

## 考生表現

### 卷一

#### 甲部 (選擇題)

甲部為多項選擇題，共三十題。一般來說，考生表現良好，平均答對21題。以下項目反映考生在本卷中較差的表現。

題2及題8考核一些基本的旅遊概念，惟答對該兩題的考生比例較低。題2，考生未能選對答案，其原因可能是他們混淆了旅遊的規劃概念，特別是目的地的各個發展階段。從題8可見，考生對住宿的分類認識不足，故未能指出香港所採用的酒店分類指標。

題2 因缺乏足夠知識和投資資本，本地人未能把握某目的地的旅遊業進一步發展的機會。這個陳述是指旅遊目的地生命周期的哪一個階段？

- |      |    |       |
|------|----|-------|
| A.   | 發掘 | (42%) |
| * B. | 發展 | (29%) |
| C.   | 投入 | (23%) |
| D.   | 鞏固 | (6%)  |

題8 以下哪些指標用於2010年香港旅遊發展局酒店分類制度？

- |      |             |       |
|------|-------------|-------|
| (1)  | 地區          |       |
| (2)  | 房間面積        |       |
| (3)  | 職員與客房數目比例   |       |
| (4)  | 酒店實際房租      |       |
| A.   | (1)、(2)及(3) | (22%) |
| B.   | (1)、(2)及(4) | (21%) |
| * C. | (1)、(3)及(4) | (33%) |
| D.   | (2)、(3)及(4) | (24%) |

## 乙部 (資料回應題)

乙部共設兩題，考生須在本部選答一題。下表總結考生的表現：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a) (i)	85	優良。考生能指出在單張上四項被視為不適當的島上活動。
(ii)		令人滿意。小部分考生未能根據題(i)所提及的島上活動，說明它們並不適當的原因，特別是由收集岩石或礦物作為紀念品所引致的破壞影響。
(iii)		良好。大部分考生能寫出參加地質導賞團的潛在遊客的分類名稱。
(iv)		良好。大部分考生能指出旅遊目的地的拉動因素。部分考生能引述一些與該島嶼相關的特點作為答案。
(b)		尚可。大部分考生未能說明公共設施對島上環境的影響，例如燒烤場對空氣污染的影響。少數考生不明問題所指，誤以為該等設施將會於島嶼上興建。
2 (a) (i)	15	優異。考生能正確辨識住宿的分類。
(ii)		尚可。大部分考生能正確描述題(a)(i)所提及的度假酒店的特色，如區位、顧客的住宿時間較長等，只有少數考生能瞭解該類酒店通常提供種類全面的優質康樂設施，以及不同種類的餐飲設施，由氣氛輕鬆的食店到環境高雅的食府。
(iii)		優良。大部分考生能根據題(a)(i)所提及的酒店，正確指出兩類喜歡選取入住該等酒店的遊客，惟部分考生未能依照高恆的遊客分類作答。
(iv)		良好。大部分考生能正確建議其他設施，惟少數考生錯誤地把服務當作設施。
(b) (i)		優良。大部分考生能指出發展題(a)(i)所指出的酒店的合適位置，惟部分考生因未能答對酒店的分類而選錯了位置。
(ii)		欠佳。大部分考生未能提出區內可配合該酒店發展的相關自然景點。

一般評論及建議。

1. 考生能展示出對可持續旅遊業概念和旅遊業發展的知識有一定的理解。
2. 部分考生不太掌握款待業的性質。

## 卷二

卷二共設五題，考生須選答三題。每題內容佔18分，傳意能力佔2分。下表總結考生的表現：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	32	尚可。大部分考生能說明給顧客提供優質服務對一家旅行社的重要性，惟部分考生只提出一些優質服務的例子，而缺乏詳細的闡述。
(b)		尚可。約半數考生未能明辨顧客服務的特點，而且所舉例子與所述特點無關。
2 (a)	70	良好。大部分考生能從不同的層面解釋環保酒店增加的原因，惟只有少數考生能提出建立環保酒店是為了符合政府條例的重要性。
(b)		尚可。大部分考生能建議在酒店日常運作中可用的一些綠色措施，惟部分答案與環境保護無關。
3 (a)	36	優良。大部分考生能寫出三種對消費者有害的食物污染類型。
(b)		良好。大部分考生能根據食物安全中心制訂的「食物安全五要點-業界指南」，建議一些避免因廚房食物引致疾病的預防措施，惟少數考生未能以合適的食品處理例子與其要點互相配合。
4 (a)	83	優良。部分考生能分別從服務供應商和顧客的角度，詳盡說明使用資訊科技銷售及購買旅遊產品及服務的好處。
(b)		良好。大部分考生能理解有些顧客對使用資訊科技購買旅遊產品及服務有所保留的原因，惟小部分考生誤以為網上銷售的旅遊產品和服務的質素比直接親身向供應商購買的差。
5 (a)	79	良好。大部分考生能寫出對入境遊客具吸引力的香港本土文化元素，並以合適的例子加以說明，惟少數考生未能以所舉例子與所提出的文化元素配合。
(b)		良好。大部分考生能解釋旅遊發展對一個旅遊目的地的社會及文化可能造成的影響，惟小部分考生混淆了社會文化影響與經濟影響。

一般評論及建議。

1. 一般來說，考生能展示出對旅遊與款待科學科知識有一般的認識和理解。
2. 部分考生只提出一些普遍而欠深度的答案。由於考生未能運用本學科的相關詞彙，因此判定為其論述表達能力有所不逮。
3. 考生應加上引言及總結闡述答案。