

卷一
甲部

題號	答案	題號	答案
1.	D (33%)	16.	D (72%)
2.	B (46%)	17.	C (43%)
3.	A (61%)	18.	B (63%)
4.	A (61%)	19.	C (50%)
5.	C (23%)	20.	A (44%)
6.	A (82%)	21.	D (67%)
7.	A (33%)	22.	B (84%)
8.	D (39%)	23.	B (55%)
9.	B (69%)	24.	D (77%)
10.	B (69%)	25.	C (52%)
11.	A (46%)	26.	B (28%)
12.	D (52%)	27.	C (64%)
13.	C (80%)	28.	C (6%)
14.	C (85%)	29.	A (22%)
15.	D (92%)	30.	B (85%)

註：括號內數字為答對百分率。

2

1. (a) A – 法國
- 長途旅客，香港只是他們長途旅程中的其中一站。整個旅程長達 18 日，而平均只有 2.6 日逗留在香港
 - 在這長途旅程中，旅客較少與子女同行
 - 由於距離遠，重遊旅客的比例很低，只有 6%
 - 他們較喜歡文化、歷史及宗教活動
 - 長途旅客年紀較長
- C – 新加坡
- 對大部分旅客來說，香港是他們惟一的目的地，這在區域旅遊中很常見
 - 大部分旅客來香港是為了探訪親友，這在區域旅遊中很常見
 - 因為短途原故，重遊旅客的比例高，有 62%

其他可能答案

3

- (b) A – 甲級高價酒店
- 在酒店高級餐廳用膳，價錢昂貴，要港幣 4 500 元的 27%
 - 酒店住宿費用昂貴，每晚要港幣 4 500 元的 40%
- B – 乙級高價酒店
- 在酒店用膳，並非如甲級高價酒店般昂貴，要港幣 2 000 元的 20%
 - 酒店住宿費用為第二高，每晚要港幣 2 000 元的 38%
- C – 中價酒店
- 用膳比較便宜，要港幣 1 600 元的 8%
 - 酒店的住宿費屬普通水平，要港幣 1 600 元的 25%

不須指出國家名稱

3

- (c) A – 宗教信仰及精神審美 – 寶蓮寺
- 好奇心 – 文化節慶活動
 - 自我/尊重 – 第一次到訪的旅客
- B – 快樂 – 舢舨遊
- 體育 – 運動項目及比賽
 - 健康 – 水療及健體計畫
- C – 探親訪友
- 快樂 – 購物及主題樂園

不同國家的旅客有不同動機

2

- (d) 人口性範疇：性別、教育、工作狀況或收入等
- 消費心態範疇：性格、價值觀、態度、興趣或生活品味等

其他可能答案

10

2. (a) 會議展覽業的兩個元素： 2
- 會議 - 國際性集團的周年大會，培訓也屬於會議的活動
 - 獎勵旅遊 - 一個獎勵優秀員工的旅程
- (b) 套餐B比較合適，原因： 3
- 無論各代表有否配偶陪伴，場地都能提供足夠酒店房間給一行 1 000 人的代表
 - 場地有足夠空間接待 1 000 名代表
 - 套餐膳食安排適合大夥人
- 套餐A並不合適，原因：
- 沒有單一的會議場地能同時接待 1 000 名代表
 - 室外的設置並不適合舉行會議
 - 因為時間限制，自選餐單並不適合大夥人
- 套餐C並不合適，原因：
- 會議場地沒有為代表提供酒店客房，代表要住宿於五家酒店
 - 場地太大
 - 超過 1 000 人較難採用自助餐
- (c) 3
- 為 1 500 人在公眾地方如廟街安排晚宴，並不太可行
 - 由於十一國慶是中國及香港的假期，大部分工廠停工，跨境交通將會十分繁忙，到廣州廠房參觀所花的交通時間或會很長
 - 由於 1 500 名參加者來自 30 個不同國家，可能需要聘請懂不同語言的導遊，接送安排也可能較為複雜；不同的進餐禮儀也為膳食安排增加困難
 - 當代表正在受訓或進行公務時，大會通常需要為他們的配偶另作安排，但若果活動需要自費，他們未必參與
 - 安排 1 500 人在寶蓮寺享用午膳並不可能
 - 香港歷史博物館在同一時間不可能招待 1 500 名旅客
 - 很多安排，例如酒店或旅遊巴，都需要分成小組進行
- (d) 由服務供應商提供任何兩項免費的增值服務： 2
- 酒店送上生果盤，酒店客房免費提升，或給公司高層作個人化安排
 - 餐廳提供免費飲料
 - 購物點提供折扣優惠等
 - 負責交通的公司提供樽裝水或紀念品

