

1. (a) 吉隆坡的不同景點如何滿足赫曼的三個旅遊動機：
 • 好奇心：想了解更多吉隆坡的文化景點—Jalan Alor 美食街 (1)
 參觀世界上最高的雙峰塔之一—雙子塔 (1)
 • 宗教信仰/精神審美：參觀印度以外最受歡迎的印度教聖地之一—黑風洞 (1)
 • 快樂：享受購物樂—吉隆坡雪邦國際機場三井奧特萊斯購物城 (1)
 體驗美食—Jalan Alor 美食街 (1)
 • 自我/尊重：通過參觀世界上最高的雙峰塔之一—雙子塔，而受到他人的欽佩 (1)
 其他合理答案，但不能重複例子
- (b) 猶豫不決的顧客
 例證：蘇珊在選擇三天團或四天團的過程中掙扎了一個小時，但卻未能作決定
 提出以下任何一項適當的方法：
 • 向蘇珊提出開放式問題以了解她的需求，確定她所需的產品，然後提供協助 (1)
 • 通過建議引導蘇珊作決定，而不是替她作決定 (1)
 • 細心聆聽，了解蘇珊的需要 (1)
 • 耐心，並願意隨時提供幫助 (1)
- (c) (i) 單向分銷途徑/直接銷售
 例證：分銷途徑中只有旅遊服務供應商(XYZ酒店)及旅客(約翰)參與
 (ii) 從XYZ酒店的角度來看，通過單向分銷途徑分銷其產品的任何兩個可能的好處：
 • 不需支付佣金予中介人 (1)
 • 從顧客進行的所有交易及查詢中獲取準確而豐富的銷售研究數據，以更好地了解顧客需要 (1)
 • 顧客與酒店間的互動增加，可能有更多機會為顧客提供優質服務 (1)
 其他合理的答案
- (d) 任何兩項旅遊產品的特性：
 • 不可保存性
 例證：房價在約翰入住日期的前一天下調了 50% (1)
 • 差異性
 例證：與上次入住相比，約翰多花了三十分鐘登記入住 (1)
 • 無形性
 例證：使用服務後，約翰只能對自己的經驗作出投訴，沒有辦法獲得實物產品 (1)
 其他合理的答案，例如價格與需求不固定，也可接受 (1)

分數

3

2. (a) 香港旅遊發展局
 (b) 政府在旅遊業發展中的任何三個主要角色，並以例證說明：
 • 計畫及改進
 例證：「賞你遊香港」計畫是一項推動當地旅遊的計畫或策略 (1)
 • 管制及監察
 例證：監控並確保旅客安全，例如每次登上交通工具及進入處所時使用「安心出行」應用程式掃描二維碼 (1)
 • 直接經營
 例證：景點「大館」為政府所有 (1)
 • 向本地及海外市場推廣旅遊業
 例證：「賞你遊香港」計畫是一項推廣香港本地旅遊的營銷活動 (1)
- (c) ABC海鮮酒家：閒暇市場，因為它是在旅遊景點或休閒場所經營的 (1)
 酒店內的咖啡廳：酒店市場，因為它是在酒店內提供餐飲服務 (1)
- (d) 餐飲部和客務部的任何三種可能合作方式：
 • 餐飲部由電話部支援接單，接單後交客務部跟進客房送餐 (1)
 • 房務部幫助餐飲部為每層客房的客人在其用餐後收集使用過的托盤及餐具 (1)
 • 餐飲部支援行政樓層酒廊，為酒店客人提供小食及飲品服務 (1)
 • 前台部提供膳食安排信息，以便於餐飲設施如酒店內的咖啡廳預訂座位 (1)
 • 前台部為餐飲部提供客人對房間的特別物品要求。餐飲部隨後安排將物品，如巧克力及香檳等放入客房 (1)
 其他合理的答案
- (e) 酒店作出的任何一項特別安排：
 • 免費酒店客房升級 (1)
 • 週年紀念的特別房間裝飾 (1)
 • 免費香檳/巧克力 (1)
 • 給這對夫婦留下結婚周年紀念祝福及信息 (1)
 其他合理的答案

