

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13題。

整體上，考生在與地理名勝及較為冷門的旅遊或服務概念相關的題目，表現略為遜色。少於三分之一的考生能在景點類型、旅遊人口性數據、地理位置及顧客滿意度相關的題目上選出正確答案。題2、題5、題22及題23，考生的表現均有待改善：

2. 旅遊景點的營運可以是為牟利或非為牟利，也可能不帶來任何收入。選出一組與其營運模式最匹配的香港景點。

	<u>為牟利</u>	<u>非為牟利</u>	<u>不帶來任何收入</u>	
* A.	香港迪士尼樂園	香港海洋公園	鐘樓	(21%)
B.	天星小輪	黃大仙祠	香港濕地公園	(57%)
C.	灣仔藍屋建築群	昂坪360	星光大道	(15%)
D.	香港海事博物館	香港杜莎夫人蠟像館	旺角女人街	(7%)

5. 為幫助旅遊業持份者了解旅客，旅遊當局要收集以下哪些人口性數據？

(1)	旅客來自的國家	
(2)	旅客的收入	
(3)	旅客的性別分布	
(4)	旅客的消費模式	
A.	只有 (1) 及 (2)	(8%)
B.	只有 (1) 及 (4)	(72%)
* C.	只有 (2) 及 (3)	(8%)
D.	只有 (3) 及 (4)	(12%)

22. 全球暖化帶來發展新郵輪航線的機遇。哪條現有的航線二十年前並不存在？

* A.	加拿大溫哥華，經西北航道，到達美國紐約	(20%)
B.	美國西雅圖，經國內航道，到達阿拉斯加	(17%)
C.	南非開普敦，經直布羅陀海峽，到達意大利羅馬	(38%)
D.	澳洲悉尼，經德雷克海峽，到達阿根廷布宜諾斯艾利斯	(24%)

23. 哪條程式最能反映顧客的滿意度是如何達致的？

A.	顧客需要 + 顧客願望 + 顧客欲望 = 顧客滿意度	(18%)
B.	顧客需要 - 顧客認知 = 顧客滿意度	(6%)
* C.	顧客認知 - 顧客期望 = 顧客滿意度	(26%)
D.	顧客期望 + 顧客認知 = 顧客滿意度	(50%)

考生對款待的一些主要概念，例如款待業的可持續性、餐單種類，以及最常見的旅遊概念，如高恆的分類法，均有所認識。超過三分之二的考生在題8、題14及題27能選出正確答案。

8. 根據高恆(Cohen)的分類法，哪類旅客嘗試像當地人一樣生活？
- | | | |
|-----|---------|-------|
| A. | 接近探奇型 | (16%) |
| *B. | 漫遊式旅客 | (79%) |
| C. | 接近保守型 | (1%) |
| D. | 個別的群體旅客 | (3%) |

14. 從餐廳東主的角度，以下哪項**不是**選用周期餐單相較於自選餐餐單的優點？
- | | | |
|-----|--------------|-------|
| A. | 簡化食物採購的過程 | (7%) |
| B. | 廚房員工準備食材更為方便 | (4%) |
| C. | 服務人員落單更為方便 | (11%) |
| *D. | 容許常客每天都有不同選擇 | (78%) |

27. 以下哪些是酒店用來達到環境可持續發展的慣常做法？
- | | | |
|-----|----------------------|-------|
| (1) | 採用廉價的洗衣劑 | |
| (2) | 每天只用冷水清洗毛巾 | |
| (3) | 採用發光二極管(LED)燈泡 | |
| (4) | 取得領先能源與環境設計(LEED)的認證 | |
| A. | 只有 (1) 及 (2) | (1%) |
| B. | 只有 (1) 及 (4) | (2%) |
| C. | 只有 (2) 及 (3) | (8%) |
| *D. | 只有 (3) 及 (4) | (88%) |

再者，據觀察，考生對考核他們對當今議題認識的題目表現突出，從本屆約有一半的考生能在題19、題29及題30選出正確答案，就足以證明。

19. 北韓於2017年頻頻進行導彈試射，導彈有時穿越國際空域。以下哪些航線最有可能飛越相關的國際空域？
- | | | |
|-----|--------------|-------|
| (1) | 北京至三藩市 | |
| (2) | 香港至巴黎 | |
| (3) | 新加坡至台北 | |
| (4) | 大阪至倫敦 | |
| A. | 只有 (1) 及 (2) | (18%) |
| *B. | 只有 (1) 及 (4) | (51%) |
| C. | 只有 (2) 及 (3) | (10%) |
| D. | 只有 (3) 及 (4) | (20%) |

29. 以下哪些有關香港旅遊與款待業近期趨勢的描述是正確的？
- | | | |
|-----|-----------------------------|-------|
| (1) | 更多酒店在郊區或工業區興建。 | |
| (2) | 相較 2016 年，2017 年的入境旅客總人數下跌。 | |
| (3) | 短線而頻繁的出境旅遊越來越受歡迎。 | |
| (4) | 餐飲為酒店業帶來的收入越來越不重要。 | |
| A. | 只有 (1) 及 (2) | (21%) |
| *B. | 只有 (1) 及 (3) | (60%) |
| C. | 只有 (2) 及 (4) | (9%) |
| D. | 只有 (3) 及 (4) | (10%) |