3. (a) 香港酒店業協會
任何一個目標：
- 保障本港酒店業的合法權益
 - 加強業內會員的團結和合作性
 - 為會員提供與酒店業相關的統計資料及訊息
 - 提升業內的專業性
 - 代表業界反映一切有關影響酒店業的綜合性意見
 - 扮演顧問角色，協助政府立法及檢討有關酒店業的政策和措施
 - 透過培訓課程和講座，為酒店從業員提供在職進修機會
 - 確保及貫徹服務與品質標準，並透過引進新科技和管理技術來提升酒店業的國際聲譽
- (b) 說明酒店發展的任何兩個趨勢，並附以例子：
- 更多國際性的特許經營酒店 - 商務旅遊越趨普及
 - 更多規模細小及獨立經營的精品酒店 - 客人傾向選擇提供量身訂做服務或私人服務的酒店；從內地來的旅客上升，他們可能傾向選擇規模細小的酒店
 - 新酒店的地點遠離市區，坐落工業區或郊區 - 市區缺乏空間，香港酒店在設置上有不同的類型
 - 競爭激烈，所以要從不同渠道賺取收入，例如餐飲 - 人們可負擔高質素的食物
 - 使用機器人取代人類員工 - 要減省人手，降低成本
- (c) 兩個差距，並附以例證：
- 差距一：認識差距 - 管理層認為機器人可替代人類，並認為客人可能會喜歡，但他們錯了
 - 差距三：服務表現差距 - 機器人承諾立即送上毛巾，但卻遲了一個小時
 - 差距四：溝通差距 - 廣告聲稱機器人可以說 24 種語言，但事實並非如此
 - 差距五：顧客差距 - 客人以為廁所已清潔乾淨，但事實並非如此
- (d) 人類員工對使用機器人的擔憂，並附以例證：
- 取代他們 - 人類員工的數目由 120 人減少至 60 人
 - 對機器人的認知不足 - 連酒店的宣傳負責人都不知道機器人只懂兩種語言
 - 需要去完成機器人做不到的工作 - 機器人清潔廁所並不如人類清潔得那麼乾淨
 - 需要處理客人投訴 - 人類員工將要處理客人有關機器人服務的投訴

2

4

2

2

10

1. (a) 如果目的地是一個停泊港，說明每種服務供應商為何會受惠較少：

原因	服務供應商	說明
郵輪乘客在目的地作短暫逗留	住宿業	郵輪乘客主要為觀光前來 (1)
	交通運輸	乘客跟隨導遊，乘搭預先安排的旅遊巴士上岸遊覽，並不需要使用當地的交通工具 (1)
	景點	乘客只會上岸遊覽某些核心和主要的景點，而享用食物或遊覽其他景點並非他們的首選 (1)
	餐飲業	
目的地	只有港口區域可能因郵輪的短暫停泊而受惠，離港口較遠的其他區域則不會受惠 (1)	
郵輪乘客通常在郵輪上住宿	住宿業	郵輪乘客不會在目的地住宿，他們不須入住酒店 (1)
	交通運輸	即使郵輪停泊在港口，乘客也無法下船，所以他們不能使用任何交通工具，參觀任何景點，甚或上岸用餐或進行其他娛樂活動 (1)
	景點	
	餐飲業	
目的地		
郵輪乘客通常在船上有用膳安排，上岸主要是為了觀光	住宿業	一般情況下，郵輪乘客不會在酒店住宿或用膳 (1)
	餐飲業	一般情況下，郵輪乘客不會花費額外金錢在岸上購買食物 (1)
郵輪在停泊港進出，旅行前或之後不會在目的地逗留	住宿業	乘客不會逗留，無須安排住宿 (1)
	交通運輸	乘客不須使用國際航班或火車往返 (1)
	景點	乘客可能只花時間在港口附近，而不會前往遠處的其他景點；遊覽景點的時間也較短 (1)
	目的地	對其他行業沒有太大好處 (1)
郵輪乘客可能會認為中途停泊港不如母港重要或具吸引力	住宿業	乘客可能認為短暫停留，只屬途經性質，意味著目的地本身不如母港重要或具吸引力，因此他們將不會在停泊港花費太多金錢 (1)
	交通運輸	
	景點	
	餐飲業	
	目的地	

