

旅遊與款待 試卷一

本試卷必須用中文作答

一小時三十分鐘完卷(上午八時三十分至上午十時正)

考生須知

- (一) 甲部為**必答題**，乙部選答**兩題**。
- (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. 以下哪些是旅遊服務供應商透過中介機構銷售其產品所得到的好處？
- (1) 確保中介機構得以營運下去
 - (2) 向顧客做市場推廣的預算得以降低
 - (3) 透過交易常規化，減低分銷成本
 - (4) 減低服務供應商之間的競爭
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
2. 以下哪項有關亞太旅遊協會(太平洋亞洲旅遊協會)(PATA)角色的陳述是正確的？
- A. 促進區內旅遊業的可持續增長、價值及質素
 - B. 作為國際及國內旅遊資料的交換中心
 - C. 協調區內的商業航空活動
 - D. 促進所有國家的經濟發展及透過旅遊業使全球的衰退經濟體得以復甦
3. 某餐廳經理做了一項調查，評估顧客對餐廳擠擁程度及噪音的意見，他/她發現餐廳應把座位數量上限定為50。這個案說明了以下哪類承載力？
- A. 經濟及空間
 - B. 空間及心理
 - C. 環境及經濟
 - D. 社會文化及心理
4. 以下哪項最能描述旅遊動機中推動及拉動因素之間的分別？
- | 推動因素 | 拉動因素 |
|------------------|----------------|
| A. 本質上必定是有形的 | 本質上可以是有形或無形的 |
| B. 是目的地對旅客的吸引力 | 激發旅遊願望以滿足需求 |
| C. 其中一個因素是尋求挑戰體能 | 其中一個因素是逃避苦悶的生活 |
| D. 使潛在旅客產生旅遊願望 | 幫助旅客選出明確的目的地 |
5. 某旅客報名參加香港某持牌旅行代理商辦的廣州一天團，團費港幣\$800，在深圳集合及解散。但是該旅行代理商在出團前結業。根據《旅行代理商條例》，該旅客從旅遊業賠償基金可得的賠償金額是多少？
- A. 港幣\$0
 - B. 港幣\$720
 - C. 港幣\$800
 - D. 港幣\$880

6. 某人持有香港特別行政區護照，將會前往曼谷旅遊五天，他/她在香港國際機場辦理登機手續時，需要什麼證件？
- (1) 簽證
 - (2) 列明目的地的航空公司機票
 - (3) 有效期不少於六個月的身份證明文件
 - (4) 防疫注射證明
- 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. 根據資金流量 (旅遊業倍增效益的現象)，以下哪些是旅遊業為香港經濟帶來的第一重效應？
- (1) 本地主題樂園收取的入場費。
 - (2) 酒店員工存入銀行的薪金。
 - (3) 旅行社為某個全包旅行團所預繳的住宿費用。
 - (4) 在港營運的某跨國連鎖餐飲集團所支付的本地食材成本。
- 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. 某背包旅客用六個月時間遊歷亞洲，他/她的行程並非完全固定，有時候也參加包酒店住宿的旅行團。根據高恆 (Cohen) 的旅客分類，以下哪些旅客類型是對這名旅客的最佳描述？
- (1) 漫遊式旅客
 - (2) 旅行團群體旅客
 - (3) 探險式旅客
 - (4) 個別的群體旅客
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (3)
C. 只有 (2) 及 (4)
D. 只有 (3) 及 (4)
9. 以下哪個政府部門負責香港酒店的發牌事宜？
- A. 香港酒店業協會
 - B. 旅遊事務署
 - C. 民政事務總署
 - D. 康樂及文化事務署
10. 在香港的酒店客房內，以下哪項物品一般是收費項目？
- A. 空氣清新機
 - B. 摺疊床
 - C. 熨斗及熨衫板
 - D. 額外床上用品

11. 根據顧客流程，以下哪項**不會**在抵達酒店前的階段發生？

- A. 客人透過訂房部職員的協助預訂客房。
- B. 管家部職員清潔客房。
- C. 前堂部職員預先分配客房。
- D. 禮賓部職員為未落實訂房的客人預先安排交通到機場。

