

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，考生在考核當今議題的題目上，表現略為遜色。少於三分之一的考生能在題5、題26、題28及題29選出正確答案。考生如對旅遊的相關知識，例如登機要求、穆斯林的飲食習慣及旅遊業的可持續性的問題加深認識，他們的表現會更好。

5. 某乘客在香港國際機場的登機閘口被禁止登上往吉隆坡的航班。以下哪項是可能的原因？
- | | | |
|-----|-------------------|-------|
| A. | 該乘客未能出示身分證。 | (9%) |
| B. | 該乘客遺失了登機證，只能出示護照。 | (55%) |
| *C. | 該乘客拒絕將過大的手提行李託運。 | (23%) |
| D. | 該乘客的手提袋裏有一瓶飲料。 | (13%) |
26. 基於可持續性的問題，哪個旅遊目的地在2018年曾遭短暫關閉？
- | | | |
|-----|---------|-------|
| A. | 泰國的布吉島 | (25%) |
| *B. | 菲律賓的長灘島 | (28%) |
| C. | 智利的復活島 | (31%) |
| D. | 日本的阿蘇山 | (15%) |
28. 某家中餐館希望吸引更多穆斯林顧客。以下哪項可能對他們有吸引力？
- | | | |
|-----|---------------------|-------|
| A. | 以折扣價提供酒精飲料 | (6%) |
| B. | 設計一些包含不同類型紅肉的健康融合美食 | (20%) |
| *C. | 使用即棄的餐具 | (6%) |
| D. | 在齋月（齋戒月）期間提供輕便午餐 | (68%) |
29. 為達致可持續發展旅遊議程十二個目標之一的「資源效率」，航空運輸業採取了以下哪些行動？
- | | | |
|-----|-----------------------|-------|
| (1) | 拆下機艙內所有座椅的金屬踏板 | |
| (2) | 使用可回收及可再生物料生產機艙用品 | |
| (3) | 減少使用對環境有害的化學清潔劑 | |
| (4) | 減少使用釋放氟氯化碳(CFCs)的冷卻系統 | |
| *A. | 只有 (1) 及 (2) | (22%) |
| B. | 只有 (1) 及 (4) | (4%) |
| C. | 只有 (2) 及 (3) | (58%) |
| D. | 只有 (3) 及 (4) | (16%) |

考生對旅遊、款待和服務的一些主要概念，例如旅遊的推拉因素、流失、以及餐單的分類，均有所認識。超過一半的考生在題3、題6及題14能選出正確答案。

3. 根據乘數效果的概念，長遠而言，以下哪項做法最有可能增加目的地的「流失」？
- * A. 增加外資酒店的數目 (61%)
 - B. 降低當地旅行代理商的稅率 (12%)
 - C. 調派更多當地員工去海外參加某個培訓課程 (16%)
 - D. 邀請來自不同國家的樂隊參加節日的娛樂表演 (11%)
6. 某旅客正計畫前往泰國旅行。以下哪項是在計畫階段的有效推動因素？
- * A. 渴望鬆弛身心 (82%)
 - B. 一家保證能令人心身鬆弛的度假酒店 (11%)
 - C. 某著名廚師正在某家酒店提供烹飪課程 (2%)
 - D. 參加烹飪課程後，在社交媒體上獲得朋友認同 (4%)
14. 以下哪些是餐廳在營運上採用非選擇性餐單的好處？
- (1) 改善顧客與員工之間的互動
 - (2) 由於菜式選項有限，故成本較低
 - (3) 食材的採購變得更簡單，更容易監察
 - (4) 由於菜式的分量較大，顧客毋須選擇太多的菜式
- A. 只有 (1) 及 (2) (3%)
 - B. 只有 (1) 及 (4) (5%)
 - * C. 只有 (2) 及 (3) (85%)
 - D. 只有 (3) 及 (4) (6%)
- 據觀察，考生在目的地地理的題目上表現有所進步，這一點從約有一半的考生在題18、題19及題21能選出正確答案就足以證明。
18. 某旅客在1月1日在某城市登機飛往另一個城市之前，參與了當地的新年前夕倒數活動。當該名旅客抵達目的地後，他/她可以參與另一個新年前夕的倒數活動。以下哪項是該旅客的航線？
- A. 奧克蘭到曼谷 (20%)
 - * B. 北京到三藩市 (63%)
 - C. 吉隆坡到莫爾茲比港 (10%)
 - D. 巴黎到阿布扎比 (7%)
19. 某旅客正前往某個國家的首都，該國的官方語言與某個舉辦奔牛節的國家相同。該名旅客現在正前往哪城市？
- A. 澳洲的珀斯 (8%)
 - B. 巴西的里約熱內盧 (37%)
 - * C. 阿根廷的布宜諾斯艾利斯 (50%)
 - D. 沙特阿拉伯的利雅德 (5%)
21. 某旅客正計畫於12月到訪其中一個世界最大的珊瑚礁。以下哪項是該目的地、其所屬的地理區域及當地在12月的一般天氣情況的正確組合？
- | | 目的地 | 地理區域 | 天氣 | |
|------|------------|------|--------|-------|
| A. | 蘇梅島 | 南半球 | 溫暖並有颱風 | (13%) |
| B. | 蘭卡威島(浮羅交怡) | 南半球 | 炎熱多雨 | (8%) |
| C. | 大佛羅里達礁 | 北半球 | 寒冷多風 | (12%) |
| * D. | 大堡礁 | 南半球 | 炎熱潮濕 | (67%) |