其他相關答案

8

(b) 指出五類承載力，並各以兩個例子說明當地社區如何受到影響：

空間承載力

- 交通不堪負荷，當地人被迫大排長龍輪候交通工具 (1)
- 由於部分設施例如泊車位、電影院及餐廳的座位不堪負荷，令當地人不想到訪某些地方 (1)
- 需要預留部分土地興建住宿或旅遊設施，可能會對當地的住屋及設施供應帶來影響 (1)
- 在旅遊旺季，當地或跨境交通都會十分緊張，可能造成不必要的堵塞 (1)

環境承載力

- 郊遊地點的草地被踐踏，植物及野生動物的生態被破壞，難以復原 (1)
- 重要的古蹟遺址被損壞，意味當地社區的資產價值下降 (1)
- 郵輪污水處理及清空污水池，可能造成環境污染 (1)
- 郵輪排出廢氣會污染目的地的空氣質素 (1)

心理承載力

- 社區中旅客太多，引起當地居民反感 (1)
- 太多噪音、擁擠及人流的滋擾，或會令當地人感到不快及難受 (1)
- 旅客與當地人爭奪資源，例如購買商品、餐飲場所，令當地人不滿 (1)
- 當地人會因旅客太多，超出社區的承載力，卻要承受惡果，感覺這對他們不公平 (1)

經濟承載力

- 碼頭附近的物價及地價上升 (1)
- 旅客需求不斷增加，商品短缺，價格上升 (1)
- 當旅客喜歡他們去過的地方並在那裏買房子，土地價格可能上漲 (1)
- 經濟活動變為炒賣房產 (1)
- 傳統行業可能轉變為與旅遊業相關的行業 (1)

社會文化承載力

- 有些當地人可能會學習旅客的行為模式，但有些則會不滿旅客的衣著及消費模式 (1)
- 職業形式及類型的轉變，當地人如非從事旅遊相關行業，將不會受惠 (1)
- 擁擠可能會導致當地人改變其生活方式；也會引入新的飲食方式 (1)
- 當地人向旅客出售迎合旅客的紀念品，可能會導致傳統工藝消失 (1)

10
18分+
2分傳意

2. (a) 指出休閒餐廳在餐單方面四個優勝之處，以及快餐店在服務方面四個優勝之處：

- 休閒餐飲在餐單方面的優勝之處
- 健康食品，更好的飲食 - 少些油炸食品 (1)
 - 餐單選項容易改變
 - 會在特定情況下提供套餐，例如：午餐及茶餐 (1)
 - 能夠因應一天不同時段的不同需要而改變餐單選項 (1)
 - 多種服務風格，包括自選餐餐單、自助餐 - 能有效地為大量客人提供服務 (1)
 - 顧客有更多選擇
 - 一般而言，在菜式方面，休閒餐廳比快餐店提供更多的選擇 (1)
 - 能夠滿足顧客的不同口味及對食物的偏好 (1)
 - 更多的自訂菜式 - 更有彈性地迎合顧客的特殊要求 (1)
 - 顧客平均的消費較高 - 易於訂立較高價格，顧客仍樂意光顧 (1)

- 快餐於服務方面的優勝之處
- 食物既可堂食，也可外賣 - 顧客可以在任何地方用餐 (1)
 - 自助式/顧客必須到櫃檯點餐及自己拿食物
 - 更高效率的用餐及更快的服務 (1)
 - 員工與客人比例低/不需太多人手 (1)
 - 沒有畫位，無需預訂 - 可以服務不同大小的客群 (1)
 - 沒有餐桌設置 - 降低成本 (1)
 - 食物易於準備或先行煮熟 - 為顧客提供更快的服務 (1)
 - 不收取服務費 - 標示的價格亦是顧客所支付的價格 (1)
 - 營運時間長 - 可通宵或於非繁忙時間營業 (1)
 - 易於選擇 - 有限的選擇，代表顧客更容易考慮並決定他們的選擇 (1)

