

## 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(上午十時四十五分至下午十二時三十分)

### 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. 郵輪旅遊的旅遊目的地傾向於成為母港，而非停泊港，因為旅遊服務供應商可能會因目的地只作為停泊港而受惠較少。
  - (a) 指出旅遊業整合模式中的任何四種旅遊服務供應商。各舉兩個例子說明每種服務供應商如何可能會因目的地作為停泊港而受惠較少。 (8分)
  - (b) 由於大量郵輪乘客同時抵埗，當地社區可能受到影響。指出五類承載力，並各舉兩個例子說明當地社區如何受到郵輪旅遊的影響。 (10分)
  
2. 因受地理及交通限制，海島上的度假酒店的餐廳營運和城市中的酒店餐廳有所不同。
  - (a) 度假酒店的住客可於休閒餐廳或快餐店用餐。從度假酒店的角度，指出休閒餐廳在餐單方面的四個優勝之處，以及快餐店在服務方面的四個優勝之處。 (8分)
  - (b) 度假酒店受颱風吹襲，導致水質淨化及電力供應系統損壞。根據食物安全五要點，以例子說明餐廳中的食物處理步驟如何受到影響，並建議五個確保食物安全的方法。 (10分)
  
3. 某個文化景點展示了某少數民族的文化傳統，包括儀式、藝術及工藝、建築及生活方式。該景點被批評過於擁擠及過度商業化。
  - (a) 描述如何在景點內展示文化傳統的四個元素，以及建議減少文化商業化的任何四個方法。 (8分)
  - (b) 過度擁擠令遊客的排隊時間很長。根據 Parasuraman 的五個顧客服務特點，各建議兩個改善排隊安排的方法。 (10分)
  
4. 主題公園的成功取決於諸多因素，例如選址、適應及回應市場轉變的能力、以及「教育與娛樂」的體驗對遊客是否具吸引力。
  - (a) 各舉兩個例子說明一個以海洋生物做主題的景點，例如香港海洋公園，可如何使用產品的三個層次來提供優質的「教育與娛樂」體驗。產品的三個層次是核心產品（遊客尋求的無形益處）、支援產品（提供的有形項目）和促成產品（提供的額外服務）。 (6分)
  - (b) 位處郊區的大型主題公園，可以為郊區的發展帶來很多的好處。指出三項對社會文化和三項對環境的好處，並各以一個例子加以解釋。 (12分)
  
5. 新科技正在改變旅遊與款待業的分銷途徑、服務的供應及工作模式。
  - (a) 航空公司正開發一種新的分銷能力，以促進顧客與服務供應商的直接交易。指出航空公司直接把機票銷售給顧客的三項優點及三項缺點。 (6分)
  - (b) 自攜設備 (BYOD) 是酒店業自助式服務科技的新興趨勢。指出在酒店中三個成本中心和三個收入中心的部門或單位的名稱，並解釋 BYOD 如何可令它們受惠。 (12分)

試 卷 完