12. 食物中毒可能是由進食受污染食物所致。以下哪項細菌性食物中毒的例子是**不正確**的？

	<u>細菌</u>	<u>源頭/受污染食物</u>	<u>細菌特性</u>
A.	沙門氏菌	未煮熟的蛋類製品	於高溫下死亡
B.	臘樣芽孢桿菌	炒飯	能抵受高溫
C.	李斯特菌	人的皮膚	能抵受高溫
D.	副溶血性弧菌	未煮熟的海鮮	於高溫下死亡

13. 為什麼套餐通常比自選餐為餐廳帶來更高的利潤？

- (1) 食材平均成本較低。
- (2) 食物質素較高。
- (3) 烹調更有效率。
- (4) 用餐的環境氣氛特別。

- 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. 以下哪項是清潔酒店客房的標準程序？

- A. 檢查設施 → 鋪床 → 清理垃圾並打掃客房 → 清潔浴室 → 吸塵
- B. 清潔浴室 → 清理垃圾並打掃客房 → 吸塵 → 檢查設施 → 鋪床
- C. 清理垃圾並打掃客房 → 檢查設施 → 清潔浴室 → 吸塵 → 鋪床
- D. 吸塵 → 清理垃圾並打掃客房 → 清潔浴室 → 鋪床 → 檢查設施

15. 根據香港旅遊發展局的酒店分類制度，以下哪些被酒店採用的策略可能會影響酒店評級？

- (1) 委任一家顧問公司為酒店翻新
- (2) 設立兩間額外的無障礙客房
- (3) 增加食物供應商數目
- (4) 推廣商務優惠以吸引更多的商務遊客

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

16. 旅客會因節慶及活動項目到訪某目的地。以下哪些目的地與節慶或活動項目的組合是正確的？

	<u>目的地</u>	<u>節慶或活動項目</u>
(1)	泰國	潑水節(宋干節)(Water Festival)
(2)	墨西哥	亡靈節(Day of the Dead)
(3)	新西蘭	番茄節(Tomato Festival)
(4)	摩洛哥	森巴狂歡節慶典(嘉年華) (Samba Carnival Celebration)

- 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. 以下哪個直航航班最有可能飛越印度洋及阿拉伯海？
- A. 往返香港、馬德里
B. 往返突尼斯、巴西利亞
C. 往返坎培拉、阿布扎比
D. 往返迪拜、北京
18. 某旅客計畫由香港飛往智利，享受陽光海灘及水上活動。他/她最適宜於以下哪些假期出行？

- (1) 復活節
(2) 中秋節
(3) 聖誕節
(4) 農曆新年

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

19. 根據以下資料，指出兩個城市的時差。假設兩班航機的飛行時間相同。

航班編號	日期	航線	由起點出發 (當地時間)	到達目的地 (當地時間)
AB123	6月27日	城市A-城市B	07:55	07:55
AB122	6月29日	城市B-城市A	13:10	15:10

- A. 城市A和城市B沒有時差
B. 城市A比城市B快一小時
C. 城市A比城市B慢一小時
D. 城市B比城市A慢兩小時

20. 以下哪個著名目的地位於西半球？

- A. 大堡礁
- B. 大峽谷
- C. 吉薩金字塔
- D. 布達拉宮

21. 以下哪個國家與其國內自然資源的組合是正確的？

- | | <u>智利</u> | <u>迪拜</u> | <u>西班牙</u> |
|----|-----------|-----------|------------|
| A. | 冰川 | 沙漠 | 海灘 |
| B. | 極地 | 島嶼 | 熱帶雨林 |
| C. | 海岸 | 冰川 | 沙漠 |
| D. | 山嶽 | 熱帶雨林 | 冰川 |

22. 航空業提供各種的忠誠度計畫。以下哪些屬於簡單的計分計畫？

- (1) 獲取航空公司的飛行里數，以換取航班上的紀念品
- (2) 在獲得足夠飛行里數後，會籍將會提升至另一等級
- (3) 乘搭航空公司的航班以獲取里數
- (4) 由航空公司及銀行信用卡得到的積分，可互相轉換

