

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，考生的表現理想，平均答對十七題。

整體上，考生在考核款待業營運知識的題目上，表現略為遜色。只有6%的考生答對題15，而有23%的考生答對題18。這些數字反映考生對有關款待業的營運知識掌握不足。

15. 下列哪項**不是**酒店樓層主管的職責？

- A. 就顧客的抵埗及離開與款接部保持聯絡 (28%)
- B. 確保房間清潔和合乎服務質量的標準 (6%)
- *C. 監督有關公共地方、走廊和辦公室的清潔工作 (6%)
- D. 訂購及分發清潔材料 (60%)

18. 以下哪項是酒店「收入中心」部門的工作？

- A. 整理客房及維持公眾地方清潔 (5%)
- B. 分析不同數據，協助推廣及策畫酒店的業務發展 (63%)
- C. 舉辦各類活動促進員工福利 (9%)
- *D. 推出新的餐飲服務 (23%)

少於三分之一的考生能在題6及題21選出正確答案，而少於一半的考生能答對題19。三題題目都是關於世界地理及香港的旅遊景點。考生如能對世界地理及本地的旅遊景點加深認識，他們的表現會更好。

6. 香港每區各有其特色景點。以下哪個組合是正確的？

	地區	景點一	景點二	
*A.	中西區	大館	香港醫學博物館	(30%)
B.	深水埗	李鄭屋漢墓博物館	羅屋民俗館	(16%)
C.	灣仔	香港文化博物館	金紫荊廣場	(28%)
D.	西貢	嘉道理農場暨植物園	鹽田梓	(26%)

19. 某旅客從巴布亞新幾內亞飛越太平洋到達一個長線目的地。哪個城市最有可能是其目的地？

- A. 新西蘭威靈頓 (25%)
- B. 南非開普敦 (16%)
- C. 法國巴黎 (19%)
- *D. 阿根廷布宜諾斯艾利斯 (40%)

21. 以下哪個國家的首都最接近赤道？

- A. 智利 (23%)
- *B. 馬來西亞 (28%)
- C. 泰國 (30%)
- D. 巴布亞新幾內亞 (19%)

考生對有關旅遊的一些主要概念，例如馬斯勞(Maslow)的需求層次理論、旅行社的工作及景點分類等概念均有所認識。大部分考生在題8、題10及題22都能選出正確答案。

8. 根據馬斯勞(Maslow)的需求層次理論，高級餐廳的設施可以滿足客人的需要。以下哪項組合是恰當的？

	<u>設施</u>	<u>滿足需要</u>	
A.	為尊貴顧客特設的貴賓室	生理需要	(3%)
B.	足夠數量的洗手間	尊重需要	(1%)
*C.	足夠的消防設備	安全需要	(93%)
D.	為殘疾人士提供無障礙設施	自我實現需要	(3%)

10. 某時裝公司總裁計畫前往香港出席在香港會議展覽中心舉行為期三天的商務會議。他/她請旅行社代為安排行程。旅行社應為他/她作出哪些安排？

- (1) 行政樓層客房
 - (2) 位於金鐘的一家酒店
 - (3) 房價包含美式計價的餐膳選擇
 - (4) 有荷里活式床的客房
- *A. 只有 (1) 及 (2) (74%)
- B. 只有 (1) 及 (4) (10%)
- C. 只有 (2) 及 (3) (12%)
- D. 只有 (3) 及 (4) (4%)

22. 根據景點分類，以下哪個是「人工」但非為吸引旅客而建的景點？

- A. 主題公園 (2%)
- B. 博物館 (5%)
- C. 地形 (16%)
- *D. 教堂 (77%)

