

## 評卷參考 一般評卷指引

本文件供閱卷員參考而設，並不應被視為標準答案。考生及沒有參與評卷工作的教師在詮釋文件內容時應小心謹慎。

1. 本評卷參考不能就各試題羅列所有可能的答案。閱卷員可根據專業判斷，接納未列於本評卷參考內其他正確和合理的答案。
2. 試題若列明要求答案的數量，而考生給予多於要求的答案，多答的部分則不會評閱。舉例說，試題要求考生列舉兩個例子，如考生列舉了三個，閱卷員只需評閱第一和第二個答案。
3. 卷二每道題目，均將按照以下評卷準則給予有效表達分數，最高2分：

分數	考生表現
2	表達流暢無礙，並具有條理
1	表達尚算充分，但欠條理性
0	表達欠流暢，意思令人費解

\* 每題答案內容得分少於5分時，一律不會給予任何有效表達分數。

卷一 甲部

題號	答案	題號	答案
1.	D (55%)	16.	C (90%)
2.	C (77%)	17.	A (49%)
3.	A (78%)	18.	C (92%)
4.	B (67%)	19.	C (58%)
5.	D (21%)	20.	D (41%)
6.	C (27%)	21.	A (45%)
7.	B (56%)	22.	B (43%)
8.	C (24%)	23.	D (53%)
9.	A (79%)	24.	C (50%)
10.	C (62%)	25.	A (80%)
11.	B (77%)	26.	B (61%)
12.	B (91%)	27.	A (67%)
13.	D (92%)	28.	B (71%)
14.	A (19%)	29.	D (54%)
15.	D (49%)	30.	A (79%)

註：括號內數字為答對百分率。

## 1. (a) 旅行團群體旅客

- 團體旅遊，例如有包機安排
- 最少冒險，大部分時間都處身於環境泡泡內，例如遊覽賭場及購物中心
- 固定的行程，例如所有旅遊巴士每天都循着相同的路線行駛
- 其他合理答案

[每項例證再加上正確名稱，得1分]

1

## (b) 發展階段 (1)

下列任何一項並加以舉證：

- 到訪旅客人數迅速增長，由2014年182,000 增至2016年預計的432,000 (1)
- 外來企業對旅遊業有更大的控制權，賭場和購物中心由海外投資者擁有和營運 (1)
- 旅客數量遠超過當地人口，對於人口只有10,000 的國家，旅客太多了 (1)
- 誘發當地人增加對旅客的敵視，從附錄的社評可見 (1)
- 其他合理答案

## 鞏固階段 (1)

下列任何一項並加以舉證：

- 有足夠設施款待大量旅客，有賭場、購物中心，也有自然文化景點 (1)
- 當地人對旅遊發展的控制能力進一步減少，賭場和購物中心由海外投資者擁有和營運(1)
- 國際旅行團承辦商負責推廣目的地，中國旅行團經營商安排包機 (1)
- 因有大量旅客湧入及眼見發展旅遊業造成的影響，當地人對旅遊業的支持度減低，從附錄的社評可見 (1)
- 其他合理答案

[只須批閱每個階段的**第一個**特性]

4

## (c) 過分依賴單一市場 (1)

- 不利 - 如果這單一市場的旅客停止到訪，目的地便會進入衰退期；過度依賴單一市場代表不同類型景點的需求將受到限制，而新產品的開發亦受到限制
- 有利 - 專注於一種文化能令服務人員的培訓變得較為容易；可以為單一目標市場作更集中的營銷，以節省金錢等

說明上述任何一項不利及有利的影響，才可取得另1分

## 長途市場的停滯不前（北亞洲及其他）(1)

- 不利 - 這些市場處於停滯狀態，代表其他類型景點的需求也將下降
- 有利 - 產品開發變得更為集中，並能更集中投資在核心市場上

說明上述任何一項不利及有利的影響，才可取得另1分

## 過分依賴賭場(1)

- 不利 - 賭場為他們帶來了一連串社會及文化方面的負面影響；旅客對目的地的自然及文化特色的景點，不再感興趣
- 有利 - 賭場營運產生大量的稅收，增加就業及其他經濟利益；減少對自然及文化景點的資源所造成的壓力，使這些地方能以可持續的方式進行管理

