

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. 以下哪些有關旅遊業整合模式的描述是正確的？

- (1) 旅遊業整合模式只有兩個主要元素。
- (2) 旅客是整個模式的核心，亦是所有旅遊業相關活動的中心。
- (3) 旅行代理商的市場定位受人口趨勢的影響。
- (4) 航空公司作為第一層的旅遊服務供應商，與旅客保持緊密聯繫。

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

2. 一位遊客在查看某廉價航空公司提供的特價機票後，計畫於七月份前往馬來西亞旅遊。以下哪項有關這個案的描述並不正確？

- A. 遊客取消機票，通常不獲退款。
- B. 手提及寄艙行李均須收取附加費。
- C. 機上沒有提供免費餐飲服務。
- D. 七月是目的地的旅遊旺季。

3. 哪些有關香港旅遊發展局及旅遊事務署角色的陳述是正確的？

- | | 香港旅遊發展局 | 旅遊事務署 |
|----|---------------------------|--------------------------|
| A. | 積極提升旅客的旅遊體驗 | 制定旅遊業的政策及全盤策略 |
| B. | 鼓勵社區透過旅遊業推動經濟發展 | 資助旅行代理商從業員的培訓課程 |
| C. | 執行各種守則，以維持旅遊業界的高水平服務及公平競爭 | 與航空公司、酒店業主及旅遊營運商磋商以發展旅遊業 |
| D. | 協調其他政府部門，推行對旅遊業有影響的政策和措施 | 與大灣區內各城市結盟為旅遊業夥伴 |

4. 很多訪客都批評某主題公園過於擠迫，有些訪客眼見其他人踐踏草地時，亦會大表不滿。以下哪類承載力並不適用於這情況？

- A. 空間承載力
- B. 環境承載力
- C. 社會文化承載力
- D. 心理承載力

5. 根據聯合國世界旅遊組織編制的數字，以下哪些國家是2019年十大最多國際旅客到訪的目的地？
- (1) 法國
 - (2) 日本
 - (3) 澳洲
 - (4) 美國
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
6. 以下哪些是旅遊業發展給當地社區帶來的社會及文化影響？
- (1) 透過為海外旅客提供服務賺取外匯
 - (2) 改變職業的形式及種類
 - (3) 保育自然資源以供當地人及旅客享用
 - (4) 令傳統工藝設計、藝術與工藝品消失
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
7. 以下哪項有關公幹旅遊特性的描述是正確的？
- A. 公幹旅客會因價格上升而減少出遊。
 - B. 季節性因素，例如假期，會對公幹旅遊造成很大影響。
 - C. 公幹旅客通常比普通旅客消費少。
 - D. 公幹旅客通常以較短而頻密的行程到訪目的地。
8. 在香港，如果某遊客向旅行代理商購買了旅遊產品，而該旅行代理商在出發前倒閉。在以下哪種情況下，他/她才可獲得旅遊業賠償基金的賠償？
- (1) 購買了兩張前往澳門的噴射飛航船票
 - (2) 參加了吉隆坡五天旅行團
 - (3) 購買了包機票及住宿的曼谷旅遊套票
 - (4) 參加了在深圳集合的珠海一日遊
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
9. 在以下哪種情況下，用餐者最有可能會因生物性污染而導致食物中毒？
- A. 用餐者進食了含孔雀石綠的淡水魚。
 - B. 用餐者進食了未經煮熟的海鮮。
 - C. 用餐者進食了處理不當的河豚。
 - D. 用餐者進食了半公斤臘腸。