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) (i)	48	欠佳。只有少數考生能指出其出遊的城市及當地使用的官方貨幣。
(ii)		欠佳。只有少數考生能舉出(i)提及的城市的著名景點，部分考生重複了資料中提及的景點。
(b)		良好。大部分考生都能正確舉出例證解釋約翰不是保守型的原因。
(c) (i)		尚可。約一半的考生都能正確指出餐飲的類型，但部分學生未能善用例證加以說明。
(ii)		尚可。約一半的考生能準確地舉出餐廳餐單的特徵。
(d)		令人滿意。超過一半的考生能提出旅行社滿足顧客服務的特點，並以例證加以說明。
2 (a)	76	良好。大部分考生能正確指出兩種旅遊形式，並以例證加以說明。
(b)		欠佳。只有少數的考生能準確地以例證說明及指出美荷樓可改建的酒店類型。
(c) (i)		尚可。約一半的考生能以美荷樓的餐廳為例，建議出合適的主題餐廳。
(ii)		尚可。大部分考生可準確指出改變環境氣氛的元素，但部分學生錯誤地以「感覺元素」為三項的元素。
(d) (i)		尚可。約一半的考生可準確指出次選景點的場所。
(ii)		尚可。約一半的考生能正確提出及解釋(i)提及的次選景點有別於首選景點的原因，但部分學生未能善用資料的內容來回答題目。
3 (a)	75	令人滿意。超過一半的考生能分別指出中國及美國旅客的最受歡迎旅遊景點的分類。
(b)		尚可。約一半的考生能指出旅遊統計資料的範疇，但部分學生未能善用例證加以說明。

題號	選題百分率	一般表現
(c) (i)		欠佳。只有少數的考生能準確地指出日本旅客所屬的世代。
(ii)		欠佳。大部分考生未能正確舉出(i)提及的世代在餐飲方面的偏好。
(d)		尚可。約一半的考生能根據資料，推斷A國經濟流失的原因，但仍有部分學生，未能善用資料來說明其原因。
(e)		令人滿意。超過一半的考生能準確地建議政府可引進的政策，以達致限制旅客數目。

一般評論及建議

1. 考生在資料回應題的表現理想。他們在涉及旅遊的一些熟悉概念的題目上表現理想，例如考核蒲樂(Plog)旅客分類的題1(b)、旅遊形式分類的題2(a)和旅遊政策的題3(d)。
2. 整體而言，考生在多項選擇題的表現理想，展現其對本科概念有一般的認識。但考生在回答一些較冷門的款待業營運概念上表現稍遜。另外考生對世界地理的知識也較弱。考生宜對旅遊及款待相關概念有更廣泛認識。

一般評論

1. 大部分考生熟悉旅遊與款待的概念，例如政府在旅遊業發展中所扮演的角色、景點的特性和品質差距模式，但在這些概念上的應用則有待加強，大部分考生未能提供詳細而全面的解說。
2. 很多考生未能應用全球化的概念來解釋其對旅遊業的發展。另外，考生亦未能以高恆的旅客分類，說明同質化的概念。考生宜對這些概念加深認識。
3. 一般而言，考生展現了對旅遊與款待知識有一般程度的理解。

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)	38	尚可。大部分考生能指出政府在旅遊業發展的主要角色，惟部分考生未能描述政府的主要角色，並且未能就每個角色提出相關建議。
(b)		尚可。大部分考生都能正確指出酒店評級系統的五個指標，惟部分考生未能對這兩類酒店作出比較，答案也未能針對以健康為主要關注的本土旅客。
2 (a)	39	欠佳。大部分考生未能提出主題公園新興客群的例子，因而，未能準確說明如何開拓這些客群的例子。
(b)		令人滿意。超過一半的考生能描述景點的特性，並以主題公園為例證解說如何達致每個特性的要求。
3 (a)	28	欠佳。大部分考生對餐單規畫與食物有關的考量認識不足，未能針對老年食客的特性來說明餐單規畫的考量因素。
(b)		欠佳。大部分考生對酒店管理系統的應用界面認識不深，未能與酒店各部門正確配對，以說明這些應用如何提供顧客數碼化的體驗。
4 (a)	39	尚可。大部分考生能正確指出漫遊式旅客和旅行團群體旅客的特性，但在應用於文化同質化的概念上則不理想。
(b)		欠佳。大部分考生未能掌握全球化的特徵，也未能正確舉例說明全球化對旅遊發展的影響。
5 (a)	58	尚可。大部分考生對差距三的成因有認識，但能力稍遜的考生未能分別從顧客及服務員的角色舉例加以說明。
(b)		令人滿意。超過一半的考生能指出並說明安排線上會議而非實體會議對東道目的地的社會文化及經濟影響。