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

23. 一位客人在某國首都入住酒店時，獲送贈一份最能代表該國家的紀念品。以下哪個組合是正確的？

- | | <u>首都</u> | <u>獲贈的紀念品</u> |
|----|-----------|---------------|
| A. | 吉隆坡 | 薰衣草 |
| B. | 突尼斯 | 袋鼠圖案的T恤 |
| C. | 渥太華 | 楓葉糖漿 |
| D. | 利雅德 | 點心食譜 |

24. 下表顯示某餐廳的服務評分。

	平均分 (0 至 5 分, 5 分為最高)
服務效率	4.0
對顧客的關懷	4.2
僱員的知識	4.5
服務承諾的實踐	3.0
僱員的外表	4.3

根據 Parasuraman 的五個顧客服務特點，該餐廳在以下哪個特點的表現為最佳？

- A. 關懷性
- B. 有形性
- C. 反應性
- D. 可信性

25. 以下哪個是旅行代理商服務失誤的最佳例子？
- 向顧客收取未獲授權的旅遊保險費
 - 向某家準點表現(on-time performance)欠佳的航空公司訂購機票
 - 行程中預留很多自由時間，旅客得花費更多金錢
 - 為旅客預訂需要轉機的航班
26. 以下哪項有關航空公司代碼共享的描述是**不正確**的？
- 負責銷售的航空公司及負責營運的航空公司可能有所不同。
 - 透過代碼共享，航空公司能給遊客提供更多目的地。
 - 代碼共享出現於國際及本地航班。
 - 負責銷售的航空公司及負責營運的航空公司均需把航班編號列示在同一張機票上。
27. 某旅行代理商正為香港學生規畫粵港澳大灣區的一些行程活動，以下哪些行程是合適的？
- 在四川扶貧
 - 到訪惠州一個初創企業
 - 報讀在天津舉辦的一個普通話班
 - 出席一個由江門一所大學舉辦的培訓工作坊
- 只有 (1) 及 (2)
 - 只有 (1) 及 (3)
 - 只有 (2) 及 (4)
 - 只有 (3) 及 (4)
28. 基於保育理由，香港禁止航空公司運送特定物品。以下哪項物品是禁運品？
- 象牙製品
 - 魚翅
 - 蛇皮製品
 - 皮草
29. 某團體正參加一個往返香港和廣東省中山的兩天團。該團經某個於2018年啟用的陸路口岸離港，並經離目的地最近的口岸返港。以下哪個組合是正確的？
- | | <u>出境管制站</u> | <u>入境管制站</u> |
|----|--------------|--------------|
| A. | 羅湖 | 高鐵西九龍 |
| B. | 文錦渡 | 落馬洲 |
| C. | 高鐵西九龍 | 港珠澳大橋 |
| D. | 中國客運碼頭 | 深圳灣 |
30. 以下哪項**不可能**減少遊客所造成的碳排放？
- 乘機時，坐頭等客位而非經濟客位
 - 減輕行李重量
 - 於餐廳進食當地栽種的食物
 - 踏單車探索城市

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設三題，選答兩題。

1. 香港往返迪拜航線的航空公司，由1999年的一家增加至2019年的四家。表一比較了某航空公司於該兩個年度這條航線的經營情況，表二則顯示了2019年該航空公司的乘客回饋。

表一 某航空公司於1999及2019年香港往返迪拜航線經營情況的比較

	1999 年	2019 年
每星期的班次	3	21
平均飛行時間	7 小時	7 小時 40 分鐘
平均延誤時間（以到達時間計算）	5 分鐘	26 分鐘
耗油量（每程計）	15 萬公升	15 萬公升
正常航班的座位編配（頭等、商務及經濟客位的數目）	20、10、110	0、40、230
機票平均價	港幣\$7 800	港幣\$4 000
該年度最嚴重事故	乘客因氣流受傷	食物污染

