

## 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，考生的表現令人滿意，平均答對十七題。

整體上，考生在考核世界地理的知識及當今議題的題目上，表現略為遜色。少於三分之一的考生能在題18、題28及題29選出正確答案。考生如對世界地理、當前旅遊業的威脅、持續發展旅遊業的目標加深認識，他們的表現會更好。

18. 在無須經過另一個國家的情況下，旅客可以直接經鐵路來往以下哪兩個國家？
- \* A. 馬來西亞及泰國 (18%)
  - B. 摩洛哥及突尼斯 (24%)
  - C. 意大利及西班牙 (35%)
  - D. 阿拉伯聯合酋長國 (迪拜) 及埃及 (22%)
28. 以下哪些是會議、獎勵、商務及展覽業及其相關旅遊服務所面對的「威脅」？
- (1) 視像會議科技及軟件的使用增加
  - (2) 公眾對環境保育意識的提高
  - (3) 旅客希望在目的地有一個真實的體驗
  - (4) 傳統旅行代理商的數目減少，而網上的旅行代理商數目增加
- \* A. 只有 (1) 及 (2) (31%)
  - B. 只有 (1) 及 (3) (35)
  - C. 只有 (2) 及 (4) (15%)
  - D. 只有 (3) 及 (4) (19%)
29. 以下哪個項目達到可持續發展旅遊業議程中地區福祉(社會福祉)的目標？
- A. 鼓勵不同種族的旅客按不同時段分流，享用旅遊設施 (15%)
  - B. 支援當地企業和鼓勵僱用當地勞工 (60%)
  - C. 定期向到訪旅客進行調查 (8%)
  - \* D. 規管旅客在當地社區進行活動時發出的噪音 (18%)

考生對旅遊、款待和服務的一些主要概念，例如公幹旅遊的特性、目的地生命週期、酒店公共地方清潔員的職責、香港的酒店分類，以及接待顧客的方法，均有所認識。大部分考生在題7、題10、題12、題22、題23及題24能選出正確答案。

7. 以下哪項有關公幹旅遊特性的描述是正確的？
- A. 公幹旅客會因價格上升而減少出遊。 (1%)
  - B. 季節性因素，例如假期，會對公幹旅遊造成很大影響。 (10%)
  - C. 公幹旅客通常比普通旅客消費少。 (14%)
  - \* D. 公幹旅客通常以較短而頻密的行程到訪目的地。 (75%)

10. 以下哪些是酒店公共地方清潔員日常須負責清潔的「前台」區域？

- (1) 商務中心
- (2) 泊車處
- (3) 儲物間
- (4) 布草房

- \* A. 只有 (1) 及 (2) (73%)
- B. 只有 (1) 及 (3) (17%)
- C. 只有 (2) 及 (4) (4%)
- D. 只有 (3) 及 (4) (6%)

12. 某目的地的旅遊業變得制度化，但增長速度已開始放緩。這項陳述是指旅遊目的地生命週期的哪個階段？

- \* A. 鞏固 (88%)
- B. 發展 (6%)
- C. 擴大 (3%)
- D. 投入 (2%)

22. 香港有不同類型的酒店。以下哪項組合是正確的？

	<u>香港</u>	<u>香港黃金</u>	<u>1881公館</u>	
	<u>四季酒店</u>	<u>海岸酒店</u>		
A.	精品酒店	度假酒店	賓館	(11%)
B.	精品酒店	會議酒店	舊式建築改建酒店	(8%)
* C.	商務酒店	度假酒店	舊式建築改建酒店	(79%)
D.	商務酒店	會議酒店	賓館	(2%)

23. 一般會議、獎勵、商務及展覽活動的不同職能，會由不同的小組委員會履行。以下哪個小組委員會負責「設定活動節目和安排保安事宜」？

- A. 登記及預訂酒店與旅行團委員會 (10%)
- \* B. 節目小組委員會 (84%)
- C. 宣傳小組委員會 (4%)
- D. 贊助小組委員會 (2%)

24. 接待猶豫不決的顧客的最佳方法是什麼？

- \* A. 保持耐性並利用開放式問題確認該顧客所需服務 (87%)
- B. 保持正面態度，而非為錯誤找藉口 (3%)
- C. 向顧客保證你將會為他/她解決問題 (7%)
- D. 告訴顧客你有解決問題的權力 (2%)

