員 |
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (3)
C. 只有 (2) 及 (4)
D. 只有 (3) 及 (4)

11. 某旅行社正在設計一個新的行程，行程包括中國政府於 2015 年所提出的「一帶一路」中的國家。以下哪些國家可能包括在內？

- A. 馬來西亞及南非
B. 阿拉伯聯合酋長國及法國
C. 泰國及埃及
D. 中國及加拿大

12. 一位旅客已預訂從香港到羅馬的直航機，起飛時間是（當地）星期一 14:00，並於（當地）星期四 10:00 回程。假設每段航程需要 12 小時，旅客會在哪一天抵達目的地？

- | | | |
|----|-------------|-------------|
| | <u>抵達羅馬</u> | <u>抵達香港</u> |
| A. | 星期一 | 星期五 |
| B. | 星期一 | 星期四 |
| C. | 星期二 | 星期四 |
| D. | 星期二 | 星期五 |

13. 泰國政府旅遊局在 2016 年悼念泰國國王期間，對旅客作出以下哪些建議？
- (1) 在公共場合穿上莊重的服飾
 - (2) 只可在娛樂場所聽音樂
 - (3) 須觀看悼念國王的文化活動
 - (4) 應避免公開的慶祝活動
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)
14. 根據香港的《旅館業條例》(第 349 章)，哪項陳述反映賓館及酒店的分別？
- A. 賓館的消防安全基本守則，與酒店的不同。
B. 賓館不需要設置一個 24 小時有人當值的櫃檯，但酒店則需要。
C. 會按照處所的用途，而發出不同的牌照。
D. 酒店需要時刻於顯眼位置展示其標誌，但賓館則不需要。
15. 以下哪項**不是**法國常見的禮儀？
- (1) 以姓氏稱呼家人或親密朋友
 - (2) 在社交場合握手
 - (3) 親吻面頰作為對親密朋友的招呼
 - (4) 與朋友分享主菜
- 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. 因應入境旅客人數減少，以下哪些策略可能有效地為香港的酒店帶來短期的額外收入？
- (1) 向亞洲旅客降低房價
 - (2) 編排員工放年假和無薪假
 - (3) 加強長途市場的推廣工作
 - (4) 提供優惠，以吸引本地人享用餐飲服務
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)

17. 以下哪些是導致一些旅客**不前往**巴西觀看 2016 年奧運會的社會及環境因素？
- (1) 寨卡病毒爆發
 - (2) 高犯罪率
 - (3) 巴西雷亞爾升值
 - (4) 政府人員涉嫌清洗黑錢
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
18. 如果一位旅客透過旅遊網站直接購買旅遊產品，哪項描述是**不正確**的？
- A. 網站可以是單向分銷渠道的一種形式。
 - B. 旅客須向服務提供者披露其個人資料。
 - C. 網站保證售價最低。
 - D. 網站可以將旅客從不同旅遊產品供應商的多次購買變成一次性的購買。
19. 各航空公司建立了多種顧客忠誠度計畫。「級別計畫」優於「簡單的計分計畫」，因為它：
- (1) 隨着顧客對公司的忠誠度增加，獎賞的價值會增加。
 - (2) 有助於解決顧客忘記其累積積分的問題。
 - (3) 鼓勵於短期內多次購買。
 - (4) 允許從聯盟下的不同公司累積積分。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
20. 一位旅客計畫前往一個以法語為官方語言的國家旅行，哪個或哪些國家可能是他/她的目的地？
- (1) 法國
 - (2) 摩洛哥
 - (3) 突尼斯
 - (4) 加拿大
- A. 只有 (1)
 - B. 只有 (1) 及 (2)
 - C. 只有 (1) 及 (3)
 - D. 只有 (1) 及 (4)

21. 以下哪些有關生態旅遊與可持續發展旅遊的描述是正確的？

- (1) 參加生態旅遊的旅客較可持續發展旅遊的多。
- (2) 生態旅遊集中關注欣賞環境，而可持續發展旅遊則集中關注教育。
- (3) 生態旅遊與可持續發展旅遊都是負責任旅遊的例子。
- (4) 生態旅遊著重環境方面，而可持續發展旅遊則充分考慮旅遊業的所有影響。

- 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. 為確保食物的配搭均衡，餐單上應包含五大食物類別中，每個類別最少一種食物。以下哪項並不**包括**所有食物類別？

- A. 雲吞蛋麵配菜心
- B. 蔬菜沙律配忌廉湯
- C. 三文魚壽司、玉子壽司配蟹籽沙律
- D. 傳統印度咖哩雞配印度薄餅

23. 以下哪個客房狀況的更新是正確的？

- A. 樓層主管完成最後檢查，並將客房狀況更新為 VC。
- B. 冷氣機修理後，客房狀況更新為 OOO。
- C. 在客人退房後，客房狀況更新為 OD。
- D. 客人不要求報紙及喚醒服務，客房狀況更新為 DND。

