

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. 以下哪項是旅遊與款待業的相關界別在事業途徑上的典型例子？

<u>界別</u>	<u>事業途徑的例子</u>
A. 酒店	款接員 → 行李員 → 前堂經理
B. 航空公司	地勤人員 → 機艙服務員 → 機長
C. 會議、獎勵、商務、展覽(MICE)	項目助理 → 項目策畫經理 → 高級項目策畫主任
D. 旅遊服務	初級旅遊顧問 → 高級旅遊顧問 → 業務主任

2. 至2018年底，以下哪些有關旅遊業賠償基金(TICF)的陳述是正確的？

- (1) 印花徵費金額是每次外遊費的0.15%。
- (2) 保障範圍包括因疾病而導致的醫療開支。
- (3) 基金保障意外受傷的入境旅行團旅客。
- (4) 如持牌旅行代理商倒閉，旅客可獲相等於損失外遊費九成的特惠賠償。

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

3. 根據乘數效果的概念，長遠而言，以下哪項做法最有可能增加目的地的「流失」？

- A. 增加外資酒店的數目
- B. 降低當地旅行代理商的稅率
- C. 調派更多當地員工去海外參加某個培訓課程
- D. 邀請來自不同國家的樂隊參加節日的娛樂表演

4. 以下哪項有關旅遊業對文化影響的陳述最準確？

- A. 當地文化既可吸引旅客，同時亦可嚇跑旅客。
- B. 當地居民把旅客加以定型，可以消除文化影響。
- C. 如果大多數旅客都是個別的群體旅客，當地文化將不會受到影響。
- D. 如果發展旅遊業的經濟貢獻較大，對文化的影響將可被抵消。

5. 某乘客在香港國際機場的登機閘口被禁止登上往吉隆坡的航班。以下哪項是可能的原因？

- A. 該乘客未能出示身分證。
- B. 該乘客遺失了登機證，只能出示護照。
- C. 該乘客拒絕將過大的手提行李託運。
- D. 該乘客的手提袋裏有一瓶飲料。

6. 某旅客正計畫前往泰國旅行。以下哪項是在計畫階段的有效推動因素？
- 渴望鬆弛身心
  - 一家保證能令人身心鬆弛的度假酒店
  - 某著名廚師正在某家酒店提供烹飪課程
  - 參加烹飪課程後，在社交媒體上獲得朋友認同
7. 根據巴特勒 (Butler) 的目的地生命週期，以下哪項**不是**目的地在「鞏固」階段的特徵？
- 旅客數量到達最高點。
  - 探險式旅客或漫遊式旅客避免前往該目的地。
  - 旅遊業已成為當地經濟的重要部分。
  - 與早期階段相比，當地對旅遊業發展的控制較少。
8. 酒店總經理將引入工作輪換制度，讓員工體驗另一部門的前線崗位。以下哪些安排是恰當的？
- 前堂經理擔任禮賓司，處理客人行李。
  - 行政樓層經理在宴會上為主家席提供服務。
  - 餐飲部經理擔任技術員，負責廚房的維修。
  - 行政管家在行政休息室辦理客人的入住登記手續。
- 只有 (1) 及 (3)
  - 只有 (1) 及 (4)
  - 只有 (2) 及 (3)
  - 只有 (2) 及 (4)
9. 根據香港旅遊發展局酒店分類制度的指標，以下哪組酒店**不屬於**相同評級？
- 宜必思香港北角酒店及香港尖沙咀凱悅酒店
  - 香港四季酒店及香港洲際酒店
  - 香港半島酒店及港島香格里拉大酒店
  - 香港置地文華東方酒店及香港九龍東智選假日酒店
- 只有 (1) 及 (3)
  - 只有 (1) 及 (4)
  - 只有 (2) 及 (3)
  - 只有 (2) 及 (4)
10. 以下哪些有關行政樓層客房的陳述是正確的？
- 客人通常不會被提升入住行政樓層客房。
  - 入住行政樓層的客人只可在行政休息室辦理入住登記手續。
  - 女性行政樓層客房只供以商務，而非以休閒為旅行目的的女性入住。
  - 一般情況下，入住行政樓層客房的客人可以免費進入行政休息室。
- 只有 (1) 及 (2)
  - 只有 (1) 及 (4)
  - 只有 (2) 及 (3)
  - 只有 (3) 及 (4)