說明上述任何一項不利及有利的影響，才可取得另1分

## 景點的不均衡使用（過分依賴購物中心而令參觀自然及文化景點的旅客減少）(1)

- 不利 - 人們不再有興趣去認識目的地，因此對目的地只有較膚淺的體驗；政府對發展自然及文化景點所作出的大規模投資，可能永遠無法清還，為居民帶來稅務負擔
- 有利 - 旅客活動集中在一個只為旅客而設的商場，減少了當地居民與旅客接觸，亦保存了當地的社區風貌；這些核心文化及自然資產主要給予當地居民使用，減少與旅客衝突的風險

說明上述任何一項不利及有利的影響，才可取得另1分

表1及表2中其他相關例子

[只須批閱**首兩個**例子]

4

## (d) (i) 減少旅客數量的好處

- 降低當地的物價指數 (1)
- 減少對當地居民的干擾，縮短入境事務櫃檯的輪候時間 (1)
- 減少交通阻塞 (1)
- 減少攤販對當地人的滋擾 (1)
- 其他合理答案

## 減少旅客人數的代價

- 經濟可能放緩 (1)
- 旅遊業從業員的工資可能會受到影響 (1)
- 已經開始的發展項目可能會停止 (1)
- 跳蚤市場的銷售可能下降，從而導致失業 (1)
- 其他合理答案

[只須批閱每項的兩個合理答案]

4

- (ii) • 簽證管制 (1)
- 限制交通，例如限制前往該島的飛機或船隻 (1)
  - 對到訪人數設置限額 (1)
  - 入境稅/離境稅 (1)
  - 其他合理答案

[只須批閱任何兩個合理答案]

$\frac{2}{15}$

2. (a) (i) B菜單是所有菜單之中食物成本最低的，選項包括

- 亞洲沙律配煙燻三文魚\$10
  - 奶油醬海鮮意大利麵\$45
  - 朱古力煎餅配香草雪糕\$5
- 總食物成本\$60
- 基於食物成本一般不超過銷售價格的30%，因此最低銷售價格為\$200，食物成本則為 \$60

[計算出正確的金額\$200得1分，說明計算方法得1分]

2

(ii) • 主觀法(1)

以下任何一個合理的理由：

- 展現一個高尚的形象，五星級酒店應該有一個更高的價格水平 (1)
- 強調其高質素的餐飲服務 (1)
- 所有餐單統一定價，避免出現顧客點餐不均衡情況 (1)
- 其他合理答案

2

(iii) 與顧客相關的因素 (1)

- 被吸引的顧客類型
- 他們的消費能力
- 餐廳的目標市場
- 特別要求

與食物相關的因素 (1)

- 食物來源及主要的供應商
- 食物的營養價值
- 品種及選擇的數量
- 食物衛生及安全

營運因素 (1)

- 廚房大小及設施
- 餐廳位置
- 營業時間
- 廚房工作人員的技術

與市場策略相關的因素 (1)

- 競爭對手的做法
- 餐廳裝修
- 設計菜單以作為一種營銷工具
- 使用的語言

[每項答案及其解釋得1分]

[只須批閱**首三項**]

3

- (b) (i) • 改善菜餚的賣相 (1)
- 提供清潔合宜的餐具 (1)
  - 其他合理答案

2

(ii) 差距一 = 顧客期望 - 管理層對顧客期望的認知

顧客期望食物及服務有更佳的質素，但是他們卻感到失望，因為顧客期望的與管理層對顧客期望的認知有差距

以下任何一項例證：

- 一些顧客因特殊飲食需要，不能挑選到任何套餐，最終只是吃了麵包棒
- 酒店管理層對有裂痕的酒杯和骯髒的餐刀，並不在意

差距三 = 服務質素的規範 - 實際所提供的服務質素

提供服務的質素，未達公司要求的標準

以下任何一項例證：

- 意大利麵並未煮得熟透，顧客得把它退回
- 因為酒店的廚房未能應付所有點菜，晚餐超時了

差距四 = 實際所提供的服務質素 - 與顧客的對外溝通

所提供的服務質素與傳達給顧客有關服務的訊息，兩者之間有差距

以下任何一項例證：

- 會議廳的環境氣氛都很好。漂亮的布置提高了顧客的期望，但期望卻被低劣的食物破壞了
- 沒有提供咖啡及茶的添飲，即使已標明這是免費的
- 顧客預期以五星級酒店的水準及餐飲的價錢，應會有更好的食物質素