24. 根據《國際衛生條例》(2005)，黃熱病是唯一一種國家可要求旅客出示疫苗接種證明的疾病。一位香港旅客在前往黃熱病高感染風險的國家前，可以從哪裡獲得《黃熱病疫苗接種或預防措施國際證書》？

- A. 瑪麗醫院
- B. 衛生防護中心
- C. 旅遊健康中心
- D. 目的地的人境事務官員

25. 以下哪項準確地把目的地和氣候帶配對？

- | | <u>目的地</u> | <u>氣候帶</u> |
|----|------------|------------|
| A. | 巴布亞新幾內亞 | 乾旱氣候 |
| B. | 沙特阿拉伯 | 大陸氣候 |
| C. | 西班牙 | 溫和海洋及乾旱氣候 |
| D. | 埃及 | 地中海及大陸氣候 |

26. 一群旅客投訴某旅行社有關旅行團安排上的四樁事件。當局調查後裁定，只有一樁投訴有效，一樁無效，而另外兩樁事件值得商榷。以下哪項是最合適的組合？

事件 (1)：航班按航空公司的安排改變路線。
 事件 (2)：因大雨關係而取消參觀兩個戶外景點。
 事件 (3)：由於加插購物點而令自助晚餐時間縮短。
 事件 (4)：許多旅客在晚上自費嚐嚐街頭小食後生病。

	<u>有效</u>	<u>無效</u>	<u>值得商榷</u>
A.	事件 (1)	事件 (2)	事件 (3) 及 (4)
B.	事件 (2)	事件 (4)	事件 (1) 及 (3)
C.	事件 (4)	事件 (3)	事件 (1) 及 (2)
D.	事件 (3)	事件 (1)	事件 (2) 及 (4)

27. 哪組有關聯合國世界旅遊組織 (UNWTO) 及亞太旅遊協會 (PATA) 角色的陳述是正確的？

	<u>聯合國世界旅遊組織的角色</u>	<u>亞太旅遊協會的角色</u>
A.	促進所有國家的經濟發展及透過旅遊業使衰退地區得以復甦	提升旅遊業的可持續增長、價值及質素
B.	為業界及政府提供領導及指導	促進在個別國家內及國家之間，旅客能自由地活動
C.	將旅遊業的經濟效益提升至最高	作為國際及國內旅遊資料的交換中心
D.	透過研究、發展、教育及訓練，促進旅遊業	代表東盟政府 (東南亞國家聯盟)

28. 以下哪些項是航空公司為乘客中的重要人物(VIP)而做的特殊安排？

- (1) 可以攜帶最多 250 毫升的液體
 (2) 可將大型行李視作手提行李，而不必在櫃檯托運
 (3) 特設職員就離境及入境程序給予協助
 (4) 有專屬的登記櫃檯
- A. 只有 (1) 及 (2)
 B. 只有 (1) 及 (3)
 C. 只有 (2) 及 (4)
 D. 只有 (3) 及 (4)

29. 2016年，香港特區政府因種種原因曾向多個目的地發出外遊警示。以下哪些目的地與其旅遊警示的原因相符？

	<u>目的地</u>	<u>外遊警示的原因</u>
(1)	埃及	恐怖襲擊
(2)	比利時	食物中毒事件爆發
(3)	新加坡	寨卡病毒傳播
(4)	日本	火山爆發

- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (3)
C. 只有 (2) 及 (4)
D. 只有 (3) 及 (4)
30. 以下哪項顯示酒店前檯登記入住程序的正確次序？
- (1) 確認付款方式
(2) 提交入住登記表格
(3) 核實住客的身分
(4) 提供鑰匙卡
(5) 在酒店資產管理系統(PMS)中核實並更新住客帳戶資料
- A. (4) > (3) > (5) > (2) > (1)
B. (2) > (4) > (3) > (5) > (1)
C. (3) > (2) > (1) > (5) > (4)
D. (1) > (5) > (3) > (2) > (4)

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 在美國出生的約翰，於2017年1月第一次前往香港探訪祖父母，並參加一個為期10天的禪修課程。他選擇了與他人共用房間及設施的住宿，以便認識更多朋友。

他計畫到父母成長的地區走走，並在那裡嚐嚐街頭小食。他也想到一家著名的米芝蓮餐廳享用點心午餐。因為他對宗教及自然景點感興趣，所以他原本打算獨自前往遊覽大佛及一個在梅窩碼頭旁邊的小寺院。然而最後他決定參加一個以英語導覽的文化遊，資料1顯示該行程。

