



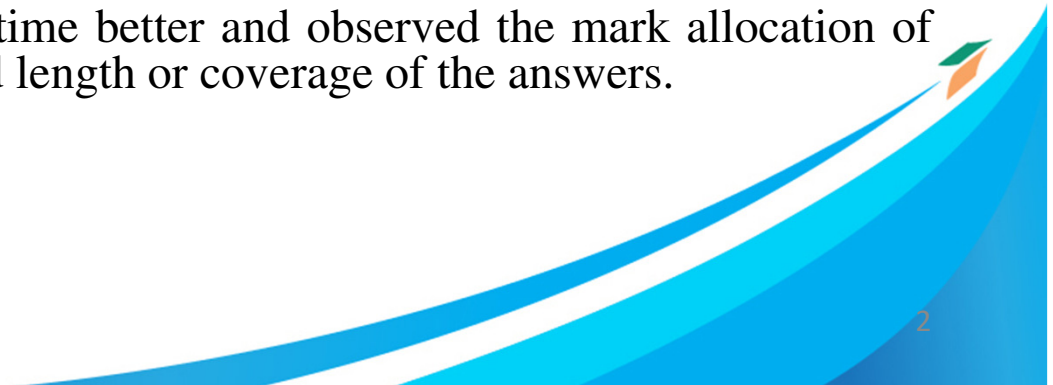
# **Explanation of the question requirements, marking criteria and candidates' performance of Paper 2 by samples**





# Essay Type Questions: General Observations

- Most candidates were not familiar with some less popular concepts such as BYOD, cost-centred and revenue-centred hotel departments, cultural commodification and 'edutainment' experience.
- Candidates were recommended to read through the questions carefully so that they could address the specific requirements of each question. For instance, in Q.4 (a) candidates were expected to explain how a marine park can use the three levels of a product to provide a quality 'edutainment' experience.
- Candidates were able to demonstrate a basic knowledge in some popular concepts such as carrying capacity, services dimension as well as distribution channels. However, they encountered difficulties when attempting questions that required them to apply the concepts in given contexts.
- Candidates should have managed their time better and observed the mark allocation of the question and determined the required length or coverage of the answers.





# Paper 2 Essay Type Questions : Q1

1. Tourism destinations prefer to be a home port instead of a stop-over port for cruise tourism, since tourism service suppliers may benefit less if the destination is simply a stop-over port.

(a) Identify any four types of tourism service suppliers in the Integrated Model of Tourism. Give two examples of how each type of service supplier may benefit less if the destination is a stop-over port. (8 marks)

(b) Because of the large number of cruise passengers arriving at the same time, the local community may be impacted. Identify the five types of carrying capacity. Give two examples of how the local community is impacted by each type from cruise tourism. (10 marks)





# Essay Type Questions: Q1

## General Performance

Question Number	Popularity %	Performance in General
1 (a)	61	Fair. About half of the candidates were able to identify three or four types of tourism service suppliers that may benefit less from a stop-over port. However, many of them could only provide one example for each type of service supplier and their answers were not comprehensive.
(b)		Good. More than half of the candidates were able to identify the five types of carrying capacity and provide relevant examples. Their answers demonstrated an understanding of the relevant concept.



## Paper 2: Q2

2. Because of geographic and accessibility restrictions, the restaurant operations of an island resort hotel are different from those in a hotel in a city.
- (a) Resort hotel guests can have meals in either a casual dining or a fast food restaurant. From the resort hotel's perspective, identify four strengths of adopting casual dining in terms of menu, and four strengths of adopting fast food in terms of service. (8 marks)
- (b) The resort hotel has been hit by a typhoon, causing water purification and electricity supply systems to break down. Based on the Five Keys to Food Safety, explain with examples how the food handling procedures in restaurants could be affected, and propose five ways to ensure food safety. (10 marks)



# Essay Type Questions: Q2

## General Performance

2	(a)	87	Satisfactory. More than half of the candidates were able to provide a few strengths of casual dining and fast food in terms of menu and services respectively.
	(b)		Fair. About half of the candidates were able to explain food handling procedures. Some weaker candidates gave wrong explanations and failed to propose ways to ensure food safety.