[指出差距及提出例證得1分]

3

(iii) 差距一：以下任何一個解決方案：

- 進行更多顧客喜好的研究，以明白他們的需要和要求
- 檢視能符合顧客期望的水平

差距三：以下任何一個解決方案：

- 透過訓練提高員工的質素
- 統一煮食程序的標準

差距四：

- 在宣傳或進行個人銷售時避免誇大承諾

[在每個差距提出一個解決方案及解釋得1分]

[解決方案須配合有關差距]

$\frac{3}{15}$

- 1 (a) 先指出蒲樂 (Plog) 探奇型旅客的特徵，繼以巴特勒 (Butler) 發掘階段的特性作出配對並加以解釋

蒲樂 (Plog) 的探奇型旅客的特徵	巴特勒 (Butler) 的發掘階段的特性
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 偏向非一般旅客的目的地及未發展成熟的旅遊點</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的地的旅遊或住宿設施缺乏</li> <li>• 前來的旅客不多並接受當地環境</li> <li>• 漫遊式旅客自行發現旅遊目的地</li> <li>• 旅客被自然及文化特性吸引而到訪目的地</li> <li>• 當地人與旅客之間的接觸，雙方均感到滿意</li> <li>• 當地人與旅客的關係可能比較緊張，但當地人願意接觸旅客，因為旅客沒有對當地社會造成滋擾</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 享受發掘不為他人知曉的新旅遊目的地</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 偏向冷門的目的地</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 探索新體驗及冒險</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 偏向動態活動</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 偏向簡單的服務，如接受良好以至僅達至水平的膳食及住宿</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 喜愛自由度高的旅行團，如只提供交通及住宿的安排</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 享受與不同文化背景的人士交往</li> </ul>	

- 或 先指出巴特勒 (Butler) 發掘階段的特性，繼以蒲樂 (Plog) 探奇型旅客的特徵作出配對並加以解釋

巴特勒 (Butler) 的發掘階段的特性	蒲樂 (Plog) 的探奇型旅客的特徵
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 目的地的旅遊或住宿設施缺乏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 偏向非一般旅客的目的地及未發展成熟的旅遊點</li> <li>• 享受發掘不為他人知曉的新旅遊目的地</li> <li>• 偏向冷門的目的地</li> <li>• 探索新體驗及冒險</li> <li>• 偏向動態活動</li> <li>• 偏向簡單的服務，如接受良好以至僅達至水平的膳食及住宿</li> <li>• 喜愛自由度高的旅行團，如只提供交通及住宿的安排</li> <li>• 享受與不同文化背景的人士交往</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 前來的旅客不多並接受當地環境</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 漫遊式旅客自行發現旅遊目的地</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 旅客被自然及文化特性吸引而到訪目的地</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 當地人與旅客之間的接觸，雙方均感到滿意</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 當地人與旅客的關係可能比較緊張，但當地人願意接觸旅客，因旅客沒有對當地社會造成滋擾</li> </ul>	

[只批閱首四項]



(b)