30. 以下哪項**不是**餐飲業吸引Y世代顧客的慣常做法？

- A. 經營24小時營業的連鎖快餐店 (15%)
- B. 提供以有機食物為主的餐單 (25%)
- *C. 提供葡萄酒而非啤酒 (47%)
- D. 提供外帶飲品的服務 (13%)

題11因未能有效甄別不同程度考生的能力而被刪去。機場接待員的職責並未於課程及評估指引中清楚列明，考生可能不掌握相關考核要點。

11. 哪項職責**最不**可能是由酒店委派的機場接待員履行？

- A. 接受酒店客房的預訂
- B. 於機場的航空公司櫃位，協助酒店貴賓辦理登機手續
- C. 於客人到達酒店前，預先安排登記入住
- D. 聯絡航空公司，為有需要的客人安排輪椅

題13因未能有效甄別不同程度考生的能力而被刪去。這道試題的某些考核要點不包括在課程及評估指引中列出的七個客房狀況的代碼中 (OC, OD, VC/VR, VD, OOO, NNS and DND)，考生可能不掌握相關考核要點。

13. 從酒店客務部經理的角度，以下哪些客房狀況最有可能變成「逃賬住客」的個案？

- (1) LB / NB
 - (2) SO
 - (3) XB
 - (4) DNCO
-
- A. 只有 (1) 及 (2)
 - B. 只有 (1) 及 (3)
 - C. 只有 (2) 及 (4)
 - D. 只有 (3) 及 (4)

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)	16	令人滿意。約一半的考生能正確指出特別項目及節日的三大類別。
(b)		尚可。超過一半的考生能指出過去奧運會觀察到的一些現象，惟當中只有少數考生能解釋這對到訪旅客數目的長遠負面影響。
(c)		令人滿意。超過一半的考生能指出支持政府申辦奧運的外在因素。
(d)		尚可。大部分考生未能提出旅遊禮儀的全部四項功能。
2 (a)	84	尚可。超過一半的考生能指出與目的地相關的因素，並提供合理的闡述。
(b)		尚可。超過一半考生能正確指出至少兩個「後勤」部門，例如保安部、人力資源部及會計部，惟一些考生未能正確指出工程部也屬於「後勤」部門，另有一些考生則誤將餐飲部定為「後勤」部門。據觀察，一些能力稍遜的考生只簡單解釋了部門的日常工作，而未能連繫到颱風的影響。
(c)		令人滿意。大部分考生能指出關於食物安全的最少兩、三個關注要點，並就每個步驟提出相應的處理措施，惟不少答案略嫌重複。
(d)		尚可。超過一半的考生能指出承載力的類別，並提供相關例證。惟一些解釋並不正確。

一般評論及建議

1. 一般而言，考生在資料回應題的表現尚可。大部分考生只提出部分正確答案，這反映出他們對本科概念的理解不足。他們對答案的解釋有時也有欠詳細，以致無法獲得滿分。
2. 考生在考核較冷門概念的選擇題上表現稍遜。考生宜對旅遊及款待相關概念有更廣泛的認識。
3. 在與當今議題有關的選擇題方面，考生表現理想。

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)	91	尚可。超過一半的考生能指出餐單規畫的三、四類考慮因素，惟他們通常只能就每類考慮因素提出一個而非兩個限制。一些能力稍遜的考生亦誤將餐單規畫的考慮因素與影響餐單設計的因素混為一談。
(b)		尚可。超過一半的考生能指出溫度因素以外其餘的四種感官因素，惟闡釋略嫌簡單，也未能準確地將室內的陳設與美食車的環境加以比較。
2 (a)	51	尚可。大部分考生能指出一些而非全部四個有助於減低文化同質化負面影響的原因，解釋也往往並不完整。
(b)		尚可。少於一半的考生能指出要有認可質素保證系統的全部五個原因，一些能力稍遜的考生錯誤地從客人的角度作解釋。
3 (a)	61	欠佳。約一半的考生所提出的好處並不正確，他們只就整體旅遊業或香港作答，而非針對自然環境和/或瀕危物種。涉及「威脅」的答案比涉及「好處」的答案稍佳，但很多論點和闡釋都略嫌重複。
(b)		尚可。大部分考生能指出可持續發展旅遊業議程的數個目標，惟解釋往往不太正確。
4 (a)	46	尚可。一些能力稍遜的考生只提出一些行動，而沒有根據顧客流程的階段作答。約一半的考生只能就每個階段提出一項郵輪應採的合宜行動，而一些考生的答案也嫌重複。
(b)		欠佳。大部分考生未能解答題目要求，指出發展達致顧客滿意度文化的工序，相反很多考生提出一些處理顧客或改變顧客行為的行動。一些考生放棄作答。
5 (a)	49	令人滿意。約一半的考生能將蒲樂的旅客分類與巴特勒的旅遊目的地生命週期配對，解釋亦往往並不完整。
(b)		尚可。超過一半的考生能指出吸引旅客來港的推動及拉動因素，但一些考生未能連繫到過境樞紐作答。