1

3

2

3

1

10

3. (a)

	A	B
旅遊形式	學習旅遊	商務旅遊/ 公幹旅遊/ 會展旅遊

(b) 每個正確分類並附例證 - 1 分

	A	B
高恆的分類 例證	旅行團群體旅客 行程是預先決定的，大部分景點及行程都是完全固定並由導遊帶領。旅客幾乎不能對旅程作任何決定	個別群體旅客 行程並非完全固定的，例如地面交通和餐飲服務。旅客對自己的時間和行程有一定的控制權，不受限於群體，但仍然會透過旅行社代理商作主要安排，例如由旅行社推薦娛樂及景點

(c) (i) 自助入住登記系統/自助式入住終端機 (1)

以下任何一項好處：

- 減少接待/前台的人力需求 (1)
- 避免顧客長時間在接待處等待 (1)

其他合理的答案

(ii) 可能導致顧客B不滿的原因

- 顧客 B 年紀較大(60 歲)，可能不擅長使用資訊科技 (1)
- 顧客 B 喜歡較高質素的服務(例如全套房酒店、商務艙座位)，這意味著他更喜歡有人為他服務而不是親力親為 (1)

其他合理的答案

(d) (i) 歐陸式計價計畫 (1)

(ii) 原因：

- 顧客 B - 作為商務旅客，顧客 B 必須會見商業夥伴，因此在一般情況下，不會安排於酒店內享用午餐和晚餐 (1)
- 妻子 - 作為陪伴，妻子不需要導遊，自行安排探索這座城市，故很有可能在外享用午餐和晚餐 (1)

1

2

2

1

2

10

1.(a) 對以下任何五個策略加以描述，並各舉一個房務員可以提升服務質素的例子：

策略	例子
- 珍惜顧客 一句簡單的「謝謝！」效果顯著－可透過面對面、電話或書面形式傳達謝意 (1)	- 例如在客房內放置一張有客人姓名的歡迎卡，並感謝他們入住 (1)
- 尋找並解決問題 必須清楚你所做的工作是否出色，如有問題應迅速回應。你的最終目標是在顧客投訴之前盡力解決問題 (1)	- 例如房務部可以鼓勵客人使用客房內供客人操作的設備/手提應用程式直接向部門發送請求及意見，以便在需要時為客人提供迅速的回應及服務 (1)
- 展示競爭優勢 使顧客深信入住你的酒店或參觀你的景點，是正確的選擇。讓他們了解你的公司與眾不同及出類拔萃的原因 (1)	- 例如房務員必須記住酒店樓層內由他們照顧的客人姓名，並在接觸他們時以其姓氏打招呼 (1)
- 負責解決顧客的問題 顧客是否惠顧公司取決於公司員工的服務表現。如果顧客遇到問題並向你求助，作為公司的代表，你有責任幫助他們解決難題，以確保產品及/或服務的質素 (1)	- 例如使用「管家」形式，即分配特定「管家」予每間客房，客人如果需要任何幫助，均可以直接聯繫他/她 (1)
- 感謝參與購買過程的「每個人」 購買產品或服務的過程中，除了平時與你打交道的人外，孩子、私人助理、秘書，甚至委員會也可能參與其中。如果他們負責決定或可能會影響決策，我們就務必要讓他們同樣地感到受重視 (1)	- 例如為與父母一同入住的兒童的特別物品/禮物，如兒童拖鞋、餐具、蠟筆及糖果 (1)
- 提高顧客的要求 如果顧客認為競爭對手提供的產品或服務，並未及你的水準(以價格或顧客所認定的價值相等而言)，他們將更加堅信與你交易是正確的。競爭對手搶走顧客的唯一途徑，就是達到或超越你的產品或服務品質 (1)	- 例如分配相同的「管家」予回頭客，讓他們感到「溫暖」，成為你酒店的特色，並令其他競爭對手無法輕易複製 (1)
- 把握「關鍵時刻」 關鍵時刻是指一間公司給人留下的深刻印象的重要時刻，而把握關鍵時刻並創造有利條件，有助增加公司的銷售 (1)	- 例如一些房務員會給客人留下手寫信息而不是打印信息，這有助通過服務過程表現出「個人化的關注」以給客人留下深刻印象 (1)