11. 哪種滅火器最適用於撲滅廚房裏以下類型的火？

	<u>電火</u>	<u>易燃液體引起的火警</u>
A.	二氧化碳氣體式滅火筒	泡沫式滅火筒
B.	水式滅火筒	滅火毯
C.	泡沫式滅火筒	二氧化碳氣體式滅火筒
D.	滅火毯	水式滅火筒

12. 從酒店擁有人的角度，按控管營運權力由大至小，把酒店管理模式加以排序。以下哪項排序是正確的？

- (1) 以特許經營營運的酒店
- (2) 以管理合約營運的酒店
- (3) 由擁有人獨立持有並經營的酒店

- A. (1) > (2) > (3)
- B. (2) > (3) > (1)
- C. (3) > (2) > (1)
- D. (3) > (1) > (2)

13. 房務員於清潔客房前，一般會按客房不同狀況編排清潔次序。以下哪項清潔順序最合邏輯？

- (1) 客人已入住的客房
- (2) 客人已退房的客房
- (3) 客人已入住，並要求「優先服務」的客房
- (4) 客人已退房，但預留予即將入住客人的客房

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

14. 以下哪些是餐廳在營運上採用非選擇性餐單的好處？

- (1) 改善顧客與員工之間的互動
- (2) 由於菜式選項有限，故成本較低
- (3) 食材的採購變得更簡單，更容易監察
- (4) 由於菜式的分量較大，顧客毋須選擇太多的菜式

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

15. 擬定餐單時應考慮食物的營養價值。以下哪種方法有助素食者在膳食中攝取較多的蛋白質？

- A. 多吃米飯
- B. 多吃不同顏色的蔬菜
- C. 加入用水果製成的菜式及甜點
- D. 加入以大豆製品為主要食材的菜式

16. 某套餐餐牌中有下列五道菜式，即雪糕蘋果批、三文魚酥皮濃湯、凱撒沙拉配三文魚、咖啡配糕點、燒三文魚柳配焗薯。哪項是第三道菜？
- A. 雪糕蘋果批
  - B. 三文魚酥皮濃湯
  - C. 凱撒沙拉配三文魚
  - D. 燒三文魚柳配焗薯
17. 一個以刺激的機動遊戲為賣點的主題公園，可採取以下哪些策略以吸引新的客群？
- (1) 增加售票櫃台的數目
  - (2) 提供室內娛樂活動，例如表演和特別節目
  - (3) 提供有關主題公園營運的工作坊
  - (4) 藉引進更多刺激的機動遊戲，擴大公園規模
- 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. 某旅客在1月1日在某城市登機飛往另一個城市之前，參與了當地的新年前夕倒數活動。當該名旅客抵達目的地後，他/她可以參與另一個新年前夕的倒數活動。以下哪項是該旅客的航線？
- A. 奧克蘭到曼谷
  - B. 北京到三藩市
  - C. 吉隆坡到莫爾茲比港
  - D. 巴黎到阿布扎比
19. 某旅客正前往某個國家的首都，該國的官方語言與某個舉辦奔牛節的國家相同。該名旅客現在正前往哪城市？
- A. 澳洲的珀斯
  - B. 巴西的里約熱內盧
  - C. 阿根廷的布宜諾斯艾利斯
  - D. 沙特阿拉伯的利雅德
20. 來自摩洛哥的一群旅客在一次旅行中到訪三個城市。他們發現，第一個城市的宗教及官方語言與摩洛哥的相同，但第二及第三個城市的則與摩洛哥不相同。以下哪項是他們的行程？
- |    | <u>第一個城市</u> | <u>第二個城市</u> | <u>第三個城市</u> |
|----|--------------|--------------|--------------|
| A. | 迪拜           | 坎培拉          | 曼谷           |
| B. | 聖地牙哥         | 突尼斯          | 奧克蘭          |
| C. | 吉隆坡          | 聖保羅          | 羅馬           |
| D. | 開羅           | 香港           | 利雅德          |

21. 某旅客正計畫於12月到訪其中一個世界最大的珊瑚礁。以下哪項是該目的地、其所屬的地理區域及當地在12月的一般天氣情況的正確組合？

	<u>目的地</u>	<u>地理區域</u>	<u>天氣</u>
A.	蘇梅島	南半球	溫暖並有颱風
B.	蘭卡威島(浮羅交怡)	南半球	炎熱多雨
C.	大佛羅里達礁	北半球	寒冷多風
D.	大堡礁	南半球	炎熱潮濕