蒲樂 (Plog) 的中庸型旅客的特徵	為何為他們發展文物景點
<ul style="list-style-type: none"> <li>不特別喜愛冒險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果旅客是               <ul style="list-style-type: none"> <li>偏向探奇型多於保守型 - 那麼旅客便有興趣瞭解一個地方的文化及文物</li> <li>不如探奇型的愛冒險 - 那麼旅客便喜愛到已建成的景點多於未被發展的景點</li> </ul> </li> <li>已建成的景點能提供可控制的體驗</li> <li>有異於保守型通常會到訪的景點類型，文物景點能提供新的體驗</li> <li>中庸型的目的地是熱門的目的地，仍能讓旅客去發掘及探索</li> <li>環境安全，有利進行家庭活動</li> <li>文物酒店的吸引力在於其多是獨立經營的酒店，並提供非一般但舒適的酒店體驗</li> <li>文物景點能提供商品化的體驗，使人們在可控制的情況下認識不同景點</li> <li>已建成的景點比原址提供較大的舒適地帶，但文物的性質仍然具足夠的獨特性，較能吸引中庸型而非保守型旅客</li> <li>當地人與旅客之間的接觸是極為制度化的，以及在控制之下</li> <li>短暫探訪文物景點適合極規範化的行程，或可自行到訪</li> <li>透過重點推介，文物景點能為旅客提供一種熟悉的體驗</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>對新體驗持開放態度 (探奇型偏向非一般旅客的目的地 / 保守型偏向熟悉的地方)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>享受到熟悉的目的地並發掘特別的地方 (探奇型喜歡新的目的地 / 保守型喜愛去大眾所到之處活動)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>喜歡放鬆及娛樂，花時間與朋友及家人相聚</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>對新鮮或非一般的酒店體驗持開放態度，但對舒適度仍有一定程度的要求 (探奇型偏好簡單的服務 / 保守型偏好連鎖酒店)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>想在受控制的環境中了解不同的文化 (探奇型喜歡與當地人作深入交流 / 保守型喜歡到對其文化較熟悉的地方)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>喜歡與當地人有一定的接觸 (探奇型喜歡深入接觸當地人 / 保守型喜歡接觸其所知及所熟悉的人)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>均可作自由行或參加旅行團 (探奇型大多是自由行旅客 / 保守型喜歡旅行團)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>想要一個中度的舒適地帶</li> </ul>	

[只批閱首五項]

10  
 18分+  
 2分傳意

2.(a) 餐廳布局可設計如下：

- 食物生產區的改動
  - 擴大食物生產區 - 咖啡室一般只提供輕食或容易製作的食品，而高級餐廳則需有更多選擇的菜單及提供度身定制的點餐服務 (1)
  - 可能需要將食物生產區移到用餐區 - 咖啡店的小廚房通常會與用餐區分開。一些日式餐廳會在用餐區烹調食物以作為一項具表演性的食物準備環節 (1)
  - 要改建日式餐廳，餐廳須重新設計廚房，以確保更有效率，特定區域用用作進行特定的烹飪工作，並保證食物能更有效地運輸 (1)
- 食物貯存區的改動
  - 擴大食物貯存區 - 咖啡室只有簡單的菜單，而高級餐廳則使用較複雜的食材，故需要更好和更大的貯存空間 (1)
  - 需要確保食物安全 - 日式餐廳均有生熟食物。生的食物需要更高的食物安全標準，而咖啡室往往較少有生冷食物 (1)
  - 可能需要安裝水族箱及其他的設備，以確保海鮮能保持新鮮 - 日式餐廳供應新鮮、生吃的海鮮，而咖啡室則提供即食的食物 (1)
  - 因為日式餐廳會在水吧區域提供一些新鮮、生吃食物，故需要同時考慮水吧及食物準備區內的食物貯存位置；而咖啡室一般只在一個位置處理食物 (1)
- 用餐區的改動
  - 環境氣氛必須反映餐廳的質素 - 咖啡室有舒適的座椅，家居風格的裝飾等，而高級餐廳應有更正統的布局及環境氣氛 (1)
  - 主題必須從咖啡店的主題更改為能反映高級日式料理的主題 (1)
  - 改變餐桌布局，減少餐檯數目 / 減少客人可容納數量，以營造較多的私人空間及較幽雅的環境氣氛 (1)
  - 將新餐廳畫分為不同區域，並可能有貴賓房，而不是咖啡室的開放式概念 - 以確保有更佳私隱度及高雅感 - 咖啡室往往是嘈雜的，而高級餐廳則提供更佳私隱度及高雅感 (1)
- 水吧區的改動
  - 水吧將需要重新設計，以適合提供壽司及其他輕食 - 日式餐廳的水吧區域經常有開放式的用餐區，而咖啡室則沒有 (1)
  - 可能需要設置一水吧區域。有些咖啡室沒有酒牌，而高級餐廳則有 (1)
- 其他附屬區域及設施的改動(接待處、洗手間等)
  - 需要較為正式的接待處 - 在咖啡室，接待處通常是不存在的，而在高級餐廳，接待處則與用餐區分開 (1)
  - 除去外賣選擇 - 客人在咖啡室可以選擇堂食或外賣，而在高級餐廳則沒有外賣，故需要不同的布局 (1)
  - 改變洗手間及公共場所等的布局及設計，以反映餐廳的質素 (1)