(b) 每個階段的任何兩項措施：

抵埗前 - 客人預訂房間的階段

- 檢查健康狀況文件，例如確認預約前客人的疫苗接種紀錄及檢測結果 (1)
- 備有緊急電話號碼列表 (1)
- 提醒客人所需預防措施 (1)
- 更加頻密及徹底清潔公共區域，尤其是廁所、工作枱、電梯面板、門等 (1)
- 定期檢查及清潔空調系統 (1)
- 所有指定酒店已由相關部門(衛生署、屋宇署等)進行核查，確保酒店的設計、設施及工作流程符合感染防控要求 (1)
- 酒店在計畫期間不得接受非檢疫客人入住 (1)
- 公眾人士不得進入酒店範圍 (1)
- 酒店亦須加強清潔消毒、檢疫和保安方面安排，亦需安排相關酒店職員，按政府要求接受定期病毒檢測等 (1)

抵埗 - 客人抵達酒店的時刻

- 鼓勵客人使用自助入住登記系統以減少人與人接觸 (1)
- 提供點對點交通，直接將旅客送到指定檢疫酒店 (1)
- 在大堂安裝消毒機 (1)
- 入口處設測溫機，以檢測體溫 (1)
- 使用機械人運送行李 (1)

入住 - 客人入住酒店期間

- 在客房以及其他公共區域提供消毒液 (1)
- 在電梯中添加傳感器以代替按鍵 (1)
- 使用科技例如服務機器人以盡量減少與面對面的互動 (1)
- 暫停所有餐廳的堂食服務，僅以送餐服務取代 (1)
- 使用機器人將食物送到房間 (1)
- 酒店須採取一切合理步驟，確保檢疫人士在檢疫期間不得離開房間 (1)
- 不能接受訪客探訪 (1)
- 建議住客戴口罩並保持個人衛生 (1)
- 入住期間房務員不會進入房間清理 (1)
- 如需更換毛巾 / 房間日用品 / 清潔垃圾桶，請住客通知房務部 (1)
- 樓層公眾地方每天將會作定時消毒及清潔 (1)

離開 - 客人退房離開酒店的時刻

- 客人離開後立即對整個房間進行消毒 (1)
- 更加頻密及徹底地清潔公共區域，尤其是廁所、工作枱、電梯面板、門等 (1)
- 定期檢查及清潔空調系統 (1)

其他合理答案

2. (a) 任何兩種污染及兩種擾亂生態種類，各舉兩個源頭：

	種類	兩個源頭
環境污染	水質污染	<ul style="list-style-type: none"> - 未經處理的污水由營舍排出入海 (1) - 用附近河溪的水洗淨物品 (1) - 直接將垃圾拋到附近河溪 (1)
	空氣污染	<ul style="list-style-type: none"> - 駕車進出營舍 (1) - 燒木材煮食/ 用炭燒烤 (1)
	土壤污染	<ul style="list-style-type: none"> - 於營舍內或遠足徑沿途亂拋垃圾 (1) - 傾倒污水 (1)
	噪音污染	<ul style="list-style-type: none"> - 訪客在停留期間播放音樂 (1) - 使用汽車產生噪音 (1)
	視覺污染	<ul style="list-style-type: none"> - 營舍於入夜後所開著的燈光，會導致光污染 (1) - 帳篷霸佔了大自然草地的空間 (1)
擾亂生態	植物	<ul style="list-style-type: none"> - 採集花草樹木會影響品種 (1) - 旅客踐踏公園及保護區內的植物 (1) - 遠足及露營的人砍伐樹木以製造營火 (1)
	野生動物	<ul style="list-style-type: none"> - 在附近的河流釣魚可能會影響物種的現有生態 (1) - 人工餵哺和繁殖動物和禽鳥會改變他們的獵食習慣 (1)

