

考生表現

卷一

甲部 (選擇題)

甲部為多項選擇題，共30題。一般來說，考生表現令人滿意，平均答對17題。整體而言，考生在解答直接應用知識的題目上，比需要更高層次能力的題目為佳。他們在一些課題，例如資訊科技在旅遊貿易及服務範疇的應用上，亦表現較佳，能選出正確答案的百分率達致八成或以上。

另一方面，考生在與地理名勝相關的題目上卻表現遜色。以下就一些項目加以討論：

題18、題19及題21測試考生的地理名勝知識，及與目的地、飛行路徑和貨幣有關的一般知識。考生的答對率分別為22%、19%及46%。

題18 哪條航線最有可能飛越北冰洋？

- | | | |
|------|---------|-------|
| * A. | 台北往多倫多 | (22%) |
| B. | 杜拜往奧克蘭 | (20%) |
| C. | 蘇黎世往新加坡 | (16%) |
| D. | 墨爾本往莫斯科 | (42%) |

題19 由中國首都飛往澳洲悉尼的一個直航航班越過一半路程後需要緊急降落。以下哪個城市的機場最為適合？

- | | | |
|------|----|-------|
| A. | 上海 | (12%) |
| B. | 孟買 | (33%) |
| C. | 東京 | (36%) |
| * D. | 宿霧 | (19%) |

題21 以下哪些關於國家及其貨幣的組合是正確的？

- | | <u>發行國家</u> | <u>貨幣名稱</u> | |
|------|------------------|--------------|-------|
| (1) | 泰國 | 銖 (Baht) | |
| (2) | 巴西 | 雷亞爾 (Real) | |
| (3) | 印度 | 零吉 (Ringgit) | |
| (4) | 韓國 | 圓 (Won) | |
| A. | 只有 (1)、(2) 及 (3) | | (3%) |
| * B. | 只有 (1)、(2) 及 (4) | | (46%) |
| C. | 只有 (1)、(3) 及 (4) | | (50%) |
| D. | 只有 (2)、(3) 及 (4) | | (1%) |

考生在題2及題12表現亦未如理想，答對率為24%及17%。考生應加強學習相關議題，以改善這類項目的作答表現。

乙部 (資料回應題)

乙部共設兩題，每題15分，考生須在本部選答一題。下表是考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a) (i)	72	良好。大部分考生能將所有酒店套票與目標訪客正確地加以配對。
(ii)		良好。很多考生能引用相關例證支持他們在題(a)(i)所作的配對。但一些考生卻未能就所有酒店套票的配對提供理據。
(b)		欠佳。很多考生未能舉出正確的管理模式。
(c) (i)		令人滿意。很多考生能提供恰當例證並說明自助退房服務的好處。
(ii)		尚可。很多考生能指出不使用自助退房服務的原因，惟解釋略欠詳細。
(d)	尚可。很多考生未能準確引用赫曼的理論，闡釋也略嫌不足。	
2 (a) (i)	28	欠佳。很多考生未能提供正確的客房狀況。
(ii)		尚可。部分考生未能為相關組別編配合適的客房，以及提供準確解釋。
(b) (i-iii)		尚可。大部分考生對第一及最後階段的回答較準確。他們常混淆了第二及第三階段，或提供了重複的答案。
(c) (i)		良好。很多考生能正確地描述該團體。
(ii)		尚可。部分考生能指出一些接待遊客基本禮儀的例子，但很多例子未能按題目要求針對該團體作答。
(iii)		良好。大部分考生能舉出客人的一些需要，但答案並未能涵蓋全部三個範疇的需要。

一般評論及建議

1. 在乙部資料回應題，考生對那些答案已包含於題目資料中的題目，應付裕如；但他們對於需要詮釋資料以總結出其他論點的題目，則顯然力有不逮。而對學科專門知識的應用亦並非一貫地令人滿意。
2. 考生在一些需要闡釋或從多角度進行分析的題目，表現力有不逮，例如題1(b)及題2(c)(iii)。

3. 一般來說，考生能展示出對旅遊及款待學科有一般的認識及理解。考生在一些涉及廣為人熟悉的概念的題目，例如題2(c)(i)的高恆理論，表現較佳。
- 4 考生應更努力學習本科一些較冷門的概念及理論。

卷二

卷二共設五題，考生須選答三題。在每題中，內容佔18分，傳意能力佔2分。下表是考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	72	欠佳。很多考生能提供與食物中毒或食物衛生議題有關的良好例子，惟也有一些例子並非針對交叉污染作答。
(b)		尚可。大部分考生能提出支持嚴格的食物安全法例的理據，惟很多考生未能以此聯繫到香港發展為美食天堂。
2 (a)	60	尚可。大部分考生能舉出一些當地的文化元素，惟當中很多元素皆與可持續旅遊沒有緊密關連。
(b)		欠佳。大部分考生能提出支持公眾參與的一些原因，但只有極少考生能充分全面地闡述全部五個原因。能力稍遜的考生提出的闡釋卻多有重複。
3 (a)	49	令人滿意。很多考生能舉出大部分的特性，縱使解釋往往未見詳細。有些答案未能反映考生對旅遊產品特性的全面理解。一些考生未能因應題目要求，將這些特性與酒店服務聯繫。
(b)		欠佳。很多考生將不可保存性這概念錯誤理解為使用較耐用的產品。
4 (a)	29	尚可。選答此題的考生人數最少。選答的考生大都表現出對服務金三角概念有基本的理解。大部分考生能舉出公司、員工及顧客之間的關係，惟只有少數考生能描述彼此之間的互動關係。
(b)		良好。大部分考生能舉出至少兩個非口頭溝通的技巧，而一些考生更能以相關例子作詳細解釋。
5 (a)	89	令人滿意。大部分考生能舉出蒲樂理論的特點，惟一些考生未能將這些特點聯繫到殘疾人士身上。
(b)		良好。大部分考生能指出業界支援殘疾人士時面對的困難，以及為政府獻出相應的解決方法。惟就某些情況所見，所建議的方法重複或未能針對特定的困難作答。

一般評論及建議

1. 考生雖能展示對本科相關理論的認識，但當要展示對理論有更深入的理解時，則力有不逮。能力稍遜的考生往往未能邏輯地表達他們的論點。
2. 部分考生只提出一些普遍而欠深度的答案。他們的答案大都未能運用本學科相關詞彙。
3. 值得鼓舞的是很多考生都能利用分段有效地表達論點。良好的組織結構肯定改善了傳意，也有助於評卷員掌握論點之間的關係。
4. 最後也建議考生作答時，應合乎邏輯地表達他們的論點，並在開始作答時加上前言，以及在末段做總結。