其他相關答案

- (b) 根據食物安全五要點，舉例說明餐廳食物處理程序如何受到影響，並提出確保食物安全的方法：

食物安全五要點	食物處理程序如何受到影響	建議確保食物安全的方法
精明選擇 在選購或收貨階段 選擇安全的原材料	<ul style="list-style-type: none"> • 電源中斷意味沒有安全的地方接收或儲存食物 (1) • 食材可能在收貨前已被污染或損壞，不適合食用 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 收貨時，檢查食物包裝 (1) • 提前購買樽裝水 (1) • 購買罐頭食品備用 (1) • 提前購買或製作冰塊，並提前冷凍凝膠包。將這些東西存放在冰箱中以備將來使用 (1) • 查找當地貨源，了解可以購買乾冰及冰塊的地方，以備不時之需 (1)
保持清潔 在貯存或烹煮階段 保持雙手及餐具清潔	<ul style="list-style-type: none"> • 停止供水可能影響雙手及餐具的清潔 (1) • 污水可能污染未煮熟的食物 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 使用酒精清潔雙手 (1) • 如果從處理生食轉換到處理熟食，請戴上並換上新手套，反之亦然 (1)
生熟分開 在貯存或解凍階段 分開生熟食	<ul style="list-style-type: none"> • 電源中斷可能需要少些使用雪櫃，因此熟食及未經煮熟的食物可能在雪櫃中會放得很近 (1) • 在沒有足夠燈光下，熟食可能會因放近未經煮熟的食物而被污染 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 使用即棄碗筷 (1) • 用水前必先徹底煮沸 (1) • 徹底清洗金屬盤，陶瓷餐具及其他餐具 (1) • 棄置變質的食物並減少菜單選項 (1) • 燒烤或使用煤氣爐烹煮食物 (1) • 選擇無須烹煮或快熟的食材，例如罐頭食品 (1)
煮熟食物 徹底煮熟食物	<ul style="list-style-type: none"> • 如果使用電爐烹煮，停電可能會影響烹煮，食物未能徹底煮熟 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 只使用安全水源，例如樽裝水或儲備的食水作清洗、飲用及準備食物之用 (1) • 定時檢查溫度，確保冷藏或冷凍的肉類、家禽、魚或蛋仍處於安全的溫度 (1)
安全溫度 在烹煮或貯存階段 須保持在合適的溫度	<ul style="list-style-type: none"> • 雪櫃可能不能使用，令食物變壞 (1) 	

其他相關答案

10

18分+
2分傳意

3. (a) 展示文化傳統元素的四種方法及減少商業化的四種方法：

如何展示四種文化傳統元素	減少商業化的方法
儀式 <ul style="list-style-type: none"> 於祭祀或慶典中表演 (1) 傳統舞蹈及音樂 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 表演須根據歷史事實改編 (1) 組織導賞團，向旅客介紹傳統及歷史的真相 (1) 表演者必須達到基本的表演水平 (1) 舞台表演須經過傳統訓練 (1) 舉辦自己動手(DIY)手工藝工作坊並作簡介 (1) 使用原材料製造手工藝(1) 不進行大規模生產，盡量展示工匠的工藝或技能 (1) 保留及闡釋文物的文化意義 (1) 展示一些建築物的歷史圖片 (1) 為旅客解釋建築物結構，所用的建築材料，對氣候狀況的合適度 (1) 使用傳統餐具進食 (1) 避免將生活方式包裝成有價格標籤的商品 (1) 展示傳統的生活方式 (1) 進食傳統食物 (1)
藝術及工藝 <ul style="list-style-type: none"> 出售手工藝品作為紀念品 (1) 展示畫作、雕塑、圖繪 (1) 工匠技能的示範 (1) 	
建築 <ul style="list-style-type: none"> 具少數民族特色的酒店 (1) 建築物景點/設施，例如橋、碼頭 (1) 公園設計及裝潢 (1) 	
生活方式 <ul style="list-style-type: none"> 服裝及用具 (1) 膳食及餐單 (1) 建立「模型村」- 展示一種經過精心編排的生活方式 (1) 邀請少數民族人士分享 (1) 	