其他合理答案

(b) 用餐階段浪費食物的任何五個源頭及五個減少浪費食物措施：

源頭	措施
- 餐廳及餐飲承辦商提供過量的食物/自助餐給顧客以致剩餘很多食物 (1)	- 提醒顧客避免過量點菜 (1)
- 對剩餘食物的文化態度 在某些文化領域當中，剩餘的食物一般都不被重視或餐廳須提供過量的食物予顧客以獲取良好印象 (1)	- 提供較少菜式選擇 (1)
- 餐單的規畫 餐廳一般會提供指定餐單(例如套餐和是日精選)給顧客，以便在營運上帶來好處。顧客或會認為指定餐單所提供的食物會過多或餐單所提供的選擇未能迎合他們的要求。所以，顧客很大可能吃剩大量食物 (1)	- 提供少份量的菜式以減少食物浪費 (1)
- 人為錯誤，例如食品落單錯誤，將導致更多的食物浪費 (1)	- 提供環保的外賣容器讓顧客攜帶剩餘的食物 (1)
- 未經培訓的食品處理者/ 服務員可能導致食物浪費 (1)	- 將食物及剩餘的食物製成有機肥料 (1)
- 菜式導致食物浪費，例如太多伴碟裝飾、包裝的醬汁配料、飯後奉送的甜品和生果 (1)	- 分開收集可生物分解的有機廢棄物(如水果和蔬菜皮)，以製成或用作動物飼料 (1)
	- 減少不必要的伴碟，客人有需要，才提供配料及甜品等 (1)

其他合理答案

10
18分+
2分傳意

3.(a) 任何四項對社會及文化的負面影響，各舉一例：

負面影響	例子
- 擰塞：旅客使用目的地的設施和資源，會對當地居民的日常生活帶來嚴重影響 (1)	- 旅客與本地人共用一些公共娛樂設施可能發生衝突 (1)
- 影響就業結構：旅遊業需要大量勞工，會吸引來自各行各業的工人加入旅遊業，令社會結構出現變化 (1)	- 用地爭執：旅客居住在豪華奢侈的地方，當地人被分隔出來 (1)
- 改變土著民族的價值觀及行為：當地人可能感覺外地旅客較為優越 (1)	- 女性及年輕人在財政上較以前獨立，這亦可能使社會階級結構出現急劇轉變 (1)
- 疾病傳播：旅遊業興旺也可能會增加疾病傳播的機會 (1)	- 務農人士投身旅遊業，令階級及社會結構出現變化 (1)
- 文化變得商業化：文化往往被改變，包裝成為有價格的商品，以迎合旅客的喜好 (1)	- 當地的文化傳統，例如語言、衣著、飲食文化不再受尊重，並有可能令當地社會分化 (1)
- 本地生活文化受破壞：旅客帶著好奇心到東道主國，想多認識東道主國的文化，但一些行為卻引致當地人不愉快 (1)	- 當地居民可能會覺得他們將永遠被視為二等居民。即使他們更加努力工作，也不能像旅客般享受所擁有的權利，他們可能感覺不滿 (1)
	- 旅客前往世界各地，會傳播各種疾病如新冠肺炎、愛滋、霍亂等 (1)
	- 個人物品中的昆蟲/細菌/土壤可能會傳播疾病 (1)
	- 外地入境的旅遊業員工也可能傳播疾病 (1)
	- 旅客會在東道主國購買傳統工藝品作紀念，由於供不應求，就大量生產迎合旅客，卻漸漸失去傳統手工藝的技術 (1)
	- 傳統文化也可能在旅遊需求下扭曲而失去意義 (1)
	- 未經批准便拍攝當地人的生活或居所 (1)
	- 到只招待當地人的酒吧或餐館體驗當地民風 (1)