## Paper 2: Q3

3. A cultural attraction demonstrates the cultural traditions of an ethnic minority group, including ceremonies, arts and crafts, architecture, and lifestyle. It is criticised for being overcrowded and over-commodified.

(a) Describe how the four elements of cultural tradition could be demonstrated in the attraction, and propose any four ways to minimise the commodification of culture. (8 marks)

(b) Overcrowding has led to long queueing times for visitors. Based on Parasuraman's five service dimensions, propose two methods under each dimension for improving the queueing arrangement. (10 marks)

(10 marks)

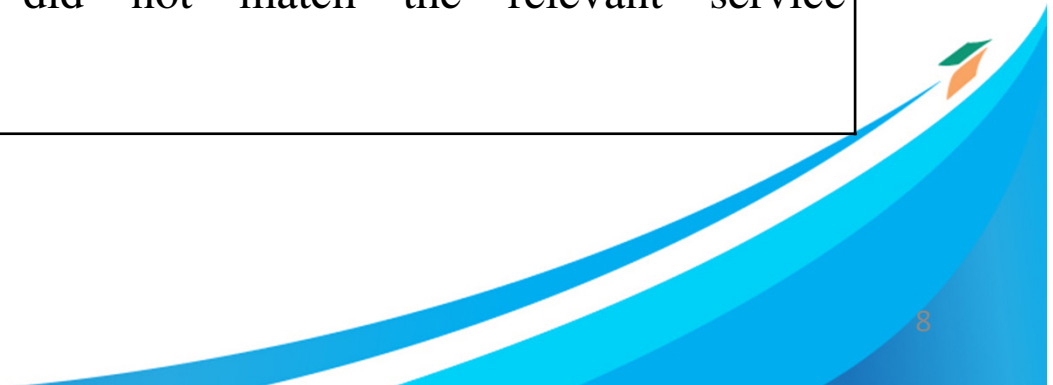




# Essay Type Questions: Q3

## General Performance

3 (a)	50	Poor. More than half of the candidates did not understand the meaning of 'commodification'. Some of them wrongly thought that offering free of charge services is a way to minimise the commodification of culture.
(b)		Fair. About half of the candidates were able to define the five service dimensions and propose some ways to improve queueing arrangements; however, some suggestions did not match the relevant service dimensions.







## Paper 2: Q4

4. The success of a theme park depends on many factors, such as location, the ability to adapt and respond to market changes, and whether the 'edutainment' experience is appealing to visitors.

(a) Explain with two examples how a marine life themed attraction, like Ocean Park Hong Kong, can use each of the three levels of a product to provide a quality 'edutainment' experience. The three levels of a product are the core product (intangible benefits sought by visitors), the supporting product (the tangible items provided) and the facilitating product (extra services provided).

(6 marks)

(b) A large-scale theme park in a suburban area may bring great benefits to the development of the suburb. Identify three social-cultural and three environmental benefits, and explain each benefit with an example.

(12 marks)



# Essay Type Questions: Q4

## General Performance

4 (a)	69	Poor. About half of the candidates identified the three levels of product but most of them failed to discuss with reference to the provision of an ‘edutainment’ experience in a marine park.
(b)		Satisfactory. More than half of the candidates were able to identify some, though not all six, socio-cultural and three environmental benefits. The explanations were often incomplete.



## Paper 2: Q5

5. New technologies are changing the sales distribution channel, service provision and work practices in the tourism and hospitality industry.

(a) Airlines are now developing a new distribution capability which facilitates direct transactions between customers and service suppliers. Identify three pros and three cons of airlines selling tickets directly to customers.

(6 marks)

(b) Bring Your Own Device (BYOD) is an emerging self-service technology trend in the hotel industry. Identify three cost centred and three revenue centred departments or units in a hotel and explain how BYOD may benefit them.

(12 marks)





# Essay Type Questions: Q5

## General Performance

5	(a)	34	Satisfactory. More than half of the candidates understood the pros and cons of airlines selling tickets directly to customers.
	(b)		Poor. About half of the candidates failed to identify cost-centred and revenue-centred hotel departments. They were unfamiliar with the concept of Bring Your Own Device (BYOD) as well as the two types of hotel departments examined.



