

考生表現

卷一

甲部 (選擇題)

甲部為多項選擇題，共三十題。一般來說，考生表現尚可，平均答對14題。整體而言，考生於一般旅遊及可持續發展旅遊的題目，表現較佳，惟在與款待、旅客流量和旅遊地理相關的題目，則略為遜色。考生在以下項目的表現尚待改善。

題7及題10就基本的旅遊知識提問，惟答對的考生比例較低。考生未能答對題7，反映出他們對旅遊地理知識的掌握不足。在題10，考生的表現欠佳，亦可見他們對全球旅客流量的了解，仍需加強。

此外，在題13及題29，考生的表現亦未如理想，可見他們對主要旅遊機構所扮演的角色，了解不足。

題7 以下哪些目的地最能迎合以大自然為主的遊客需要？

- (1) 杜拜的棕櫚群島
 - (2) 柬埔寨的吳哥窟
 - (3) 澳洲的大堡礁
 - (4) 美國的黃石國家公園
-
- A. 只有 (1) 及 (2) (2%)
 - * B. 只有 (3) 及 (4) (17%)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (3) (23%)
 - D. 只有 (1)、(3) 及 (4) (58%)

題10 根據聯合國世界旅遊組織 (UNWTO)，以下哪些國家過往三年遊客輸入及遊客輸出人數最多？

	遊客輸入國	遊客輸出國	
A.	美國	中國	(54%)
* B.	法國	美國	(16%)
C.	中國	美國	(27%)
D.	美國	法國	(3%)

題13 國際航空運輸協會 (IATA) 是一個代表、領導及服務航空業的全球性貿易組織。以下哪些是該組織的使命？

- (1) 促進航空公司及旅行社發展國際旅遊
 - (2) 領導並為政府、州份及城市旅遊機構提供與本土航班有關的諮詢服務
 - (3) 幫助航空公司簡化流程及提高乘客的方便程度，並同時降低成本及改善效率
 - (4) 確保人與貨物在全球航空網絡中，有如乘坐同一家航空公司於一個國家內四處流動般方便
-
- A. 只有 (1) 及 (2) (19%)
 - * B. 只有 (3) 及 (4) (18%)
 - C. 只有 (1)、(2) 及 (4) (34%)
 - D. 只有 (2)、(3) 及 (4) (29%)

題29 香港酒店業協會(HKHA)的目標是：

- (1) 保障本港酒店業的合法權益
- (2) 確保及貫徹服務和品質標準的穩定
- (3) 致力加強業內會員的團結和合作性
- (4) 協助政府推行有關酒店業的新政策和措施

- A. 只有(1) 及 (3) (6%)
- B. 只有(2) 及 (4) (7%)
- * C. 只有(1)、(2) 及 (3) (15%)
- D. (1)、(2)、(3) 及 (4) (72%)

乙部 (資料回應題)

乙部共設兩題，考生須在本部選答一題。下表是考生表現的總結：

題號	選題百分率	一般表現
1 (a) (i)	83	良好。大部分考生能根據高恆(Cohen)的分類指出正確的遊客類型。
(ii)		尚可。約三分之二的考生能根據題目所提供的資料解釋遊客的需要，惟只有四分之一的考生能應用馬斯勞(Maslow)理論加以解釋。
(b)		欠佳。超過半數考生未能指出正確答案。
(c) (i)		欠佳。大部分考生未能將答案聯繫到適當的優質服務特點，可見對相關概念認識不足。
(ii)		優良。約四分之三的考生能說明有效處理投訴的各種好處。考生普遍能應用相關概念回答問題，包括顧客的正面口碑及客人的忠誠度。
2 (a) (i)	17	良好。大部分考生能指出一個已收錄在聯合國教育科學及文化組織的非物質文化遺產名冊內的活動。
(ii)		尚可。考生能指出一個已被聯合國教育科學及文化組織歸類的世界遺產名稱，但只有少數考生能正確說明其甄選準則。
(b)		良好。大部分考生能指出導遊所扮演的角色及學校聘用導遊的好處。
(c)		欠佳。只有少數考生認識赫曼(Hudman) 的旅遊動機模式，故能回答此題的考生不多。
(d)		尚可。考生能指出某些好處，這些好處多與品牌相關，惟未能盡列五項。

一般評論及建議

1. 考生認識大部分旅客行為及動機理論，惟對赫曼(Hudman)的旅遊動機模式，只有少數考生能了解。
2. 考生在以記誦為主的題目上表現良好，惟在應用題，尤其是資料回應題，則力有不逮。

卷二

卷二共設五題，考生須選答三題。每題內容佔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)	77	良好。大部分考生能說明電子化旅遊對旅行社利潤的影響，惟只有少數考生能就中小型旅行社回答問題。
(b)		尚可。超過半數考生能指出旅行社在營運上不願意採用電子化旅遊的主要原因。小部分考生的答案則過於簡短。
2 (a)	91	尚可。大部分考生能提出保存歷史建築的好處，惟約四分之一的考生的答案未能針對旅遊業的發展。
(b)		良好。約三分之二考生能正確指出政府可採取的行動。一些考生的答案則略嫌簡短，欠缺充分的闡述。
3 (a)	77	良好。超過半數考生能解釋一些促進廉價航空公司發展的外在因素。一些考生則誤以航空公司的內在需要為該現象的成因。
(b)		尚可。大部分考生能利用例子，提出在計劃及營運上所採取的策略，惟有不少考生未能將答案與節省成本連繫。
4 (a)	49	欠佳。約三分之一考生未能指出相關的推拉因素。
(b)		尚可。大部分考生能解釋承載力及達致可持續旅遊發展所需的一些考慮，惟小部分考生未能以承載力的不同類別加以闡釋。
5 (a)	30	尚可。大部分考生能解釋「歐式計價」(EP)及「修正美式計價」(MAP)的定義。一些考生未能從管理層的角度，進一步解釋「修正美式計價」優於「歐式計價」的原因。
(b)		良好。大部分考生能指出影響酒店房價的不同因素。約三分之一考生只提出與房間佈局有關的因素，而非管理及季節性一類較宏觀的因素，反映考生對該課題認識不足。

一般評論及建議

1. 一般來說，考生能展示出對旅遊與款待科的學科知識有一般認識和理解。
2. 考生一般傾向於選答以社會科學為本的問題，而非商業為本的問題。
3. 考生普遍能回答以內容為本的問題，惟在將有關知識推進至應用層面上，則力有不逮。
4. 部分考生的答案欠深度。因考生未有運用本學科的相關詞彙，以致未能以充分的理據和論述支持作答。建議考生在答題時，應加上引言及總結。