

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. 以下哪些有關旅客流量的陳述是正確的？

- (1) 拉動因素比推動因素更有效地驅使人們旅遊。
- (2) 旅客流量通常會從生活指數較高的地方流向生活指數較低的地方。
- (3) 新的主題公園是強化旅遊目的地推動因素的一個例子。
- (4) 從當地社區的角度，入境旅遊帶來的經濟利益比出境旅遊的更重要。

- 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. 旅遊景點的營運可以是為牟利或非為牟利，也可能不帶來任何收入。選出一組與其營運模式最匹配的香港景點。

	<u>為牟利</u>	<u>非為牟利</u>	<u>不帶來任何收入</u>
A.	香港迪士尼樂園	香港海洋公園	鐘樓
B.	天星小輪	黃大仙祠	香港濕地公園
C.	灣仔藍屋建築群	昂坪 360	星光大道
D.	香港海事博物館	香港杜莎夫人蠟像館	旺角女人街

3. 哪一個景點自二千年前至今依然受歐洲人歡迎？

- A. 中國的長城
- B. 埃及的金字塔
- C. 美國的大峽谷
- D. 沙地阿拉伯的聖城麥加

4. 旅客數量到達最高點，而服務供應商之間競爭激烈，此時屬於旅遊目的地生命週期的哪一個階段？

- A. 發展
- B. 投入
- C. 鞏固
- D. 停滯

5. 為幫助旅遊業持份者了解旅客，旅遊當局要收集以下哪些人口性數據？
- (1) 旅客來自的國家
 - (2) 旅客的收入
 - (3) 旅客的性別分布
 - (4) 旅客的消費模式
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
6. 根據香港海關條例，凡年滿十八歲的旅客可免稅攜帶以下哪些物品進入香港？
- (1) 野味、家禽、肉類及蛋類
 - (2) 25 千克的其他製成煙草
 - (3) 1.8 千克的配方奶粉
 - (4) 1 公升酒精濃度多於 30% 的酒類
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
7. 根據聯合國世界旅遊組織(UNWTO)的定義，以下哪些人會被視為香港的人境過夜旅客？
- (1) 某位於早上 8 時抵達香港，逗留於機場酒店，並於兩日後離港的機艙服務員。
 - (2) 在中國工作的別國總領事，與家人到香港公幹數天。
 - (3) 某位由晚上 8 時至翌日早上，於機場轉機貴賓室逗留及等候上機的女士。
 - (4) 某位參加了香港岸上觀光一日遊，然後返回船上度宿的郵輪乘客。
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
8. 根據高恆(Cohen)的分類法，哪類旅客嘗試像當地人一樣生活？
- A. 接近探奇型
 - B. 漫遊式旅客
 - C. 接近保守型
 - D. 個別的群體旅客

9. 某投資者計畫開設酒店，並希望採用特許經營而不是以管理合約的模式營運。他/她歸納了特許經營相較於管理合約的四項要點。以下哪些描述是正確的？

- (1) 特許經營較不可能要開發一個全新的品牌。
- (2) 特許經營較可能要重視市場推廣。
- (3) 特許經營的財務責任較少。
- (4) 特許經營的投資者較少參與酒店營運。

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

10. 根據香港旅遊發展局酒店分類制度，以下哪些屬於「設施」指標中的例子？

- (1) 員工餐廳
- (2) 防火設備
- (3) 可供借用的手提電腦
- (4) 為殘疾人士而設的房間

- 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. 哪項職責最不可能是由酒店委派的機場接待員履行？

- A. 接受酒店客房的預訂
- B. 於機場的航空公司櫃位，協助酒店貴賓辦理登機手續
- C. 於客人到達酒店前，預先安排登記入住
- D. 聯絡航空公司，為有需要的客人安排輪椅

