

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16題。

整體上，考生在與地理名勝相關的題目，表現略為遜色。只有少於三分之一的考生能在一些概念的應用題目上選出正確答案，例如地理位置、氣候帶、時區及官方語言等。題9、題12和題20，考生的表現均有待改善：

9. 某航空公司正營運一條從莫爾茲比港飛往北方某目的地的航線。以下哪個可能是目的地？
- | | | |
|-----|---------|-------|
| A. | 馬來西亞吉隆坡 | (12%) |
| B. | 西班牙馬德里 | (29%) |
| C. | 法國巴黎 | (35%) |
| *D. | 中國上海 | (23%) |
12. 一位旅客已預訂從香港到羅馬的直航機，起飛時間是（當地）星期一14:00，並於（當地）星期四10:00回程。假設每段航程需要12小時，旅客會在哪一天抵達目的地？
- | | <u>抵達羅馬</u> | <u>抵達香港</u> | |
|-----|-------------|-------------|-------|
| *A. | 星期一 | 星期五 | (28%) |
| B. | 星期一 | 星期四 | (13%) |
| C. | 星期二 | 星期四 | (39%) |
| D. | 星期二 | 星期五 | (19%) |
20. 一位旅客計畫前往一個以法語為官方語言的國家旅行，哪個或哪些國家可能是他/她的目的地？
- (1) 法國
(2) 摩洛哥
(3) 突尼斯
(4) 加拿大
- | | | |
|-----|--------------|-------|
| A. | 只有 (1) | (41%) |
| B. | 只有 (1) 及 (2) | (22%) |
| C. | 只有 (1) 及 (3) | (21%) |
| *D. | 只有 (1) 及 (4) | (16%) |

考生對當今旅遊的議題有所認識，例如2016年奧運會及航空公司如何接待重要人物(VIP)。他們也留意到一些旅遊與款待業的最新發展，例如款待業中的餐飲連鎖及客戶忠誠度計畫等。

8. 某知名的飲食集團於香港經營15個不同的餐廳品牌，各自提供不同國家的不同款式美食。以下哪項是對該集團最恰當的描述？
- | | | |
|-----|-------------|-------|
| A. | 國際餐飲服務連鎖 | (30%) |
| B. | 融合菜連鎖 | (5%) |
| *C. | 多元概念連鎖 | (54%) |
| D. | 特許經營的連鎖主題餐廳 | (11%) |

19 各航空公司建立了多種顧客忠誠度計畫。「級別計畫」優於「簡單的計分計畫」，因為它：

- (1) 隨着顧客對公司的忠誠度增加，獎賞的價值會增加。
- (2) 有助於解決顧客忘記其累積積分的問題。
- (3) 鼓勵於短期內多次購買。
- (4) 允許從聯盟下的不同公司累積積分。

* A.	只有 (1) 及 (2)	(37%)
B.	只有 (1) 及 (4)	(41%)
C.	只有 (2) 及 (3)	(10%)
D.	只有 (3) 及 (4)	(12%)

據觀察，考生在解答一些應用概念的題目上表現突出，例如題3，在多克西(Doxey)的旅客情緒指標及巴特勒(Butler)的旅遊目的地生命週期上做對比。

3 某國家的公民與旅客有許多接觸，並對旅客的出現習以為常。即使旅遊業逐漸受到外來投資者控制，該國公民對這行業的就業機會仍感到興奮。該國正處於多克西(Doxey)旅客情緒指標及巴特勒(Butler)的旅遊目的地生命週期中的哪個階段？

	<u>多克西(Doxey)的 旅客情緒指標</u>	<u>巴特勒(Butler)的 旅遊目的地生命週期</u>	
* A.	理所當然	發展	(77%)
B.	敵對感覺	投入	(5%)
C.	興奮愉快	衰落	(8%)
D.	煩厭不快	鞏固	(9%)

一般而言，若考生對一些與旅遊相關的知識能加強認識，例如外遊警示、旅遊時的健康議題、聯合國世界旅遊組織（UNWTO）與太平洋亞洲旅遊協會（PATA）的角色及職責、食物類別及客房狀況等，其答題表現理應更佳。

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。下表是對考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	56	尚可。超過一半的考生未能指出該旅客是中庸型旅客。約半數考生誤指該旅客屬保守型。有少數考生用某類旅客的特性來描述另一類旅客。
(b)		良好。大部分考生能指出赫曼 (Hudman) 的旅遊動機，並加以解釋。
(c)		欠佳。大部分考生未能準確地提供牌照及香港旅遊業議會的名稱。
(d)		欠佳。超過一半的考生只抄寫題目所提供的資料，例如推遲及取消部分行程等。只有少數考生能解釋行程規畫的不足，例如在行程中加上意大利菜、購物、遊覽海灘等非文化項目；在時間控制上不可能在短時間內從中環駛至旺角，以及只有很少時間遊覽主要景點等。
(e)		良好。取得近乎滿分的考生比率相當高。
(f)		尚可。約一半的考生只以單一角度作解釋，例如投訴能幫助旅行社糾正錯誤。他們未能從不同角度分析。
2 (a)	44	良好。大部分考生能指出生理、自我實現及尊重的需求，惟大概三分之一的考生未能提供確切的例證。
(b)		尚可。超過一半的考生能指出一些環境氣氛的元素，但解釋時卻遇上困難。
(c)		尚可。大部分考生能指出日本禮儀的一個例子，但當中只有少數能夠提供另一個例子。
(d)		欠佳。約一半的考生提及網上預訂對顧客而非餐廳店主的好處。能力稍遜的考生未能提供例證。
(e)		差劣。約一半的考生未能指出旅遊統計的範疇。只有少數考生能引用例子解釋數據之用途。
(f)		令人滿意。大部分考生能指出該餐廳所採用的對環境及社會負責的做法。

一般評論及建議

1. 考生對某些概念頗為熟悉，例如赫曼的旅遊動機、Parasuraman 的服務特點，但他們對考核另一些概念的題目，則表現欠佳，例如旅遊統計範疇及「一帶一路」。考生需熟悉學科中較冷門的概念。
2. 據觀察，考生應用學科專門知識以理解及詮釋資料的能力，有所提高。

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)	86	尚可。約一半的考生能提供三個例子及措施，並能解釋如何確保不超出承載力。
(b)		欠佳。超過一半的考生提供一般而非生態小屋環境下獨有的個人特質。少數考生誤解題目，並錯誤地回答了「生態小屋的特點」。
2 (a)	37	欠佳。約一半的考生能指出一些指標，但他們未能透過對酒店及目標市場的描述來解釋酒店評級。
(b)		尚可。大部分考生一般能指出四種不同世代，但當中只有少數能清楚地解釋為什麼每一世代會有意在這兩類的酒店住宿。
3 (a)	38	尚可。大部分考生能指出相關的原因，但能力稍遜的考生誤以旅遊業的角度，而非從題目要求的跨國公司的角度作答。
(b)		尚可。約一半的考生能恰當地將旅客行為守則與探奇型旅客的特徵作配對。
4 (a)	65	尚可。超過一半的考生能指出合適的原因。
(b)		尚可。超過一半的考生了解服務品質差距模式，但當中只有少數能夠將該概念應用於簽證申請的處境。
5 (a)	63	令人滿意。大部分考生能指出政府在旅遊業之中所擔當的絕大部分角色。
(b)		欠佳。超過一半的考生能指出景點的特性，但未能將其正確地應用在啟德郵輪碼頭的處境中。