# Samples of Candidates' Performance Paper 2





# LEVEL 5 Paper 2 Q1

指出四種服務供應商並提供了一些理據說明何以受惠較少

(a)

旅遊業整合模式的旅遊服務供應商及其目的地作為停泊港而受惠較少的理據如下：

第一，餐飲膳食。在郵輪上本身就提供有各餐服務，而解決遊客在郵輪上的生理需求，包括他們早、午、晚三餐等。目的地的餐飲膳食供應商的受惠較少。例子是當地的餐廳的收入會減少，因為郵輪的服務已包括餐飲，所以乘客不會再花很多金錢於食物上。另一個例子是酒吧的光顧旅客人數下跌。郵輪上已有提供各種酒類，如伏特加、威士忌等，酒吧與郵輪的酒精分別不大，所以旅客不會特意去目的地的酒吧；使它的利潤又跌。

第二，住宿設施。郵輪上已提供住宿的服務，客人都會有其獨立客房，可供客人休息。所以目的地的住宿收入會受到影響，例子是目的地的酒店及旅館。這些住宿設施的入住率下降，使他們的盈利都受到影響，生產額下跌。

第三，景點設施。郵輪上有提供多種娛樂設施，從而讓他們消遣。目的地的景點亦會因此而受到影響。例如目的地的海上樂園，郵輪上已有滑梯、人造波浪的設施提供玩樂。另一個例子是目的地的賭場消費下降，郵輪上亦有提供賭博的設施，從而滿足客人多種需要。故令目的地的景點收入下降。



# LEVEL 5 Paper 2 Q1

(a) 第四，交通配套。目的地作為郵輪停泊港，所以旅客可以在岸上逗留的日數及時間都會有限。旅客便不能到該目的地離港口較遠的地方。所以用於交通消費的金額下降，例如地鐵的使用量下降。另外，目的地的士的收壘也會大大減低。

6

(b) 五類承載力如下：  
第一，空間承載力，即目的地可容納旅客的最高人數。大量郵輪抵埗，會使很多旅客同時聚集於港口。而港口的面積有限，使當地居民沒法到達港口，甚至使用港口等。另一例子是當地居民沒法容納更多旅客到訪，令當地的交通受阻，造成塞車。

第二，環境承載力，即環境可承受的污染，甚至無法復原至原本狀態。大量旅客乘坐郵輪到訪，郵輪會排放污水，影響水質，使居民的環境傳來惡息，影響生活。另外，水污染會影響海洋生物，破壞生物多樣性。使當地的潛水事業受影響。

第三，心理承載力，即旅客的旅遊樂趣被破壞，達至不能接受。例如，過多旅客聚集

## LEVEL 5 Paper 2 Q1

(b) 港口，影響居民前往意願。另一例子是使旅客消費時大排長龍，使當地居民消費也受到影響。第四，經濟承載力。例子是商家的售賣品主要為紀念品，使居民買生活必需品的地方減少。另外，旅遊業使物價上升，增加居民的经济壓力。

第五，社會文化承載力。大量遊客到訪，使文物受破壞，令當地居民值得自豪的文物受損。另外，大量遊客到訪，對當地居民生活造成不便，例如影響交通，促使東道居民的情緒指數變為煩厭不快，甚至敵對感覺。

指出五類承載力，並各提供例子說明，但部分答案不完整

8

考生對分題(a)及(b)考核的概念，旅遊服務供應商及社區承載力有清楚認識，也能提供部分例子，說明郵輪停泊對社區的影響，但未能提供全面答案。(Q 1)



## LEVEL 5 Paper 2 Q2

- (a) 休閒餐廳在餐單方面的優勝之處：
- 第一，食物的選擇上有更多。休閒餐廳可以提供不同種類食物，如麵、飯。快餐店大多只是炸物。
  - 第二，不會受<sup>特定</sup>食物供應<sup>量</sup>限制。休閒餐廳可快速轉變食物款式，減低餐廳的損失。
  - 第三，可滿足客人的<sup>特定</sup>特殊需求，餐廳食物種類多，亦可作出改變，滿足回教徒不吃豬肉<sup>例如</sup>的習慣。
  - 第四，適應市場轉變，可根據現時飲食潮流，推出新產品。例如韓國食物。
- 快餐店在服務方面的優勝之處：
- 第一，提供快捷服務。快餐店的食物款式有限，食物製作效率高，客人能更快享受服務。
  - 第二，快餐店會增加外賣服務的需求，因為快餐店提供的服務方便、快捷，更能吸引客人。
  - 第三，減低人力的需求。