10. 以下哪些是酒店公共地方清潔員日常須負責清潔的「前台」區域？
- (1) 商務中心
 - (2) 泊車處
 - (3) 儲物間
 - (4) 布草房
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)
11. 以下哪些滅火筒可用於撲滅廚房的電火？
- (1) 水式滅火筒
 - (2) 乾粉式滅火筒
 - (3) 淨劑滅火筒
 - (4) 泡沫式滅火筒
- A. 只有 (1) 及 (3)
 - B. 只有 (1) 及 (4)
 - C. 只有 (2) 及 (3)
 - D. 只有 (2) 及 (4)
12. 某目的地的旅遊業變得制度化，但增長速度已開始放緩。這項陳述是指旅遊目的地生命週期的哪個階段？
- A. 鞏固
 - B. 發展
 - C. 擴大
 - D. 投入
13. 以下哪個航班途經的時區最多？
- A. 由巴西利亞前往紐約的航班
 - B. 由巴黎前往開普敦的航班
 - C. 由開羅前往威靈頓的航班
 - D. 由坎培拉前往莫爾茲比港的航班
14. 以下哪些組合對兩種餐飲服務市場的描述大致恰當？
- | <u>酒店市場</u> | <u>醫護市場</u> |
|-----------------|-------------|
| (1) 提供餐桌服務 | 自助食堂形式 |
| (2) 只提供自選餐牌或自助餐 | 自助服務 |
| (3) 有餐桌擺設 | 沒有餐桌擺設 |
| (4) 需付小費 | 需付服務費 |
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

15. 以下哪些是位於北半球並具有地中海氣候的國家？

- (1) 摩洛哥
 - (2) 西班牙
 - (3) 墨西哥
 - (4) 智利
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)

16. 某航班由南半球一個國家的首都飛往另一個北半球國家的首都。以下哪項是該航班及其飛行方向正確組合？

	<u>南半球國家的首都</u>	<u>北半球國家的首都</u>	<u>方向</u>
A.	澳洲悉尼	英國倫敦	東北
B.	巴西巴西利亞	法國巴黎	北方
C.	新西蘭威靈頓	中國北京	西北
D.	阿根廷布宜諾斯艾利斯	加拿大多倫多	東北

17. 以下哪個目的地及其文化景點、自然景點的組合是不正確的？

	<u>目的地</u>	<u>文化景點</u>	<u>自然景點</u>
A.	澳洲	土著石刻	大堡礁
B.	法國	羅浮宮	地中海沙灘
C.	中國	萬里長城	戈壁沙漠
D.	泰國	馬六甲歷史文化中心	蘇梅島

18. 在無須經過另一個國家的情況下，旅客可以直接經鐵路來往以下哪兩個國家？

- A. 馬來西亞及泰國
- B. 摩洛哥及突尼斯
- C. 意大利及西班牙
- D. 阿拉伯聯合酋長國 (迪拜) 及埃及

19. 以下哪項不是主題公園為吸引年長客群而設的設施或服務？

- A. 提供各種美食
- B. 提供充足的地方供訪客坐下享受園區氣氛
- C. 提供通往園內各類表演場所的特別通道
- D. 提供更多露天巡遊表演項目

20. 下列哪些地區位於本初子午線和國際日期變更線？

	<u>本初子午線</u>	<u>國際日期變更線</u>
A.	貝克島	馬德里
B.	格林威治	貝克島
C.	基督城	格林威治
D.	馬德里	基督城

21. 一小撮客人對酒店員工所提供的服務感到不滿，卻沒有渠道反映。該酒店可能面對以下哪些問題？

- (1) 流失忠誠顧客
 - (2) 損害公司聲譽
 - (3) 失去管理合約
 - (4) 流失員工
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (3)
C. 只有 (2) 及 (4)
D. 只有 (3) 及 (4)

22. 香港有不同類型的酒店。以下哪項組合是正確的？

	<u>香港</u> <u>四季酒店</u>	<u>香港黃金</u> <u>海岸酒店</u>	<u>1881公館</u>
A.	精品酒店	度假酒店	賓館
B.	精品酒店	會議酒店	舊式建築改建酒店
C.	商務酒店	度假酒店	舊式建築改建酒店
D.	商務酒店	會議酒店	賓館