## 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)	72	令人滿意。超過一半的考生能指出機械人不能達到的三個服務特點，當中大多數考生能提供例證。
(b)		欠佳。超過一半的考生未能提出有助於縮窄顧客期望與認知的差距的方案。大部分考生誤以服務品質差距模式作為答案。
(c)		令人滿意。大部分的考生能指出較適合作出投訴的客人的一類住宿，當中大多數考生能提供例證加以說明。
(d)		良好。大部分的考生能舉出酒店可為服務接觸中受影響的客人提供的額外服務的例子。
2 (a)	88	尚可。約一半的考生能指出公園可能屬於哪類主題。
(b) (i)		令人滿意。大部分的考生能指出蘇珊屬哪類訪客，能力稍遜的考生未有參考資料，提供的答案多不準確。
(ii)		尚可。約一半的考生能以例子說明目標市場的轉變，對目的地經濟的影響，但部分例子並不準確。
(c) (i)		尚可。約一半的考生能指出包括在這套票房價內的餐飲選擇種類。
(ii)		尚可。超過一半的考生能指出自助餐餐單與自選餐餐單的兩項差異。
(iii)		尚可。超過一半的考生能指出在2019冠狀病毒病的疫情下，兩個較支持新的餐飲安排的原因。
3 (a)	40	欠佳。只有少數的考生能準確地指出該目的地使用的官方語言及貨幣。
(b)		尚可。約一半的考生能準確指出受保及不受保項目。
(c)		尚可。約一半的考生能描述正價及公司價各一項特性。
(d)		尚可。約一半的考生能指出兩項推動因素，但當中大多數考生未能提供準確例證，加以說明。

### 一般評論及建議

1. 考生在資料回應題的表現尚可。他們在涉及款待服務這一些熟悉的概念的題目上表現理想，例如題1(a)、題2(c)(ii)有關服務特點和餐單分類。
2. 考生對考核地理名勝概念的題目表現欠佳，例如乙部題3(a)有關旅遊區域的資料，以及甲部題18 有關世界地理的知識。
3. 整體而言，考生在多項選擇題的表現令人滿意，展現出對本科概念有一般的認識。但考生宜對題目的特定要求多加注意，例如在持續發展旅遊業議程中，地區福祉這特定目標。

## 卷二

卷二共設五題，考生須選答二題。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)	39	尚可。約一半的考生能描述推動旅遊業發展的五項因素。但當中大部分考生未能說明「香港·大城小區」如何受每項因素影響。
(b)		尚可。約一半的考生能指出並說明服務差距的四個原因，但當中大部分答案未能解答題目的要求。
2 (a)	50	令人滿意。超過一半的考生能指出並說明Y世代和嬰兒潮出生一代在餐飲和住宿體驗上喜好的差異。答案展示出他們對相關概念有一定的認識。
(b)		令人滿意。超過一半的考生能描述旅館與特許經營的酒店的差異，當中大部分考生也能說明為何背包旅客喜歡住宿於旅館。大部分答案未能引用例子，作詳細說明。
3 (a)	59	令人滿意。大部分的考生能指出旅行代理商傳統上扮演的四個角色，但當中大部分考生未能解釋網上預訂網站如何削弱這些角色。
(b)		尚可。大部分的考生只能指出馬斯勞需求層次理論的五種需求，但對相關概念，則未有準確描述。大部分考生能解釋虛擬導覽如何滿足旅客這些需求。
4 (a)	11	欠佳。大部分的考生對「氣候變化的載量」的概念有所誤解，當中大部分考生錯誤地解釋「承载力」的概念對旅遊業的影響。他們的答案並不準確。
(b)		尚可。超過一半的考生能指出旅客行為守則的五個要點，但他們未能解釋為何保守型旅客不太可能支持這些要點。
5 (a)	41	欠佳。大部分的考生未能回應題目要求指出宏觀和微觀的因素。相反，他們只簡單地列出影響旅客流量的一些因素。
(b)		尚可。約一半的考生能指出食物處理工序的四個步驟。能力稍遜的考生混淆了食物處理工序的步驟和食物安全五要點。

### 一般評論及建議

1. 大部分考生對旅遊與款待的概念都熟悉，例如旅遊業整合模式、住宿擁有權的分類、旅行代理商的角色；但在這些概念的應用上，很多考生的表現未符合要求。考生宜在這些概念的應用上加強認識。
2. 考生宜細閱題目，並解答每道題目的特定要求。很多考生只回答題目的一部分，例如題3(b)，一些考生只指出概念，卻未有加以描述。
3. 很多考生未能掌握某些旅遊的概念，例如題4(a)氣候變化的載體、題5(a)宏觀及微觀因素。考生宜拓寬視野，對旅遊與款待的概念加強認識。
4. 一般而言，考生展現了對旅遊與款待科知識有一般程度的理解。