其他相關答案

(b) 根據五個服務特點，並就每特點提出兩個改善排隊安排的方法：

可靠性：

- 準確預計排隊輪候入場所需時間，確保訪客清楚，並能依時入場 (1)
- 如果訪客有快速通行證，則容許他們去較快的隊伍等候 (1)

可信性：

- 工作人員能解答任何有關輪候的問題及投訴 (1)
- 如果景點或服務停頓，能為訪客提供即時的資訊(1)
- 確保排隊制度公平，避免插隊的可能 (1)
- 員工有足夠訓練處理任何事件或意外 (1)

有形性：

- 提供風扇及帳篷，令訪客不會在烈日下曝曬或下雨時沾濕 (1)
- 沿隊列放置電視或播放音樂，以消磨訪客排隊等候的時間 (1)
- 提供椅子給輪候的長者坐(1)

關懷性：

- 容許為長者、有嬰兒家庭或殘疾人士作特殊安排 (1)
- 照顧訪客要去洗手間的需要 (1)
- 增加服務人員照顧輪候的訪客 (1)

反應性：

- 為感不適的訪客提供即時支援 (1)
- 快速處理訪客的投訴/申訴 (1)
- 應對緊急情況 (1)

其他相關答案

10

18分+

2分傳意

4. (a) 各以兩個例子說明如何以產品的三個層次來提供優質的「教育與娛樂」體驗：

核心產品 –

- 海洋公園可以滿足遊客不同的需求，視乎遊客想要遊覽的景點類型。它可以是教育(即大熊貓，海洋生物)或「教育與娛樂」(海洋劇場表演)(1)
- 讓遊客在安全的環境中親近大自然(1)
- 通過樂園及各種展覽如水母館鼓勵學習(1)

支援(實際)產品 –

- 海洋劇場表演可包含保護及教育信息(1)
- 熱帶雨林天地有驚險的熱帶激流，旅客在遊戲的同時可以明白保護多樣化生物環境的重要性(1)
- 餵養熊貓或海洋生物可教育遊客(1)
- 通過各種現場表演了解動物的行為(1)
- 如海洋公園學院增加設施以吸引學校團體，使其成為市場上獨一無二的產品(1)
- 透過紀念品，推動愛護海洋的信息(1)

促成(延伸)產品 –

- 通過保持公園清潔來傳播環保信息(1)
- 園內交通可以讓遊客更容易走訪公園的不同景點，以追求「教育與娛樂」的體驗(1)
- 信息中心幫助回答遊客有關海洋生物或保育措施方面的問題(1)
- 延長開放時間或加入夜場，吸引追求額外或特定學習體驗的不同類型遊客，如放學後的學生(1)

其他相關答案

- (b) 將大型的主題公園設於郊區可以為郊區的發展帶來好處。指出三個對社會文化和三個對環境的好處，並用例子解釋：

對社會文化的好處	以例子解釋
<ul style="list-style-type: none"> 改善基礎設施，支持社區設施及服務的創建 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 提升基礎設施，令衛生及交通得到改善 (1) 改善來往郊區的交通基礎設施及增加各種交通運輸業務 (1) 加強公共場所的休閒設施及照明系統 (1) 加強道路網絡 (1) 有更多旅客，代表有更多購物及其他服務商機 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 刺激旅遊 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 主題公園可以刺激酒店、水療中心及其他形式的旅遊發展 (1) 設立新的服務可以增加該區的承載力 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 提高生活質素 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 為當地居民提供更多娛樂設施 (1) 通過創造就業促進社會發展 (1) 增設的社區設施和服務可為當地居民帶來更高的生活水平 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 提高郊區的聲譽 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 提高東道社區的聲譽及知名度 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵文化交流 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 為當地人提供了解其他文化和習俗的機會 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 加深跨文化的了解 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 對彼此的文化產生自豪感、欣賞和理解、以及尊重和包容 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 促進文化保育，特別是郊區如果是一個民族小區 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊可以促進文化及歷史傳統的保護及傳播 (1)
對環境的好處	以例子解釋
<ul style="list-style-type: none"> 環境的保存復原 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊業作為另一種經濟發展，它能夠為保存古物、古蹟、以及保育自然資源提供所需的動力和金錢 (1) 建設野生動物和樹林保護區、保存風景區，以吸引遊客 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 環境的改善 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 為改善形象，吸引遊客，郊區大都會種植花草和發展完美的旅遊設施 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 加強環保意識 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊業的經濟成就能夠鼓勵當地政府和人民注意保護自然環境，並提高保護自然環境的意識 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 為物種提供庇護 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 公園和綠化區可以保護及保育生物多樣性 (1)