表二 2019年 乘客的回饋

乘客 A:	我本來以為科技進步可以縮短飛行時間，但看來並非如此。幸好機上娛樂豐富，可減輕旅程的無聊程度。但該娛樂系統有時會操作失常。
乘客 B:	我每月乘搭這條航線出外公幹，抵達時間經常比預定時間遲，機長所說誤點的藉口，並不可信。
乘客 C:	飛機餐越來越差。食物沒有徹底煮熟，並帶有異味。

- (a) 根據 Parasuraman 服務品質差距模式，指出這家航空公司的三個服務差距，並以例證加以說明。 (3 分)
- (b) 參考表二，指出兩種食物污染，並解釋它們為何會在飛機上發生。 (2 分)
- (c) 試以兩個例證，解釋機票平均價為何會於這些年間顯著下降。 (2 分)
- (d) 服務金三角涉及三方，即公司、顧客以及員工。從每一方的角度，各提出飛機延誤的一個理由。 (3 分)

2. 蘇珊在早年的職業生涯中，是澳洲一個潛水度假村的全職潛水教練。2004年，她於新西蘭一個偏僻的小島建立了自己的潛水旅遊生意，把一些美麗的海底奇觀主動介紹給本地及海外旅客。蘇珊將「海洋公民」的概念加入她的旅遊產品之中，希望藉此提高旅客及大眾的環境保護意識。這種創新思維使她有別於其他偏向以冒險或觀光性質的潛水旅遊營運商。

2015年，蘇珊擴展其業務，於另一個偏僻的小島興建一個潛水度假村，她在那裏聘請原先以捕魚為生的當地人從事大部分的工作，例如管家部及廚房的工作。她亦有聘請小量的外籍專才，包括潛水教練，以營運及管理她的度假村。

2017年，新度假村的服務滿意度下降，令旅客總數下跌。為了改善情況，蘇珊開始以特許經營模式與一所國際連鎖酒店集團合作營運，生意於2018年間好轉。業務取得成功，並且吸引了越來越多的旅客，他們不僅前來潛水，而且參加不同類型的水上運動及其他消閒活動。

- (a) 就以上情景，指出最能描述這些度假村旅客旅遊動機的兩類旅遊形式。以例證加以說明。 (2分)
- (b) 利用巴特勒(Butler)目的地生命週期的概念，指出並說明2015年及2018年這小島目的地分別處於哪兩個階段，並以例證加以說明。 (4分)
- (c) 從蘇珊作為投資者的角度，寫出獨立營運相較於以特許經營營運度假村的兩個壞處。 (2分)
- (d) 從當地社區的角度，指出聘請當地人從事度假村大部分工作的兩個好處。 (2分)

3. 某位旅行社職員下星期的工作編排很緊密。

2020年1月12至18日一星期的工作安排	
星期日	傍晚時分，帶領一個旅行團由北京返港。
星期一	根據行程表，為一個星期二至星期六來港的旅行團做準備。
星期二	下午4時，以導遊身分接待50位美國退休軍人及其同行親屬，並帶他們到酒店，享用池畔燒烤晚宴。邀請某著名歌星及樂隊做現場演出。
星期三	到南丫島一天遊；下午參加水上活動；晚餐自行安排。
星期四	上午9時至正午12時到女人街、科學館及珠寶工場遊覽。午餐享用點心；下午2時至5時，部分人會去參觀澳門賭場，其他人則另做安排。
星期五	上午9時至正午12時參觀視障學校，並與師生在那裡共進午餐，客人午後可自由活動；旅行社職員則需要返回總部準備續牌事宜。
星期六	舉行歡送會，之後接送客人到機場乘搭上午10時的離港航班。下午返回分行提供櫃檯服務。

- (a) 指出該旅行社職員所持的一種牌照，以及發牌機構的名稱。 (2分)
- (b) 當旅行社職員接待來港旅行團時，發覺行程中有些不恰當的安排。參考以上行程，指出三個不恰當的安排。 (3分)
- (c) 提供星期五午餐的餐飲場所屬於什麼餐飲服務的類別？分別描述這類餐飲場所餐單及服務方面的一項特色。 (3分)
- (d) 指出以上行程內的兩類人工景點，並以於景點可進行的活動為例，加以說明。 (2分)

試 卷 完