乙部 (資料回應題)

乙部共設三題，每題佔10分。考生須在本部選答兩題。下表是對考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a)	67	令人滿意。超過一半的考生能正確指出國家的名稱，當中大多數考生能提供例證。
(b)		令人滿意。超過一半的考生能把酒店分類與三個國家的旅客加以配對，也能提供例證加以解釋。有些能力稍遜的考生對香港酒店分類制度缺乏正確認識。
(c)		令人滿意。超過一半的考生能指出三個國家的旅客的旅遊動機，並加以解釋。
(d)		尚可。約一半的考生未能指出旅遊數據的另外兩個範疇及提供例子。
2 (a)	61	令人滿意。超過一半的考生能指出並解釋項目中所包括會議、獎勵、商務及展覽中的兩個元素。
(b)		尚可。約一半的考生能準確選出首選的會議套餐，並解釋為何其他兩個選擇不適合。能力稍遜的考生對如何選擇會議套餐缺乏清楚的認識。
(c)		欠佳。少於一半的考生能指出執行建議的行程的三個挑戰，能力稍遜的考生並未參考資料，只概括地指出執行行程的挑戰。
(d)		尚可。約一半的考生能指出兩項增值服務，惟一些解釋並不正確。
3 (a)	72	欠佳。超過一半的考生未能指出協會的名稱，也未能指出其目標。
(b)		尚可。約一半的考生能指出並解釋香港的酒店發展趨勢，能力稍遜的考生只從資料中抄錄答案，而未能加以解釋。
(c)		尚可。約一半的考生能指出Parasuraman 差距模式中的兩個差距，但當中很多考生未能提供正確解釋。
(d)		尚可。約一半的考生能指出使用機器人提供服務的兩個關注，某些能力稍遜的考生只就使用機器人的壞處加以討論。

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，這反映出他們對所考核概念，例如差距模式、旅遊數據的範疇，理解不足。
2. 考生在某些學科概念的題目上答題表現稍遜，例如香港酒店協會和增值服務。他們在考核赫曼的旅遊動機、MICE元素概念的題目上表現理想。
3. 考生對某些考核當今議題的多項選擇題，表現稍遜；考生宜拓闊視野，增進旅遊與款待業的相關知識。

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)	61	尚可。約一半的考生能指出從停泊港中受惠較少的三、四種旅遊服務供應商，惟他們的答案通常只能就每種供應商提出一個限制，答案並不全面。
(b)		良好。超過一半的考生能指出五類承載力，並提供相關例子。由答案可見他們對相關概念有一定的認識。
2 (a)	87	令人滿意。超過一半的考生能指出休閒餐廳及快餐店分別在餐單及服務方面的一些優勝之處。
(b)		尚可。約一半的考生的考生能解釋食物處理步驟，某些能力稍遜的考生解釋錯誤，也未能提出保障食物安全的方法。
3 (a)	50	欠佳。超過一半的考生並不明白商業化的意思，當中有些考生更誤以為提供免費服務就是減低文化商業化的方法。
(b)		尚可。約一半的考生能準確寫出五個服務特點的定義，並提出排隊安排的改善建議，但某些建議與相關服務特點並不相配。
4 (a)	69	欠佳。約一半的考生能指出產品的三個層次，但他們大都未能就海洋公園提供的「教育與娛樂」體驗展開討論。
(b)		令人滿意。超過一半的考生能指出部分，而非全部六項社會文化及環境的好處，解釋並不完整。
5 (a)	34	令人滿意。超過一半的考生了解航空公司向顧客直銷機票的好處和壞處。
(b)		欠佳。約一半的考生未能指出成本中心及收入中心的酒店部門，他們對試題中的自攜設備及兩類酒店部門缺乏正確認識。