23. 一般會議、獎勵、商務及展覽活動的不同職能，會由不同的小組委員會履行。以下哪個小組委員會負責「設定活動節目和安排保安事宜」？

- A. 登記及預訂酒店與旅行團委員會
- B. 節目小組委員會
- C. 宣傳小組委員會
- D. 贊助小組委員會

24. 接待猶豫不決的顧客的最佳方法是什麼？

- A. 保持耐性並利用開放式問題確認該顧客所需服務
- B. 保持正面態度，而非為錯誤找藉口
- C. 向顧客保證你將會為他/她解決問題
- D. 告訴顧客你有解決問題的權力

25. 忠誠度計畫同時為酒店及顧客帶來好處。以下哪個組合是不正確的？

	<u>酒店</u>	<u>顧客</u>
A.	顧客有可能向管理層反映意見	可以從服務和產品獲得增值
B.	保證營利	很少關注價錢，願意支付較高的價錢購買服務或產品
C.	更了解顧客的消費行為	感覺自己是個精明的消費者
D.	促進顧客與酒店之間的深厚聯繫	感到受尊重和擁有優越感

26. 以下哪些是某位網紅 (Key Opinion Leader, KOL) 探索一個目的地未被發掘的旅遊體驗的最佳方法？
- (1) 跟隨餐飲指南以尋找著名餐廳
 - (2) 跟隨旅遊局的推介行程以體驗非一般的去處
 - (3) 邀請當地人一同遊歷並發掘這陌生的目的地
 - (4) 與當地人一起生活一個星期，了解其日常生活與文化
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (4)
C. 只有 (2) 及 (3)
D. 只有 (3) 及 (4)
27. 以下哪項並不是符合公平貿易目標的例子？
- A. 生產者有權獲得與其貢獻成正比的合理報酬
 - B. 僱員有權參與涉及和自身有關的決策
 - C. 企業的利益及虧損要有高透明度
 - D. 聘用外地專家協助開發新資源
28. 以下哪些是會議、獎勵、商務及展覽業及其相關旅遊服務所面對的「威脅」？
- (1) 視像會議科技及軟件的使用增加
 - (2) 公眾對環境保育意識的提高
 - (3) 旅客希望在目的地有一個真實的體驗
 - (4) 傳統旅行代理商的數目減少，而網上的旅行代理商數目增加
- A. 只有 (1) 及 (2)
B. 只有 (1) 及 (3)
C. 只有 (2) 及 (4)
D. 只有 (3) 及 (4)
29. 以下哪個項目達到可持續發展旅遊業議程中地區福祉(社會福祉)的目標？
- A. 鼓勵不同種族的旅客按不同時段分流，享用旅遊設施
 - B. 支援當地企業和鼓勵僱用當地勞工
 - C. 定期向到訪旅客進行調查
 - D. 規管旅客在當地社區進行活動時發出的噪音
30. 某些地區將會與2019冠狀病毒病疫情受控程度相若的其他地區聯繫，形成「旅遊氣泡」。以下哪項是形成「旅遊氣泡」的關鍵要素？
- A. 兩地旅客必須強制購買旅遊醫療保險。
 - B. 兩地須在發生最後一宗感染個案後連續28日沒有新的個案。
 - C. 兩地須互認病毒檢測結果。
 - D. 兩地須有陸路的邊關。

甲 部 完

乙部：資料回應題

本部分共設三題，選答兩題。

1. 某機械人酒店「解僱」了大部分的機械人員工，並以人類員工代替。以往酒店利用機械人去處理每一個服務接觸的體驗，包括入住登記、行李運送、禮賓服務、以及房間內的機械人助理，但酒店服務並未達到客人的期望。客人指出的原因包括：

- 一位客人因其鼻鼾聲較大，觸發房內機械人重複詢問：「對不起，我聽不清楚，你能否再提出請求？」他/她因而不斷地被吵醒。
- 因客人輸入錯誤，行李被送錯房。
- 當客人的查詢過於複雜，機械人禮賓司便不能為他/她提供所需資訊。
- 接待處的機械人在缺少人類員工的幫助下，需用較多時間複印客人的護照。