12

18分+
2分傳意

5. (a) 提出如航空公司能直接向顧客出售機票的三個優點及三個缺點：

優點

- 降低對全球銷售系統(GDS)的依賴及相關成本 (1)
- 如果航空公司有其他產品，例如會員、旅遊套票，有機會交叉銷售其他產品 (1)
- 與顧客直接聯繫以提供更佳服務/售後/長遠提高忠誠度 (1)
- 收集並獲得顧客數據以作市場及提升服務質素的用途 (1)
- 通過減少佣金來降低消費者的成本 (1)
- 無需花時間與中介機構接洽 (1)
- 因不涉及中介，故處理客戶數據的安全性更高 (1)
- 更有效地實施最後促銷售及推廣，而無需花費時間通知中介機構的行動 (1)

缺點

- 市場營銷的成本可能更高，因少了中介機構幫助推廣機票(1)
- 開始階段對新科技的投資巨大 (1)
- 必須招聘更多員工/將為現有員工提供更多培訓，以處理由線上平台而來的問題及查詢 (1)
- 必須教導顧客使用相關科技 (1)
- 如果消費者習慣使用其他系統，則未必能打進該市場，例如長者 (1)
- 顧客可能忠於傳統的供應商，他們提供一站式服務 (1)
- 旅客可能無法獲得有關其他商品及服務的資訊或一般旅遊資料，顧客難於比較不同公司的產品 (1)

其他相關答案

- (b) 指出酒店中三個成本中心及三個收入中心的部門或單位，並解釋自攜設備 (BYOD) 如何使它們受惠：

部門種類	部門/單位	如何使它們受惠
成本中心	<ul style="list-style-type: none"> • 工程部 (1) • 人力資源部 (1) • 採購部 (1) • 會計部 (1) • 保安部 (1) • 管家部 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 自攜設備 (BYOD) 取代酒店的遙控器，代表酒店的器材，需要較少維修 (1) • 增加使用自助設備，代表可減少由員工提供的一些服務如統計紀錄，從而減少人手 (1) • 員工可以利用自己的手提裝置直接訂貨，提高採購效率，及加速點存的過程 (1) • 更有效地利用自己的手提裝置控制成本及獲得即時資訊 (1) • 如果收到由手提裝置發出的事故或緊急情況報告，保安部可以容易得知客人位置 (1) • 任何合理的部門及好處配對得 1 分

收入中心	<ul style="list-style-type: none"> • 款接部 (1) • 餐飲部 (1) • 銷售與營銷部 (1) • 商務中心 (1) • 客房餐飲服務部 (1) • 禮品店 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有鑰匙/鑰匙卡代表可節省購買鑰匙/鑰匙卡的開支(1) • 減少處理因遺失鑰匙/鑰匙卡產生的問題 (1) • 客人利用自攜的流動裝置的程式，於抵達酒店前，預先進行登記入住，減省款接工作 (1) • 如果利用自攜設備，不使用現金，可以減少貨幣交易中出錯 (1) • 客人利用自攜的流動裝置的程式，可以預留餐館座位或點菜 (1) • 從自攜設備技術收集的數據，可以作為產品開發或改善服務的有用數據，長遠來看有助於提升業務 (1) • 更容易透過流動裝置預訂商務設施；也可直接入賬到客房，而且大部分預訂都是即時確認 (1) • 客人可直接利用自攜設備付款 (1) • 任何合理的部門及好處配對得 1 分
------	--	--

12

18分+
2分傳意