22. 以下哪項行禮禮儀的例子是恰當的？

- A. 在印度，用左手與當地人握手
- B. 在法國，親吻朋友雙頰
- C. 在阿拉伯國家，和異性握手
- D. 在日本，以雙手合十作祈禱狀向客人行禮

23. 地震發生後，大量的客房預訂被取消，因此酒店經理決定提供客房優惠價，以提高最後一刻的入住率。這個案說明了服務的哪個範疇？

- A. 服務質素的多變性
- B. 服務的不可保存性
- C. 服務體驗的無形性
- D. 服務的生產與使用同時進行

24. 在航空公司登機櫃位處理以下兩類客人的最佳解決方法是什麼？

	<u>粗魯或不顧及他人的客人</u>	<u>喋喋不休的客人</u>
A.	冷靜地走開	設定查詢時限
B.	提高說話時的音量及聲調	不回應查詢
C.	道歉並繼續提供服務	在對話中轉移話題
D.	保持冷靜及有禮，並嘗試向客人解釋情況	如果人龍很長，應請另一位同事代為處理其他的客人

25. 某酒店客人評論：「在提出請求後十分鐘內，配備必要工具修妥客房」的服務承諾不能兌現。這是因為技術員花了60分鐘嘗試解決問題，後來才察覺到他/她沒有合適的工具。這個案中，哪些顧客服務特點**沒有**滿足？

- A. 可靠性及關懷性
- B. 有形性及關懷性
- C. 可信性及有形性
- D. 反應性及無形性

26. 基於可持續性的問題，哪個旅遊目的地在2018年曾遭短暫關閉？

- A. 泰國的布吉島
- B. 菲律賓的長灘島
- C. 智利的復活島
- D. 日本的阿蘇山

27. 以下哪組陳述準確地描述了三種顧客忠誠度計畫的特徵？

	簡單的計分計畫	級別計畫	夥伴計畫
A.	計畫提高品牌知名度	計畫為常客提供折扣	計畫容易開展
B.	顧客通過累積積分來提取長期價值	計畫允許在不同公司累積積分	顧客所獲得的積分越多，獎賞越多
C.	計畫鼓勵短期內經常購買	顧客通過累積積分來提取長期價值	多家公司提供積分
D.	顧客賺取可轉化成獎賞的積分	計畫開始時會提供更多獎賞以吸引顧客	顧客從多家公司賺取積分，但只能在一家公司兌換

28. 某家中餐館希望吸引更多穆斯林顧客。以下哪項可能對他們有吸引力？

- A. 以折扣價提供酒精飲料
- B. 設計一些包含不同類型紅肉的健康融合美食
- C. 使用即棄的餐具
- D. 在齋月（齋戒月）期間提供輕便午餐

29. 為達致可持續發展旅遊議程十二個目標之一的「資源效率」，航空運輸業採取了以下哪些行動？

- (1) 拆下機艙內所有座椅的金屬踏板
- (2) 使用可回收及可再生物料生產機艙用品
- (3) 減少使用對環境有害的化學清潔劑
- (4) 減少使用釋放氟氯化碳(CFCs)的冷卻系統

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

30. 2018年香港開設的新邊境管制站，最有可能為哪類旅客帶來方便？

- (1) 來自大灣區的短途入境旅客
- (2) 來自歐洲的入境旅客
- (3) 到訪東南亞的出境旅客
- (4) 到訪內地「二線」城市的出境旅客

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

甲 部 完

## 乙部：資料回應題

本部分共設三題，選答兩題。

1. 旅客的人數、種類、背景、旅遊動機及行為跟旅程距離有莫大的關係。一般來說，旅程越遠，旅客越可能是年紀較長和首次到訪人士。表一比較了由新加坡、澳洲及法國到訪香港的休閒旅客的典型概覽。

表一

	所來自的國家	國家 A	國家 B	國家 C
1	平均年齡	59	45	31
2	重遊旅客(百分比)	6 %	28 %	62 %
3	平均留港天數	2.6 天	4 天	3.7 天
4	全個旅程天數	18 天	10 天	4 天
5	平均同遊子女數目	0.1	0.6	1.3
6	五個在香港最受歡迎的活動或曾遊覽的地點(百分比)	太平山 - 76 %	太平山 - 59 %	主題公園 - 55 %
		寶蓮寺 - 60 %	於香港仔乘坐舢舨 - 45 %	購買地道食品及小吃 - 44 %
		歷史及文化博物館 - 44 %	水療及健體計畫 - 38 %	於露天市場購物 - 30 %
		於香港仔乘坐舢舨 - 40 %	運動項目或比賽 - 30 %	探親訪友 - 30 %
	文化節慶活動 - 28 %	赤柱市集 - 28 %	遠足及運動 - 20 %	
7	每人每晚支出(港幣)	\$4 500	\$2 000	\$1 600
	- 酒店用膳(百分比)	27 %	20 %	8 %
	- 購物(百分比)	13 %	17 %	45 %
	- 其他(住宿除外)(百分比)	20 %	25 %	22 %