答案並不完整

## LEVEL 5 Paper 2 Q2

(b) 第一，保持清潔。餐廳的食物因水質淨化系統受損而未能乾淨地清洗食物。建議是使用中央廚房，把清洗食物工序交給他們，從而確保潔淨。

第二，安全溫度。貯存的食物未能貯放於合適的溫度，例如生肉，導致變壞。建議是減少購買易變食物的數量，令貯存的风险減低。

第三，精明選擇。食物供應商的食物來源可能因此減低質量，所以食物有可能變壞。向有信譽良好的食物商訂購食材，做好採購過程。

第四，煮熟食物。廚師本來由電磁爐烹調，因電力中斷，未能用電磁爐煮食。建議，用明火代替電磁爐煮熟食物，減低烹調時的食物中毒風險。

第五，生熟分開。食物在

5

在分題(a)，考生能辨識休閒餐廳餐單及快餐店服務方面的優勝之處，也能引例說明；而在分題(b)，考生也能清楚指出五個食物安全要點，並提出部分確保食物安全的建議。(Q 2)

## LEVEL 4 Paper 2 Q3

(a). 展示文化傳統元素中，  
景點可安排一些獨有的表演節目，  
例如民族舞等，從中令旅客了解自身文化；

展示儀式、藝術元素中，  
景點可安排一個展覽供旅客欣賞，例如當中可  
包括少數民族獨特的儀式陣或壁畫，供旅客  
參觀；

展示工藝及建築元素之中，  
景點可設立工作坊，供旅客共同在當地人協助  
下製獨特的手工藝品，又可舉辦導賞團，帶領  
旅客沿途參觀各種民族特色建築；

展示生活方式元素中，  
景點可安排少量旅客穿上民族獨特的衣服，  
並由其親身體驗作為該民族人員的平日生活方式。

指出四  
個展示  
文化元  
素的方法



## LEVEL 4 Paper 2 Q3

部分建議  
並不恰當

在減少文化商業化的方法中，

第一个方法是限制旅客的到訪。

旅客每次到訪文化景點便偏向購買當地紀念品作留念或炫耀，這種心態有可能影響當地人對利益的追求而忘記初衷；

第二个是政府加以宣傳文化的獨特性與意義。藉政府推廣教育，令旅客及當地人都明白利益始終非首要考量條件；

第三个是将旅遊收益用作保育文化。政府可限制收益中的八成用作推廣或保育景點，而非主要個人利益；

第四个是<sup>限制</sup>興建工廠式生產文化製品。代表文化的當地獨特手工藝品有著悠長久遠之意義，而每個人手製造的手工藝文化產物皆能更象徵其文化且防止其陷於商業用途及利益思想的鼓吹。

# LEVEL 4 Paper 2 Q3

(b). 可靠性中，景點員工可細心計算並推算排隊所需時間，從而舉起牌知會客人，在承諾之中令客人放心；其次，可明確承諾如若客人排隊等待超過二十分鐘仍未果便能得到保償，增加客人耐心。

可信性中，員工可以專業知識儘快處理客人對活動之疑問或須知，使其可更快入場並完成活動；其次，員工之專業知識可用作登記或處理入場客人之中，使他們能更便利更快地入場。

(3)同理心中，員工可放置遮太陽之傘於等候列中，以免他們曝曬；其次，員工可於等候列中奉上解渴飲品予等候中的客人，表示關懷。

服務有有形性中，員工可穿著端莊之衣服顯示其可信性及安心感；其次，員工可穿著扮演卡通人物的衣服與排隊中的客人消磨時間。

反應能力之中，員工可被妥善分配於所有區域中，一旦有客人體力不支暈倒或事件可立即解決；其次，~~景點員工可於等候處~~其次，員工可隨身帶備紙巾、手提式圓廁等以防有客人需要，從而高效率提供服務。

就五個服務特點，提出改善排隊建議

## LEVEL 5 Paper 2 Q4

(a) 首先就核心產品而言，香港海洋公園有特  
定的氣氛，例如營造興奮、刺激的感覺。  
例如一到達海洋公園已經感受到海  
洋的氣味，而且公園內的設施都與海洋  
生物有關，以提供優質的教育及娛樂  
體驗。