[只批閱每區域的首兩項]

- (b) 餐廳東主可以通過以下方式減少任何四個功能區域的食物浪費：
- 食物生產區
    - 監控使用情況並減少或消除那些不太受歡迎的選項 (1)
    - 制定每天的食品生產計畫，以減少過度生產食物 (1)
    - 適當地準備食物以減少食物變壞 (1)
    - 善用剩餘的食物以減少食物浪費 (1)
    - 善用剩餘的食物原材料以減少食物浪費 (1)
  - 食物貯存區
    - 採購適量的原材料以避免貯存過多食材 (1)
    - 適當控制貯存程序如溫度調節以防止腐壞 (1)
    - 將熱食貯存在冰箱前，應預先放涼 (1)
    - 正確保存食品，也有助於減少其它食物污染的危險 (1)
    - 定期檢查並利用存貨流轉將舊的食物首先使用 (1)
    - 食物於抵達後須作檢查，以確保新鮮，並有合理的使用日期 (1)
  - 用餐區
    - 提醒顧客避免過量點菜 (1)
    - 提供少分量的菜單以減少食物浪費 (1)
    - 鼓勵顧客攜帶剩餘的食物回家 (1)
  - 水吧區
    - 提醒顧客避免過量買酒 (1)
    - 在穩定及恰當溫度下儲存啤酒及洋酒，以減慢變質的過程 (1)
    - 把生產期較早的啤酒放前，而較近生產的放後 (1)
  - 其他附屬區域及設施(接待處、洗手間等)
    - 提供環保的外賣容器給顧客，以便攜帶剩餘的食物 (1)
    - 透過張貼標記，讓顧客多瞭解食物浪費的問題 (1)
    - 餐單提供價錢較便宜而分量較少的菜式 (1)
    - 餐單不提供放題或自助餐 (1)

[只批閱五個功能區域其中四個的首兩項]

8  
18分+  
2分傳意

3(a) 五種影響旅遊業發展的因素如下：

- 經濟
  - 旅客可支配收入 (1)
    - 更高的可支配收入代表旅客可能會在大嶼山尋找嶄新及不同類型的體驗（主題公園及生態旅遊），或可能負擔得起更昂貴的交通費(1)
  - 目的地的承受能力 (1)
    - 匯率變動及人民幣升值/貶值，使香港（及大嶼山）成為較易/難負擔的地方 (1)
    - 相對於其他亞洲貨幣，港幣上漲使香港旅遊更為昂貴，這意味着它可能吸引的，正是在尋找高檔產品的高檔旅客，而不是像大嶼山的那種產品的一般旅客 (1)
  - 客源市場的經濟 (1)
    - 客源市場如中國的經濟增長放緩，令更少的旅客計畫出外旅遊 (1)
    - 經濟放緩可能令旅客縮短行程，這意味他們可能會花更多的時間留在香港市區而非大嶼山 (1)
    - 亞洲經濟體在世界中的增長速度最快，令出境旅遊及尋找新體驗的富裕旅客增加 (1)
- 政治
  - 政府支持旅遊規畫，及旅客生產國與旅遊目的地國之間外交關係的政策(1)
    - 政府已把大嶼山定位為新的旅遊樞紐，政府的大力支持有助鼓勵旅遊業的發展 (1)
  - 旅客來源國與東道主國之間的外交關係 (1)
    - 香港容許很多國家豁免簽證入境，讓旅客來這裡比去其他地方更容易 (1)
    - 容許來自中國的旅客透過個人遊計畫入境，增加潛在旅客數量 (1)
    - 因簽證制度而引來太多中國旅客，會令大嶼山的建築物景點（主題公園、天壇大佛等）擁擠不堪，或損害其脆弱的自然環境，對島嶼造成損害(1)
  - 基礎建設的支持 (1)
    - 港珠澳大橋的興建，將有利於內地旅客到來(1)。
  - 香港政治的不穩定性(1)
    - 政治動盪的擔憂（例如一些社會運動所引起的），可能會嚇跑一些旅客 (1)
  - 社會的穩定(1)
    - 相比其他一些亞洲目的地，香港被視為一個安全的目的地，這使它更吸引遊客 (1)
- 科技
  - 互聯網搜尋資料、預訂或購買旅遊產品的普及使用，均影響到遊客的消費行為 (1)
    - 有助大嶼山裡少為人知的產品於市場上增加曝光，使其更有效接觸目標市場 (1)
  - 住宿及推廣應用程式的發展 (1)
    - 表示人們可以更容易獲得更多廣為人知的產品的相關資料，包括如大嶼山所提供的特定產品 (1)
  - 讓企業直接與消費者洽談 (1)
    - 小企業不必支付佣金給供應商，為自己保留更高的收入 (1)
    - 可達至全球化市場 (1)

