

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. 發展商提議在香港海岸公園一個尚未開發的小島上興建生態小屋。發展商的願景是要設計一種住宿產品，它既不超出該區域的承載力，也為有意體驗香港獨特生態系統的高檔市場提供符合環境可持續發展的優質服務。
- (a) 空間、環境及心理三類承載力與這項目相關。就以上三類承載力，指出五個例子，並建議相關措施以確保不超出承載力。 (10分)
- (b) 由於這些生態小屋的位置和工作性質，服務人員應該具備有異於商務酒店人員的個人特質。指出並解釋四種獨特的個人特質。 (8分)
2. 你是一位顧問，某家資金有限的物業發展商前來諮詢你的意見。該發展商剛剛購入工業區內一幢荒廢的工廠大廈，並計畫把它改建成一家酒店，以團體旅客為主要服務對象。
- (a) 根據2010年香港旅遊發展局(HKTB)酒店分類制度的指標和目標市場的需要，你建議發展商把工廠大廈改建成一家中價酒店。指出每項指標是什麼，並通過對酒店和目標市場兩者特徵的描述，解釋為什麼中價酒店的評級是合宜的。 (10分)
- (b) 該發展商在沙田擁有一家中價酒店，而在中環亦有一家甲級高價精品酒店。他想透過分析四種世代的旅客來加深對市場的瞭解。每一世代可能都願意住宿於這兩類酒店。指出四種不同世代的旅客，並說明每一世代不同的特點，以此解釋為什麼他們會有意在這兩類酒店住宿。 (8分)
3. 公平對待東道國的當地居民有助於提高旅遊業的競爭力。正因如此，聯合國世界旅遊組織(UNWTO)制定了旅客行為守則。有些旅客較其他旅客更願意支持公平貿易。
- (a) 從跨國公司(TNCs)的角度，指出並解釋採取公平貿易的做法為什麼會有利於旅遊企業的四個原因。 (8分)
- (b) 聯合國世界旅遊組織(UNWTO)旅客行為守則的支持者較可能是探奇型旅客。指出該行為守則的五個要點，並將它們與探奇型旅客的五個不同特徵配對，以解釋為什麼探奇型旅客較可能支持該守則。 (10分)
4. 簽證政策必須在鼓勵一些人而又阻攔另一些人到訪之間取得平衡。簽證政策會按國家和/或到訪旅客的類別而有所不同。
- (a) 為什麼有些國家會對所有旅客實施嚴格的簽證要求，而其他國家可能只對某些旅客而不是其他旅客實施嚴格的簽證要求？指出五個原因，並加以解釋。 (10分)
- (b) 有些人覺得申請簽證的過程令人非常沮喪，因為即使他們已經或認為已經正確地完成了程序，他們的申請可能被拒絕。根據Parasuraman的服務品質差距模式，指出並說明四個相關差距，並就每個差距各舉一例，以解釋為什麼簽證申請者會覺得過程令人沮喪。 (8分)

5. 郵輪業正在區域內蓬勃發展。很多目的地嘗試透過興建新郵輪碼頭，變成郵輪樞紐。其一個好處是，這些郵輪碼頭可以成為入境旅客和當地居民的旅遊熱點。香港也不例外，最近建成了啟德郵輪碼頭。
- (a) 除了興建郵輪碼頭外，指出政府在把香港變成郵輪樞紐上所扮演的四個主要角色，並舉例說明。 (8分)
- (b) 本地居民使用啟德郵輪碼頭的比率偏低。指出成功的景點所具有的五個特性，判斷在啟德的個案中，每個特性的要求是否已達到，並加以解釋。就每一個特性，提出一項改善建議。 (10分)

試 卷 完