

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)

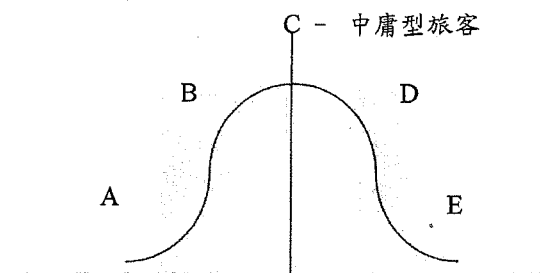
考生須知

- (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. 為期兩年的美食車先導計畫在指定的旅遊景點，為本地及海外的旅客提供了嶄新的用餐體驗。為了避免同行競爭，每一輛美食車均有其獨特的餐單選項及各自的設計。
- (a) 根據餐單規畫的四類考慮因素，指出美食車經營者就每類因素所面對的兩個限制，並舉例加以解釋。 (8 分)
- (b) 描述影響餐飲場所環境氣氛的五個感官因素。利用這五個感官因素，解釋為什麼有些顧客認為設有室內座位的餐廳的環境氣氛比美食車更有吸引力。 (10 分)
2. 由於網上銷售渠道日益普及，當地居民租出私人寓所及共用住宿予旅客的情況也日漸增加。雖然住宿的質素保證成疑，但有人則認為出租住宿予旅客的做法會有助於減低文化同質化的負面影響。
- (a) 上述出租住宿的做法有助於減低文化同質化對旅遊目的地的負面影響。指出四個原因，並加以解釋。 (8 分)
- (b) 為什麼要以認可的質素保證系統來改善業務的績效及提高顧客的滿意度？從住宿業的角度，指出五個原因，並加以解釋。 (10 分)
3. 香港致力於發展可持續旅遊業，並舉辦了多項運動旅遊的活動，包括香港單車節、毅行者、大嶼 50 公里和 100 公里及電動方程式賽車比賽。政府亦正考慮其他一些以自然為本的運動項目，但擔心這會為自然環境及瀕危物種帶來威脅。
- (a) 某些以自然為本的運動旅遊項目，可視為對自然環境和/或瀕危物種既有好處、亦有威脅。指出四個好處和四個威脅，並加以解釋。 (8 分)
- (b) 根據可持續發展旅遊業議程的十二個目標，就香港以自然為本的運動項目，指出三個可達成的目標及兩個比較難達成的目標，並引用例子加以解釋。 (10 分)
4. 一所學校正與郵輪公司商討，為一群中五學生舉辦遊學團，他們有不同的身體殘疾及健康狀況。遊學團行程包括：七天的海上旅程及於數個發展中國家的港口停留。此遊學團將由老師帶隊，但家長不能參與。
- (a) 家長對子女的個人安全和健康、以及他們所攜帶的貴重物品的保安十分關注。根據顧客流程，描述郵輪公司針對這些關注事項，在每一階段可採取的兩項不同的行動。 (8 分)
- (b) 由於郵輪公司欠缺提升顧客滿意度的文化，因而整體的服務水平欠佳。指出發展這文化所涉及的五個工序，並就每個工序，各說明一項改善服務的行動。 (10 分)

5. 蒲樂 (Plog) 的旅客分類最初是以生命週期的模式建立。他指出三種不同類型的旅客(A、C及E，C為中庸型的旅客)，並用「接近」一詞標記了另外兩類旅客(B及D)，這兩類旅客具有中庸型(C)及兩端分類的旅客(A或E)的一些特徵。



- (a) 蒲樂認為旅遊目的地會因應旅客由E類型轉為A類型而作出改變。這五個不同的階段與巴特勒 (Butler) 的旅遊目的地生命週期的首五個階段相合。將這兩個理論的不同階段加以配對，並解釋它們有何關連。
(10分)
- (b) 有些旅遊目的地，包括香港在內，正發展為吸引過夜旅客的過境樞紐，此舉會復興其旅遊目的地的生命週期。要成功吸引旅客，旅客過境的推動因素必須與目的地的拉動因素相配合。指出並說明促使香港發展為具吸引力過境樞紐的四組不同的推動及拉動因素。
(8分)

試 卷 完