12. 以下哪些項目通常會出現於酒店客人的雜項費用賬戶？

- (1) 客房費用
- (2) 客房稅項及服務費
- (3) 房內自選電影的收費
- (4) 水療的服務費

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

13. 從酒店客務部經理的角度，以下哪些客房狀況最有可能變成「逃賬住客」的個案？
- (1) LB / NB
 - (2) SO
 - (3) XB
 - (4) DNCO
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
14. 從餐廳東主的角度，以下哪項**不是**選用周期餐單相較於自選餐餐單的優點？
- A. 簡化食物採購的過程
 - B. 廚房員工準備食材更為方便
 - C. 服務人員落單更為方便
 - D. 容許常客每天都有不同選擇
15. 當酒店出現超額預訂，前台員工可能需要轉送客人往姊妹酒店入住時，員工應執行以下哪些工作？
- (1) 檢查訂房部員工的預訂有沒有重複
 - (2) 向管家部了解是否有可用的「OD」客房
 - (3) 向銷售部了解是否有可用的預留展銷客房
 - (4) 查看有沒有顧客是以員工價預訂客房，因為調動他們到姊妹酒店，較調動外來顧客更為容易
- A. 只有 (1)、(2) 及 (3)
 - B. 只有 (1)、(2) 及 (4)
 - C. 只有 (1)、(3) 及 (4)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4)
16. 一位有中等預算的旅客想入住徒步可到主要景點的酒店。以下哪些酒店最合適？
- (1) 位於尖沙咀的香港半島酒店
 - (2) 近青山灣的香港黃金海岸酒店
 - (3) 位於尖沙咀的港青酒店—香港基督教青年會
 - (4) 宜必思香港中上環酒店
- 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. 一家有 300 間客房的酒店某一天錄得 80% 入住率(50 間客房空置和 10 間客房須維修)，客房總銷售收入是港幣\$300 000。每日平均房價(ADR)及每間可銷售房收入(RevPAR)為：
- | | <u>ADR</u> | <u>RevPAR</u> |
|----|------------|---------------|
| A. | 港幣\$1 000 | 港幣\$1 034 |
| B. | 港幣\$1 000 | 港幣\$1 250 |
| C. | 港幣\$1 250 | 港幣\$1 000 |
| D. | 港幣\$1 250 | 港幣\$1 034 |
18. 某香港市民經常於一個氣候暖和的國家度過聖誕節。該國處於協調世界時+8 的時區，持有香港特別行政區護照的人士可免簽證入境及逗留一個月。這是哪一個國家？
- A. 泰國
B. 馬來西亞
C. 阿拉伯聯合酋長國
D. 澳洲
19. 北韓於 2017 年頻頻進行導彈試射，導彈有時穿越國際空域。以下哪些航線最有可能飛越相關的國際空域？
- (1) 北京至三藩市
(2) 香港至巴黎
(3) 新加坡至台北
(4) 大阪至倫敦
- 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. 以下哪些有關時區的陳述是正確的？
- (1) 國際日期線是本初子午線的東面或西面約 180 度。
(2) 全球分為 12 個不同的時區。
(3) 時區在地圖上並非總是以筆直的線畫分。
(4) 兩個相連時區之間的差距總是一個小時。
- A. 只有 (1) 及 (3)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (2) 及 (4)
21. 某個家庭於十二月由原居國的首都飛往另一國家的首都。兩個城市沒有時差，但溫差很大。這是哪兩個城市？
- A. 曼谷及坎培拉
B. 吉隆坡及北京
C. 巴西利亞及聖地牙哥
D. 羅馬及巴黎