其他合理答案

(b) 社會文化範疇下的五個目標及減低對東道國負面影響的措施：

社會文化範疇下的目標	措施
- 社區的公平性 在相關社區的層面，旅遊產業在經濟上應有廣泛和公平的貢獻，包括改善區市民之個人前景、收入及對貧窮人士之服務等大眾利益。當旅遊政策關注社會公平議題時，應在經濟效益和社會效益尋求為弱勢群體帶來好處 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 向本地社群推廣發展旅遊業的正向作用，增加社群對業界的認識 (1) - 鼓勵本地社群發展旅遊產品 (1)
- 地區管理 賦予或授權當地社區在諮詢相關持分者後，規畫及決定轄地內的旅遊項目的管理及未來發展 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 通過收集當地社區的反饋來檢討旅遊點的開放時間 (1) - 當地社區檢討團體客遊覽旅遊點的安排 (1) - 為旅遊業引進執業人士牌照，以方便當地政府監察 (1)
- 地區的福祉 保持和加強當地社區的生活質素，包括維持當地的社會結構、使用當地資源、開發社區福利設施，以避免任何形式的社會退化或經濟剝削 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 發展促進外來旅客與本地居民交往的旅遊體驗和產品 (1) - 如實施需求管理及減少季節性差異，通過市場推廣和定價技術、促進淡季旅遊以減少景點過度擠擁 (1) - 規範旅客某些影響當地社區作出的行為，例如發出噪音及亂拋垃圾 (1)
- 旅遊體驗 在沒有性別、種族及殘疾歧視等問題下，向所有旅客提供安全與使其滿意充實的旅遊體驗 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 監測訪客的滿意度，如持續研究訪客滿意度的調查，評估旅遊業對當地的影響 (1) - 鼓勵旅遊企業向消費者徵求對服務的意見，制定各項應變措施 (1)
- 文化獨特性 尊重及促進當地之歷史傳統、文化、習俗和獨特性 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 確保能有效保護及管理文化遺產和歷史古蹟，如透過活化這些遺產和古蹟，並對參觀的旅客收取入場費，以作營運 (1) - 在旅客抵埗參觀前，應使之了解當地文化，同時亦應讓當地居民對外來旅客有所認識 (1)

4. (a) 主題公園旅客提供物有所值體驗的四種方法及支援產品的例子：

任何四種方法	例子
<ul style="list-style-type: none"> - 令旅客感興奮，為他們帶來新鮮感：為旅客提供在其他主題公園可能未曾有過的體驗，讓他們感到特別及獨特 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 機動遊戲：應用虛擬實境、擴增實境或混合實境技術的遊樂設施 (1) - 表演節目：提供涉及五種體感(如親歷其境體驗)的表演節目 (1) - 工作坊：提供寓教育於娛樂的工作坊 (1) - 活動：提供具互動體驗的活動 (1)
<ul style="list-style-type: none"> - 提供豐富多樣的現場景點：提供低體能及高體能要求的活動，以滿足不同類型旅客的需求 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 表演節目/機動遊戲：表演節目等室內遊樂景點，可滿足多代家庭中，祖父母的需求，而刺激的機動遊戲可以滿足孫兒的需求 (1)
<ul style="list-style-type: none"> - 提供優質的服務：通過以下令客人滿意 <ul style="list-style-type: none"> · 滿足 RATER 中的五個服務特點 (1) · 支援產品及促成產品的優良結合 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 紀念品店舖：透過紀念品店提供的快捷服務來實現「反應性」的特點 (1) - 餐飲服務設施：透過餐飲服務設施提供高品質的食物來實現「有形性」的特點 (1) - 表演節目/機動遊戲：透過為長者於表演節目/機動遊戲裏安排特別排隊通道來實現「同理心」的特點 (1) - 舒適的環境：舒適的環境與遮蔽走道/簡單易明的指示牌(支援產品)和現場交通/停車場設施/特殊開放時間(促成產品)的良好結合 (1)
<ul style="list-style-type: none"> - 讓旅客有安全感：通過保持高安全標準來滿足訪客的安全需求 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 機動遊戲：定期維修保養機動遊戲 (1) - 員工：員工應接受良好培訓，以確保他們在工作時遵循適當的安全程序，或能確定哪些運作達到或超過可接受的安全水平 (1) - 餐飲服務設施：餐飲服務設施應保持良好衛生 (1) - 整潔、舒適和安全的環境：通過清潔和消毒提供整潔、舒適和安全的環境，尤其是在冠狀病毒病等健康危機之中 (1)
<ul style="list-style-type: none"> - 餐飲服務與設施為旅客帶來良好體驗 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 為旅客提供優質食品及優質服務 (1) - 提供各地美食適合不同客群 (1)

