

考生表現

卷一

甲部 (多項選擇題)

甲部為多項選擇題，共30題。一般來說，考生的表現令人滿意，平均答對約18題。考生普遍解答直接應用知識的題目表現較佳，而較高層次能力的題目表現較為遜色。此外，考生對有關款待的題目表現較佳，在有關地理名勝的題目上，也稍有改善。

以下就一些題目加以討論：

題 5 一家酒店正在裝修。根據香港旅遊發展局的酒店分類制度，哪一個增加項目**不會**影響其評級？

- | | | |
|------|--------|-------|
| A. | 增加會議室 | (15%) |
| B. | 增加運動設施 | (33%) |
| C. | 增加餐廳 | (32%) |
| * D. | 增加客房 | (21%) |

題 6 以下哪些是香港三類旅遊景點最恰當的例子？

	自然	人工但非為吸引旅客而建	人工並為吸引旅客而建	
A.	香港海洋公園	宋王臺	香港迪士尼樂園	(3%)
B.	龜背灣海灘	天星碼頭	山頂纜車	(58%)
* C.	淺水灣海灘	香港文化中心	星光大道	(27%)
D.	香港動植物公園	香港太空館	昂坪360	(12%)

題 8 入境旅遊統計提供有關旅客特性的有用資料。在以下每一個範疇，旅遊部門一般會收集哪類資料？

	人口性範疇	社會經濟範疇	消費心態範疇	
(1)	年齡	所來自國家	性格	
(2)	收入	社會地位	個人興趣	
(3)	性別	消費能力	生活方式	
(4)	停留時間	教育程度	滿意程度	
A.	只有 (1) 及 (2)			(18%)
B.	只有 (1) 及 (4)			(31%)
* C.	只有 (2) 及 (3)			(24%)
D.	只有 (3) 及 (4)			(28%)

這些題目均涉及考核考生對香港酒店分類、旅遊景點及旅遊統計的理解，超過半數考生未能答對題5、題6及題8，答對率介乎21%和27%之間。

以下一些題目顯示考生於地理名勝有關的題目上表現略有提升，題20及 題21的答對率分別為41% 及45%。

題 20 根據協調世界時(UTC)，一些國家的時區為 UTC+，有的則是 UTC-。以下哪兩個城市與它們的時區是正確的？

	<u>城市</u>	<u>時區</u>
(1)	里約熱內盧	UTC +3
(2)	突尼斯	UTC +1
(3)	香港	UTC -8
(4)	紐約	UTC -5

- A. 只有 (1) 及 (3) (20%)
B. 只有 (1) 及 (4) (32%)
C. 只有 (2) 及 (3) (7%)
* D. 只有 (2) 及 (4) (41%)

題 21 比較香港直航到以下幾組城市的飛行距離，哪一組是正確的？

	<u>最遠的飛行距離</u>	<u>中等飛行距離</u>	<u>最近的飛行距離</u>	
*A.	溫哥華	巴黎	悉尼	(45%)
B.	威靈頓	紐約	迪拜	(24%)
C.	約翰內斯堡	米蘭	三藩市	(11%)
D.	巴塞隆拿	吉隆坡	開羅	(12%)

乙部 (資料回應題)

乙部共設兩題，每題佔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)	68	令人滿意。大部分考生能指出旅客的類型，並列舉例證加以說明。
(b)		欠佳。超過一半的考生只能提出一個可能的階段，並描述其特性。惟很少考生能提供兩個階段及作清晰描述。
(c)		尚可。超過一半的考生能列舉一些例證，例如來自中國的旅客急速增長或賭場的訪客眾多。惟大部分考生未能指出其對目的地發展的影響。
(d) (i)		令人滿意。超過一半的考生能提出旅客減少後所帶來的兩個好處及兩個代價。
(ii)		令人滿意。超過一半的考生能提出簽證限制或立法都能有助於減少旅客數量，但能力稍遜的考生提出了一些不太合適的建議。
2 (a) (i)	32	尚可。大部分考生未能計算出售價。
(ii)		尚可。約一半的考生能夠提出定價的方法及解釋其背後理據。
(iii)		令人滿意。雖然考生一般未能列出全部的因素，但大都能提出規畫餐單時所需考慮的部分因素。
(b) (i)		尚可。超過一半的考生能夠提出一些改善建議，但並非所有建議均源自資料。
(ii)		尚可。約一半的考生能指出部分的服務品質差距，並舉例證加以說明。
(iii)		尚可。超過一半的考生能夠提出解決方法，但部分未能完全對應有關的差距。

一般評論及建議

1. 在乙部的資料回應題中，考生對考核概念如高恆(Cohen)的分類法的題目應付裕如，但對另一些概念，如服務品質差距模式，則表現略為遜色。
2. 考生對於需要結合數據及數學運算的資料回應題，一般表現較弱。
3. 考生在一些需要闡釋或從多角度進行分析的題目，如題1(c)及題1(d)(i)，表現稍遜。超過半數的考生對要求多個角度作答的題目，表現強差人意。

4. 一般而言，考生能展現對旅遊與款待科的課題有逐步加深的理解。建議考生應充分利用資料回應題所提供的資料作答。

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)	38	令人滿意。超過一半的考生能夠透過相關例子將兩個概念加以配對。
(b)		欠佳。超過一半考生未能清楚指出中庸型旅客的特性。約一半的考生亦未能連繫到古蹟文物回答問題。
2 (a)	63	尚可。大部分考生能指出一家咖啡店與一家高級日本餐廳之間的分別，所以他們能指出一些區域在功能上的改變。然而，水吧區及其他附屬單位的討論，則較為薄弱。
(b)		尚可。大部分考生能為某些功能區域建議一些可減少浪費食物的方法。但是，超過半數的考生卻提出了廚餘的處理方法，未能回應題目的要求。
3 (a)	39	欠佳。超過一半考生的答案局限於與保育環境有關的議題。然而題目要求更宏觀地討論外在環境因素，包括政治、經濟、社會及科技範疇。
(b)		尚可。約一半的考生對香港旅遊發展局的角色感到混淆，並提出一些不相干的答案。雖然考生能提出某些角色，並作深入討論，但只有少數考生能清楚說出全部四個角色。
4 (a)	84	尚可。大部分考生答題時未能連繫到最後一刻預訂服務，很多考生只從客人的角度而非供應者的角度解釋透過應用程式銷售客房的好處及代價。
(b)		尚可。超過一半的考生至少能舉出一個或兩個所需關注的問題。
5 (a)	66	令人滿意。大部分考生能識別不同類型的難以取悅的客人，並提出適當的補救措施，但少數考生提出了相近的解決方案以招待不同顧客，因而未能獲得分數。
(b)		令人滿意。超過一半的考生能提出氣候轉變的一些後果。惟並非所有這些後果皆與海島度假區有關。