22. 全球暖化帶來發展新郵輪航線的機遇。哪條現有的航線二十年前並**不存在**？
- 加拿大溫哥華，經西北航道，到達美國紐約
 - 美國西雅圖，經國內航道，到達阿拉斯加
 - 南非開普敦，經直布羅陀海峽，到達意大利羅馬
 - 澳洲悉尼，經德雷克海峽，到達阿根廷布宜諾斯艾利斯
23. 哪條程式最能反映顧客的滿意度是如何達致的？
- 顧客需要 + 顧客願望 + 顧客欲望 = 顧客滿意度
 - 顧客需要 - 顧客認知 = 顧客滿意度
 - 顧客認知 - 顧客期望 = 顧客滿意度
 - 顧客期望 + 顧客認知 = 顧客滿意度
24. 某位客人於酒店大堂餅店關門前購買了一些西餅。銷售員看見客人拿着幾個袋子，立即安排管家部將西餅送到客房。就以上情景，以下哪些陳述是正確的？
- 由於客人購買的是西餅，所以有關服務純粹是以有形為主。
 - 銷售員符合了有形性及關懷性這兩種服務特點。
 - 馬斯勞(Maslow)需要層次中最低層次的顧客需求得到滿足。
 - 即時送餅顧及了不可保存性的服務特點。
- 只有 (1) 及 (3)
 - 只有 (1) 及 (4)
 - 只有 (2) 及 (3)
 - 只有 (2) 及 (4)
25. 根據服務金三角的概念，在酒店環境中，以下哪一重要元素與其例子並**不相配**？
- | | 重要元素 | 例子 |
|----|-------------|-------------------|
| A. | 公司 | 酒店總經理 |
| B. | 內部顧客 | 享用航空公司價，住於酒店的機組人員 |
| C. | 外部顧客 | 未有預訂而以正價支付住宿費的客人 |
| D. | 員工 | 於管家部工作的房務員 |
26. 很多發展中國家的政府鼓勵跨國投資者發展當地旅遊業，但往往意識不到給當地經濟帶來負面影響。以下哪些是可能出現的負面影響？
- 更大的經濟流失
 - 對當地人才有更大需求
 - 消費價格及地價更高
 - 示範效應的可能性更大
- 只有 (1) 及 (2)
 - 只有 (1) 及 (3)
 - 只有 (2) 及 (4)
 - 只有 (3) 及 (4)

27. 以下哪些是酒店用來達到環境可持續發展的慣常做法？
- (1) 採用廉價的洗衣劑
 - (2) 每天只用冷水清洗毛巾
 - (3) 採用發光二極管(LED)燈泡
 - (4) 取得領先能源與環境設計(LEED)的認證
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)
28. 興建香港國際機場第三條跑道的經費部分來自向乘客徵收的機場建設費。這對現時使用機場的旅客可能有什麼影響？
- (1) 轉機的乘客亦需要支付建設費。
 - (2) 旅客會因要為用不上的跑道付錢而感到不滿。
 - (3) 入境旅客可能會因徵費使航空旅行變得昂貴而選擇高速鐵路。
 - (4) 旅客於機場會獲得更多免費服務，以作為支付費用的補償。
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)
29. 以下哪些有關香港旅遊與款待業近期趨勢的描述是正確的？
- (1) 更多酒店在郊區或工業區興建。
 - (2) 相較 2016 年，2017 年的入境旅客總人數下跌。
 - (3) 短線而頻繁的出境旅遊越來越受歡迎。
 - (4) 餐飲為酒店業帶來的收入越來越不重要。
- 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**不是**餐飲業吸引 Y 世代顧客的慣常做法？
- A. 經營 24 小時營業的連鎖快餐店
 - B. 提供以有機食物為主的餐單
 - C. 提供葡萄酒而非啤酒
 - D. 提供外帶飲品的服務

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設兩題，選答一題。

1. 2017年，南韓主辦釜山國際電影節和釜山國際水產貿易博覽會，並於2018年2月，在平昌主辦冬季奧林匹克運動會。許多國家利用這些大型活動項目向世界展示其旅遊吸引力。

2018年奧運會的舉辦者有着雄心勃勃的計畫，要為南韓留下恆久的遺產。政府投資超過130億美元在40個項目上，包括連接機場和奧運會場地的高速鐵路。還有許多其他被認定為與體育賽事無關的目標，其中包括重振南韓某農業地區的經濟、推動國家發展、推廣高科技產業、鼓勵兩韓和解、改善南韓旅遊品牌、增強國家自豪感及向世界展示南韓是先進國家。

這些目標不一定都可以實現；其他主辦城市的經驗有正面的、也有負面的。大多數奧運會成本遠遠超出初步預算，因而大幅虧損。儘管奧運會理應促進旅遊業，但事實上，在這類賽事舉行期間及之後，酒店預訂往往低於正常水平。表一總結了從過去的奧運會觀察到的一些現象。