資料 1：大嶼山文化遊行程表

大嶼山文化遊 — 所有景點均為歷史愛好者度身定做	
08:30	在中環碼頭與導遊會合
09:00-11:00	遊覽旺角的商場，並享用中式午餐
11:30-12:30	乘坐渡輪從中環往大嶼山梅窩
12:45-13:45	遊覽長沙海灘，並在那裡暢泳
14:15-15:15	遊覽大佛、寶蓮寺及大澳漁村
15:30-16:30	乘坐巴士返回中環解散

旅程後，約翰感到不滿，並向營辦這個旅行團的旅行社提交了資料2所顯示的投訴。

資料 2：約翰的投訴信內容

我對整體安排非常失望。整個行程從頭到尾都安排得很差，旅行團的實際安排與行程表所列的相去甚遠。因為導遊的英語差勁，我們不知道在哪裡集合，有些團友更因為嘗試去找旅遊巴而迷路。集合的時間經常改動，令我們大感困惑，也因為如此混亂，在大佛時一些團友遲了一個小時才回來。每個地方都不斷推遲，因此不得不取消遊覽大澳。最後，導遊說旅遊巴必須在下午5時前返回車廠，所以他要我們在東涌港鐵站下車，並叫我們自行返回中環。午餐尚可，但我們吃的是意大利菜。

參考所提供的資料，回答以下問題：

- (a) 約翰展現了蒲樂 (Plog) 分類法中哪兩類旅客的特徵？指出每種類型，描述其主要特徵，並以例證解釋約翰如何符合每種類型。 (2分)
- (b) 根據赫曼 (Hudman) 的旅遊動機模式，指出四個促使約翰來港的旅遊動機，並就每個動機以不同例證加以解釋。 (4分)
- (c) 指出導遊所持有的牌照，及香港頒發這牌照的機構名稱。 (1分)
- (d) 從達到旅行團整體目標及依照行程時間表來看，旅行團的行程規畫欠佳。以例證指出並解釋每方面的一項主要缺失。 (2分)
- (e) 根據Parasuraman 的模式，該導遊沒有履行顧客服務的哪四個特點？並以例證解釋你的答案。 (4分)
- (f) 該旅行社將約翰的投訴視為一個契機，以兩個原因加以解釋。 (2分)

2. 日本北海道是一個全年受歡迎的旅遊目的地。為了推廣冬季旅遊，當地的觀光機構進行了一些研究並分析了旅遊統計數字，藉此找到了開設一家名為「冰凍」的主題餐廳的機遇。開設這家餐廳的店主透過網上渠道，以資料 1 所示廣告做宣傳。餐廳只接受顧客直接在網上預訂，不接受來自第三方中介機構的預訂，例如團購網站、美食論壇或旅行社。資料 2 顯示一位旅客 2 月份到訪後所分享的網上評論。

資料 1

「冰凍」 - 一個北海道的嶄新豪華美食體驗



一家真正完全由冰製成的餐廳！不是冰雕！不是冰屋！沒有聲音或燈光效果！這是真實的！我們提供優質的服務及各種各樣的日本傳統美食，再加上本地生產的芝士及葡萄酒。有 15 厘米厚的冰牆，我們的房間恆溫設定於 -10°C 。大樓及手套供您保暖。我們只有 20 個座位，所以請提前預訂。餐廳僅由 12 月至 3 月開放！請即預訂並繳付訂金，或登入我們的網站 www.Frozen.xxx

資料 2

一位旅客到訪「冰凍」後在社交媒體上的意見分享

哇，真是一次美妙的體驗！這是我第一次在冰塊製成的餐廳進餐，並使用冰塊製成的飲料杯，我的朋友們聽到後都非常羨慕。價格是高的，但食物及服務絕對好極了。即使我們要站着進食，這仍是我吃過最好的一餐。員工都在當地社區土生土長，他們以日本的傳統禮儀接待我們，即使他們穿著的是聖誕老人服飾。令我印象深刻的是，餐廳將每張帳單收入的 5%撥捐給當地的孤兒院。毫無疑問，我們一定會再次回來。

參考所提供的資料，回答以下問題：

- (a) 根據馬斯勞(Maslow)的需要層次理論，指出並描述兩項已被滿足的需求，並以資料中的例證加以解釋。 (2 分)
- (b) 為了更有效地配合餐廳的主題，指出並以例證說明兩項可以改變環境氣氛的元素，使「冰凍」對顧客更具吸引力。 (2 分)
- (c) 指出服務員會在迎接和款待顧客時採用的日本傳統禮儀的兩個例子。 (1 分)
- (d) 從分銷渠道的角度來看，指出並解釋餐廳店主只接受顧客直接網上預訂的三個好處。 (3 分)
- (e) 指出北海道觀光振興機構可以用來分析旅客趨勢的四個旅遊統計範疇，並各舉一例說明每個範疇資料的用處。 (4 分)
- (f) 指出「冰凍」餐廳所採用的對環境及社會負責的三種做法，並以例證加以解釋。 (3 分)

試 卷 完