- (a) 根據以上資料，指出A及C是哪兩個國家，並以例證解釋。(2分)
- (b) 按香港酒店分類制度，將三種酒店類型(賓館除外)和來自以上三個國家的旅客加以配對，並以例證解釋。(3分)
- (c) 根據赫曼(Hudman)的旅遊動機模式，指出以上三個國家的旅客各自的旅遊動機，並以例證解釋。(3分)
- (d) 入境旅客統計中，除地理環境及社會經濟數據外，還有兩個範疇的數據十分常見。指出此兩個範疇是什麼，並各舉一個在表一中沒有的數據做例子。(2分)

2. 某家活動統籌公司正為一家全球汽車生產商規畫於香港舉行的週年活動。目的是提供培訓、參觀生產廠房、並獎勵優秀的員工。在1 500位來自30個國家的參加者中，有1 000人為公司代表，由公司付費；其餘500人為其配偶，自行付費。行程建議如下：

日期	行程
9月28日	到達香港，登記入住酒店。 所有參加者出席設於廟街的戶外歡迎晚宴。
9月29日	代表們於日間出席會議及培訓。 參加者在傍晚可自行安排活動。
9月30日	所有參加者全日觀光，包括於寶蓮寺午餐及參觀香港歷史博物館。
10月1日	代表們參觀位於廣州的生產廠房（08:00至20:00，乘旅遊巴或高鐵）。 配偶可自行安排活動。
10月2日	離開香港。

活動統籌公司建議了三個符合財務預算的會議套餐。

	套餐 A	套餐 B	套餐 C
住宿	一家有 1 200 間客房的 度假酒店	一家有 1 100 間客房的 四星級酒店	共有 2 000 間客房， 分布於五家酒店
會議場地及 容量	在酒店內 室內：課室設置，可 容納 800 人 室外：自助酒會設 置，可容納 800 人	在酒店內 室內：劇場設置，可容 納 1 350 人	於市中心的會議中心 室內：不論任何設 置，可容納 3 500 至 5 000 人
午餐安排	自選餐單	套餐餐單	自助餐

- (a) 上述活動涵蓋了會議、獎勵、商務、展覽(MICE)之中的哪兩個元素？試以例證加以解釋。 (2分)
- (b) 選出首選的會議套餐，並以例證解釋它為什麼合適，而其他兩個選擇不合適。 (3分)
- (c) 指出活動統籌公司在執行建議行程時可能面對的三個挑戰。 (3分)
- (d) 該汽車生產商希望得到免費的增值服務。指出活動統籌公司可以要求服務供應商提供的兩項服務。 (2分)



3. 代表香港酒店經營者的某協會主席就有關酒店業的趨勢接受訪問。訪問的重點如下：

因為到訪的旅客概覽的變化，酒店業現在正經歷一些改變，例如：	
1.	國際特許經營酒店和獨立經營的小型精品酒店可能有不同的發展，因為.....
2.	新酒店的地點與現有的酒店不同，因為.....
3.	由於競爭加劇，我們需要透過.....尋找降低成本和帶來額外收入的方法
4.	在最近的一次試驗中，酒店設置了10名機器人員工，而人類員工的數目從這項業務通常需要的120人減少到60人，導致.....

**表一 客人對機器人服務的反饋**

客人 A	酒店宣傳該機器人會說 24 種語言，但它實際上只會說英語和中文。我是法國人，跟它無法溝通。
客人 B	機器人可以像人一樣清潔浴室嗎？廁所不像預期的那麼乾淨。我去年的住宿體驗是完美的。
客人 C	前台的機器人承諾會馬上送來毛巾；但我等了一個小時才送到。沒有履行服務承諾。誰來處理我的投訴？

- (a) 指出該協會的名稱，並說明它的一項目標。 (2 分)
- (b) 根據訪問，指出香港酒店的兩個發展趨勢，並舉例子加以說明。 (4 分)
- (c) 參考表一，指出 Parasuraman 的服務品質差距模式中的任何兩個差距，並以例證解釋。 (2 分)
- (d) 從人類員工的角度，以例證指出使用機器人提供服務的兩個令人擔憂之處。 (2 分)

試 卷 完