其他合理答案

- (b) 科技提升對顧客及服務提供者帶來的任何五個好處，各舉一個主題公園的例子闡釋：

對顧客的好處	例子
- 容易購買 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 直接在主題公園網頁上作購票或預訂 (1) - 顧客可以在家中或通過主題公園的手機應用程式進行，以節省時間 (1)
- 省去繁雜的分銷中介，直接與供應商接洽，以降低成本，在家購物 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 一站式網上預訂主題公園服務，包括入園、餐飲、景點及表演觀賞預留區，提升主題公園的觀光體驗 (1) - 通過網站、手機應用程序或二維碼獲取主題公園景點的詳細信息和地圖 (1)
- 加快購買決定 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 通過手機應用程式了解遊樂設施的確切等候時間 (1) - 獲取園區安排、最新及最後一刻優惠的實時通知 (1)
- 直接與服務供應商的預訂部門接洽，作一站式購物 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 顧客期望主題公園的機動遊戲和表演節目應具有超越 3D 的互動體驗 (1)
- 提升吸引力 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 虛擬實境(VR)、增強實景(AR)和混合實景(MR)技術令機動遊戲更刺激 (1)
對服務提供者的好處	例子
- 改善成本效益 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 使用電子門票取代紙質入場券有助降低營運成本 (1)
- 整合分銷渠道	<ul style="list-style-type: none"> - 減少對中介機構的依賴 (1) - 更好的品質控制 (1) - 更好的預測 (1)
- 提升營利及商譽 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 在線購票或直接在主題公園網頁預訂： <ul style="list-style-type: none"> - 可減少依賴其他分銷中介機構 (減少支付佣金) (1) - 在銷售點更好地控制服務品質，因為服務是標準化的，而不是與其他中介機構的「外判合同」 (1) - 使用從集中預訂系統收集的數據更好地預測業務 (1) - 科技提升吸引更多顧客 (1)

其他合理答案

分數

5. (a) 發展 MICE 市場的五個價值及說明商務旅客與休閒旅客的差異：

價值	差異之處
- 花費較多 MICE 旅客通常花費更多 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 由於需要與商業客戶見面，商務旅客經常入住較高級的酒店，即五星酒店，以及到高級餐廳用膳，如米芝蓮餐廳。而休閒旅客則有不同類型，他們需要的東西從豪華酒店到旅館不等，他們對旅行的期望也各不相同 (1)
- 平衡旅行需求 MICE 旅客前往目的地的主要目的是參加 MICE 活動，MICE 活動不必在旺季安排 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 商務旅客可在淡季期間選用酒店的空房來幫助該城市發展。對休閒旅客來說，大多數旅行則在公眾假期，即是旅遊旺季期間進行，如聖誕節 (1)
- 不依賴旅遊景點 MICE 旅客主要是為了參加 MICE 活動，而不是為了目的地的景點而來 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 商務旅客前往通常不被視為旅遊目的地的地方作商務旅遊。他們主要住在會議酒店。觀光是休閒旅客的主要旅行動機之一，他們希望在旅行期間參觀旅遊景點 (1)
- 優質的標準化服務 參加 MICE 活動的商務旅客對服務標準有類似的要求，例如通訊設施或秘書服務 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 商務旅客期望更高標準的服務，即豪華酒店和高級餐廳。而休閒旅客則有不同類型。他們需要的東西從豪華酒店到旅館不等，他們對旅行的期望也各不相同 (1)
- 促進副業務 MICE 活動需要許多供應商，例如佈置公司和裝飾專家。獎勵旅遊亦需要娛樂中介 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 商務旅客希望從供應商，包括旅行社在內那裡獲得全面服務。休閒旅客可自行安排行程或參加跟團遊，他們較少可能促進副業務 (1)