其次就支援產品而言，香港海洋公園會有不  
同種類的机动遊戲活動和表演節目，  
让遊客從中更了解海洋生物，例如海洋奇  
觀中有很多種類的海洋生物，以教導遊客對  
牠們的認識。；而且紀念品店舖亦有海  
洋生物的樣子，教導人們要珍惜海洋生物。  
及保護

指出產品三  
個層次，並  
以例子解釋

最後就促成產品而言，香港海洋公園的選  
址恰當，位於偏遠地區，近山，让旅客更  
直接感受大自然。；而且海洋公園的輔助  
服務和設施全面，有不同的交通工具教導  
人們多使用交通工具，減少碳排放，保  
護環境清潔。



## LEVEL 5 Paper 2 Q4

(b) 首先对社会文化的第一个好处是促进该地区的管理，因为位处郊区的大型主题公园，令当地的社会发展更好，社区的管理亦更有规律。例如当地政府会更全面地管理当地。

第二个好处是为社区带来人流，令社区的文化水平提升。因为大型主题公园吸引不同种族的人来，社会的多元化令当地人拥有更多知识，例如欧洲旅客到来，教导本地人更准确的英文，透过交流提升本地社会文化的水平。

第三个好处是社会的

另外，对环境的第一个好处是促进自然完整性。因为郊区的大型主题公园可符合当地的自然景观，令人们对环境的保育更加注重。例如该主题公园的主题为大自然，这更能让人们看重自然的完整性。

第二个好处是有效运用资源，因为郊区的空间较大，而位处郊区的大型主题公园可有效运用资源。因地方多，建设大型主题公园在郊区，(郊区的)可以减少当地的开发，从而令环境有更好的发展。

對主題公園  
對社會文化  
及環境的好  
處，有一定  
認識



## LEVEL 5 Paper 2 Q5

(a)

優點如下：

- 第一，航空公司可以直接與顧客溝通。購買旅遊產品時，客人是直接向航空公司購買，公司可以了解他們的所需，並直接得到他們的意見。
- 第二，航空公司可以增加收入。經中介公司購買需繳付佣金。直接銷售機票便可節省繳付佣金，增加利潤。
- 第三，航空公司可以有助建立聲譽。因為銷售機票過程中是由該航空公司提供服務。如高中能提供優質服務，這有助提升公司的聲譽。

缺點如下：

- 第一，增加航空公司的經營成本。航空公司需建立一個新部門專門銷售機票，人工的開支增加經營成本。
- 第二，顧客量減少。以往透過中介公司宣傳，會有穩定的客源。航空公司只有單一旅遊產品，難以吸引更多客人。
- 第三，增加航空公司的宣傳開支。航空開支只能提供單一旅遊產品。公司需增加推廣及宣傳，吸引更多顧客光顧。





## LEVEL 5 Paper 2 Q5

(b)

成本中心：

- 第一，營業及市場推廣部。BYOD 能夠收集旅客的數據作統計，並向有潛力的客人推廣，而收集數據的過程簡單，減輕部門工作量。
- 第二，禮賓部。顧客對酒店有任何資料想查詢，可以直接使用 BYOD，這樣能減低禮賓部陪同解答客人問題的人手。
- 第三，電話房。客人需要任何服務，可在 BYOD 直接要求，這樣可以節省電話房的人手及其工作量。

收入中心：

- 第一，餐飲部。客人可直接使用 BYOD 來詢求客房餐飲服務，這能增加食物預備過程效率，從而減低客人對餐飲部的不滿。
- 第二，訂房部。客人可使用 BYOD 來預訂下次的酒店房間，這樣使訂房部員工的工作量下降。
- 第三，電話房。客人需要任何服務，可在 BYOD 直接要求，這樣可節省電話房人員及其工作量。
- 第三，前臺部。客人可以直接使用 BYOD 得到更多娛樂服務，如收費電影，增加款接部的收入。

9

在分題(a)，考生能全面地指出航空公司直接向顧客銷售機票的好處及壞處；而在分題(b)，考生對於酒店成本中心、收入中心及自攜設備等概念，也有準確認識，並能舉例解釋自攜設備如何使酒店的不同部門受惠。(Q5)



**Thank you**