客人投訴他們缺少了優質款待服務中的人情味。他們感覺物非所值，並質疑房價並不比僱用人類員工的酒店低。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 根據Parasuraman的五個服務特點，指出機械人不能達到的三個服務特點，並分別以不同例證加以說明。 (3分)
- (b) 就任何三個失敗的服務接觸，提出有助於縮窄顧客期望與認知的差距的不同方案。 (3分)
- (c) 參考最後一段，指出可能較適合作出投訴的客人的一類住宿，以例證加以說明。 (2分)
- (d) 服務補救計畫提供額外服務(補償餽贈)，以彌補服務上的失誤。舉出酒店可為上述服務接觸中受影響的客人提供的兩個額外服務的例子。 (2分)

2. 因應 2019 冠狀病毒病導致訪客人數下滑，美國佛羅里達州的一個主題公園度假村改變其目標市場。以下是為新市場而設的特惠套票。

特惠套票 - \$299 美元

- 兩張大床的豪華客房住宿一晚（兩位成人及一或兩位 12 歲以下小孩）
- 免費進入主題公園一次
- 自助晚餐及自助早餐

附註 - 只適用於美國居民

蘇珊買了套票並與家人前往。以下是蘇珊到訪之後在社交平台上的一些留言：

- 自助餐變成自選餐餐單，點餐次數不限，由服務員提供食物。
- 主題公園沒有那麼擠迫，但與酒店及其餐廳相比，我對公園的做法有點失望。例如在公園範圍內，沒有強制訪客要戴上口罩、沒有安排訪客要避免在不設隔板的過山車內與陌生人同坐、及在野生動物區域，並沒有阻止訪客與野生動物親密接觸。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 指出這公園可能屬於哪兩類主題，並以例證加以說明。 (2 分)
- (b) (i) 根據附註，指出蘇珊屬哪類訪客，並以例證說明。 (1 分)
- (ii) 以兩個例子說明目標市場的轉變，將如何影響目的地的經濟。 (2 分)
- (c) (i) 指出包括在這套票房價內的餐飲選擇種類。 (1 分)
- (ii) 指出自助餐餐單與自選餐餐單的兩項差異。 (2 分)
- (iii) 從 2019 冠狀病毒病的疫情來看，試以兩個原因解釋蘇珊為何較支持新的餐飲安排。 (2 分)

3. 一對夫婦計畫從香港前往聖地牙哥，逗留 15 天作公幹及休閒旅遊。行程包括 5 天公幹及參加安第斯山脈的遠足及攀山 10 天團。這是他們一生夢想之旅，公司的旅遊策畫顧問負責安排旅程中的公幹部分，並代為支付機票及聖地牙哥的五天住宿，而該對夫婦將自行支付遠足及攀山 10 天團的團費給當地旅行社。

為準備這個旅程，他們買了全新的名牌露營用品及昂貴的相機。惟在途中遺失一件行李，裡面包括一些衣物、露營用品及個人衛生用品。可幸是相機由他們隨身攜帶，但卻在觀光途中損壞。因遺失行李關係，他們只能在最後一刻取消參加當地旅行團，而當地旅行社並未給他們退款。

他們決定自費在聖地牙哥多逗留幾晚，他們詢問酒店能否以公司價延長住宿，但前台職員以他們不再是公幹旅客為由，要求他們必須繳付正價。

參考所提供的資料，回答下列問題：

- (a) 該目的地使用什麼官方語言及貨幣？ (2 分)
- (b) 該對夫婦想申領旅遊保險金賠償，補償物品損失、所衍生的開支及因遺失行李引起的不便。保險公司回覆，有兩個項目屬可保範圍，但另外兩項則不包括在內。參考資料，指出哪兩項可得到賠償，另外哪兩項則不可索賠。 (4 分)
- (c) 描述酒店客房的正價及公司價各一項特性。 (2 分)
- (d) 根據旅遊動機的推拉理論，指出推動這對夫婦旅遊的兩項心理因素，並以例證加以說明。 (2 分)

試 卷 完