10

10
18分+
2分傳意

(b) 非語言溝通技巧的四個範疇，各舉一例，並說明如何改善溝通：

非語言溝通技巧	例子	如何有助溝通
身體語言		
• 面部表情	- 微笑 (1)	- 表現出你對出席者或參展夥伴的尊重 (1)
• 手勢	- 指示方向的手勢 (1)	- 令眾眾更易於理解資訊 (1) - 有助向殘疾人士傳達資訊 (1) - 向文盲人士傳達資訊 (1) - 表達訊息的內在含義 (1) - 強調對話的方向、力量 (1) - 表現你對出席者或參展夥伴的關注 (1)
• 眼球運動	- 保持眼神交流 (1)	- 與出席者或參展夥伴保持交談的舒適距離 (1)
• 距離	- 交流時與他人保持 18 英寸至 4 英尺的距離 (1)	
• 觸摸	- 握手 (1)	- 表達謝意的正式問候方式 (1)
• 姿勢	- 向前傾 (1)	- 向出席者或參展夥伴，表現你渴望幫助/積極傾聽的表現 (1)
• 肢體動作	- 點頭 (1)	- 向出席者或參展夥伴，表示同意他們所說的話 (1)
個人衛生及儀容	- 頭髮必須得梳理得當。面部毛髮必須修剪整齊或刮乾淨 (1) - 應配帶最低限度的首飾，並且必須是可清潔且無孔的材料 (1) - 不得佩戴眉、鼻、舌、唇飾品 (1) - 每天開始時，制服必須是乾淨的 (1) - 指甲應乾淨、修剪整齊、短且無拋光 (1)	- 尊重所有出席人士 (1) - 向各參展夥伴傳達會展業專才的專業形象 (1) - 有助瞭解不同人士的背景 (1)

8
18 分 +
2 分傳意

考生表現

卷一

甲部 (多項選擇題)

甲部為多項選擇題，共三十題。一般來說，考生的表現尚可，平均答對十四題。

整體上，考生在考核世界地理的知識及當前香港旅遊情況的題目上，表現略為遜色。少於三分之一的考生能在題 17、題 18 及題 30 選出正確答案。考生如對世界地理、當前香港的旅遊情況加深認識，他們的表現會更好。

17. 某旅客參加了一個一程多站的旅行團，到訪威尼斯、巴黎、巴塞隆拿及卡薩布蘭卡。該旅客到訪了多少個首都城市？

- | | | |
|-----|----|-------|
| *A. | 一個 | (24%) |
| B. | 兩個 | (37%) |
| C. | 三個 | (33%) |
| D. | 四個 | (6%) |

18. 某旅行社正設計一個行程，其中一項賣點是到訪南半球陸地面積最大的國家，以下哪個國家符合該行程設計？

- | | | |
|-----|-----|-------|
| A. | 阿根廷 | (7%) |
| *B. | 巴西 | (19%) |
| C. | 澳洲 | (60%) |
| D. | 新西蘭 | (13%) |

30. 以下哪項關於香港機場建設費的陳述是正確的？

- (1) 抵港旅客與離境旅客均需付相同費用。
- (2) 成人與小童需付相同費用。
- (3) 去紐約的旅客比去迪拜的旅客需付更高費用。
- (4) 乘搭同一客機頭等艙的旅客與商務艙旅客所付的費用相同。

- | | | |
|-----|--------------|-------|
| A. | 只有 (1) 及 (3) | (35%) |
| B. | 只有 (1) 及 (4) | (30%) |
| C. | 只有 (2) 及 (3) | (15%) |
| *D. | 只有 (2) 及 (4) | (20%) |

題 14 和題 20 都是考核有關款待業的營運知識，答對的考生比率分別為 14% 和 24%。這些數字反映考生對款待業的營運知識掌握不足。

14. 以下哪位廚師通常負責高級餐廳廚房的煎炒部分？

- | | | |
|-----|------|-------|
| A. | 助理總廚 | (59%) |
| B. | 冷盤廚師 | (2%) |
| C. | 烤烘廚師 | (25%) |
| *D. | 醬汁廚師 | (14%) |