

1. 近年來，香港旅遊發展局以「香港·大城小區」為主題，致力於向旅客介紹各小區，例如「舊城中環」、「深水埗」、「離島」及「西貢」。
- (a) 根據旅遊業整合模式，描述推動旅遊業發展的五項外在因素，並說明每項因素對「香港·大城小區」有何影響。(10分)
- (b) 一位外地旅客參加了「香港·大城小區」的旅行團，卻對旅行團的服務不滿。根據「服務品質差距模式」中的差距三及差距四，指出並說明四項可能導致旅行團服務產生差距的成因。(8分)
2. 人們的品味、喜好及願望會隨着年紀增大而有所改變。今天的背包旅客，可能會變成明日豪華酒店的客人。
- (a) 描述Y世代及嬰兒潮出生的一代人在餐飲及住宿體驗的喜好上的任何四項差異，並解釋為何會出現這些差異。(8分)
- (b) 大部分小型的背包旅客旅館，傾向於獨立擁有及經營，而有很多酒店，則以特許經營模式運作。描述獨立擁有及經營的旅館與特許經營的酒店之間的三項差異，並提出兩個原因解釋背包旅客為何喜愛住宿於獨立擁有及經營的旅館。(10分)
3. 越來越多的國際酒店集團傾向於在其官方網頁及社交媒體上提供網上預訂服務及虛擬導覽，以增加業務。
- (a) 描述旅行代理商傳統上扮演的四個角色，並解釋酒店網上預訂網站如何削弱這些角色。(8分)
- (b) 描述馬斯勞(Maslow)需求層次理論的五種需求，並以例子解釋酒店網頁所提供的虛擬導覽可如何滿足旅客的這些需求。(10分)
4. 目的地可能會因氣候變化之類的外圍因素，或旅客不當行為之類的內在因素而遭到破壞。
- (a) 根據聯合國世界旅遊組織，指出氣候變化的四個載量，並以例子說明其對旅遊業的影響。(8分)
- (b) 指出聯合國世界旅遊組織制定的旅客行為守則的五個要點，並解釋為何蒲樂(Plog)的保守型旅客不大可能支持這些要點。(10分)
5. 泰國是香港人最熱門的旅遊目的地之一。泰國的餐飲場所致力於改善其食物衛生，增強遊客信心。
- (a) 指出影響旅客流量形式的兩項宏觀因素及三項微觀因素。就每項因素，各舉一個例子解釋為何香港人喜歡到泰國旅遊。(10分)
- (b) 指出餐飲場所內食物處理工序的任何四個步驟，並各以一個例子說明如何在每一步驟確保食物安全。(8分)

試 卷 完