表一：從過去的奧運會觀察到的一些現象

- 溫哥華：會議中心、捷運系統和奧運村於奧運會後仍經常使用
- 普萊西德湖：奧運村已按計畫改建為監獄。這個小鎮仍經常主辦國際體育賽事
- 索契：由於LGBT（女同性戀、男同性戀、雙性戀和變性人）社群在奧運會舉行前及期間被拒入境，引起對侵犯人權的關注
- 香港（2008年奧運會馬術比賽的主辦地區）：由於「奧運效應」，旅客擔心酒店預訂困難、交通擠塞等原因，寧願留在家中，因此，在運動會期間，入境人數下跌
- 里約熱內盧：當局提醒旅客，慎防傳播蚊媒傳染病
- 北京：一些酒店在奧運會舉行前把房租上調了近10倍，即使之後下調了一半，仍然比平常高出5倍。簽證管制也使旅客難以到訪
- 倫敦：恐怖主義的風險增加，帶來更多的保安措施
- 悉尼：為義工提供全面的旅遊禮儀培訓，然後指派他們接待旅客

- (a) 特別項目及節日可分為三大類。將上述資料中第一段提及的三項活動項目與每一分類加以配對，並就每一分類，舉出香港主辦的一個大型活動項目為例。（3分）
- (b) 到訪旅客數目於奧運會後往往下跌。根據表一，指出四個過去的現象，並解釋為什麼它們可能對到訪旅客的數目有長遠的負面影響。（4分）
- (c) 政府往往會因為體育以外的多個原因，而爭取舉辦像奧運會這類活動。根據旅遊業整合模式，指出會影響申辦奧運決定的四個外在因素，並以例證加以說明。（4分）
- (d) 悉尼奧運會為義工提供全面的旅遊禮儀培訓。說明旅遊禮儀在旅遊活動中的四項功能。（4分）

2. 以下摘錄自報刊有關某城市處理危機的報道。

作為一個旅遊目的地，我們的城市可否更妥善處理危機？

2017 年，多個強颱風吹襲我們的城市，對社區造成顯著的影響，也同時揭露了旅遊業在處理危機的能力上一些令人憂慮的地方。停水停電超過一個星期，污水處理系統也遭破壞，令人類排泄物直接流入大海。過關通道被水淹沒，渡輪碼頭損壞。巴士及計程車亦被水浸及被從高處墜下的瓦礫毀壞。部分地區出現食物短缺，雜貨店更被爆竊。情況極糟糕，故政府只准許必須到訪的旅客入境，亦建議航空公司未來四個星期，把航班改飛附近目的地。

颱風期間，酒店很多窗戶被飛散的瓦礫擊碎，很多地方被淹沒，包括存放電器設備、電腦系統及貯存食物的後勤部門區域。員工害怕進入這些區域而導致觸電。酒店完全停電，全部電梯停頓了好一會，造成客人被困，停電 30 分鐘後才靠後備發電機發電。其他的服務亦大受影響，沒有冷氣、熱水，冰箱也停電。電腦系統故障，意味着酒店不能為客人辦理入住及退房手續。由於交通阻塞，員工亦未能返家，惟有留在酒店超時工作。

市面上大部分餐飲場所關閉，大量食物變壞，整體衛生情況惡劣，餐飲業受嚴重打擊。儘管很多街道因大樹倒塌而未能收集垃圾，部分餐廳東主仍將變壞的食物直接丟到街上。當局提醒餐廳東主，處理食物時要注意食物可能受污染。

政府明白某些旅客仍須到訪，故保留開放一條陸路入境通道，但因電腦系統故障，員工須用人手處理過關程序。過關人士須排隊長達三個小時。

作為一個旅遊目的地，我們的城市可否更妥善處理危機？

- (a) 從那些仍須到訪的旅客的角度，指出他們在規畫這次到訪時須考慮的四項「與目的地相關」因素，並以例證加以解釋。 (4 分)
- (b) 指出酒店的四個「後勤」部門如何因颱風而受到影響，並以例證加以解釋。 (4 分)
- (c) 由於食物污染的風險日益增加，在收貨、烹調、烹煮後貯存及上桌的食物處理步驟中，食物安全至為重要。指出每步驟中食物安全的一個關注要點，並提出一個相應的處理措施。 (4 分)
- (d) 受颱風影響，該目的地的承載力短暫超出負荷。指出三種已超出負荷的承載力，並以例證加以說明。 (3 分)

試 卷 完