- 環境
  - 擠迫、污染、衛生情況等問題 (1)
    - 旅客想遠離城市，大嶼山正是香港的綠洲，並可提供良好的自然為本及生態旅遊體驗 (1)
    - 大嶼山相對地空氣清新、水源及土地未被破壞，使它成為一個具吸引力的產品 (1)
    - 旅客對這裡可提供的生態旅遊及文化旅遊越來越有興趣(1)
  - 過度城市化導致綠化帶消失 (1)
    - 中國南方都市的居民特別缺少綠色地域。大嶼山正能為他們提供一個方便到訪的綠色假期 (1)
  - 旅遊業的發展可能會破壞目的地的愉悅氣氛 (1)
    - 過度開發，可能會有破壞自然價值的危險 (1)
  - 比起過往，社會對保護環境的意識有所提高，對身體及健康更為重視 (1)
    - 大嶼山的自然為本旅遊是一種健康活動 (1)
- 社會
  - 人口趨勢及社會變化 (1)
    - 長者正在尋找不同類型的經驗，尤其是大嶼山提供具價值的自然及文化之類的體驗 (1)
  - 中國放寬一孩政策 (1)
    - 創造更多機會讓家庭假期為主一類旅客到大嶼山主題公園 (1)
  - 島上的當地人強烈支持旅遊業 (1)
    - 當地企業計畫投資各種現代化的旅遊景點，如發展水療及按摩式度假酒店。當地居民也願意就發展提供建議 (1)
  - 當地工藝和知識、土文化及當地居民對旅客的態度 (1)
    - 創造文化旅遊活動的機會，例如在大澳的體驗活動 (1)
    - 大嶼山仍然有一些本土文化，本土文化遺產及傳統耕作、捕魚方法等，藉此吸引旅客 (1)
  - 許多反映當地文化的宗教場所，由天壇大佛，以至較小的廟宇，都能吸引旅客 (1)
- 文化及環境
  - 類似環境及社會方面類型的答案，但必須有異於其他
- 社會/文化
  - 類似社會方面類型的答案，但必須有異於其他
- 其他合理答案

[只批閱**首五項**及每項的首個解釋]

## (b) 香港旅遊發展局的四個角色：

- 提升旅客體驗 (1)
  - 在大嶼山發展運動旅遊，例如遠足，可有助提供高質素而不同的旅遊體驗 (1)
- 投放資源作廣泛的市場研究 (1)
  - 可為這些運動類型的旅遊活動，確定市場需求及潛在的目標市場，讓營辦單位達致可行的財務評估 (1)
- 致力擴大旅遊業對香港的貢獻 (1)
  - 運動旅遊是一個可帶來更多市場及有利於酒店行業、餐飲供應、運輸系統，以及當地社會的新產品 (1)
- 在全世界推廣香港為亞洲區內一個具領導地位的國際城市，及位列世界級的旅遊目的地 (1)
  - 體育盛事在國際上具吸引力，視乎其規模而定可為香港帶來全球性聲譽(1)
- 提倡對旅客設施加以改善 (1)
  - 運動旅遊需要一定的設施及基建，局方可以提倡旅客設施的改善(1)
- 在政府向公眾推廣旅遊業的重要性的過程中給予支持 (1)
  - 體育盛事一如當地的節日活動，往往是由社區發起及舉辦，這樣可以建立對大嶼山的一分驕傲及歸屬感 (1)
- 在適當的情況下，支持為到訪香港旅客提供服務的人的活動 (1)
  - 支持體育活動的主辦機構 (1)
- 就促進以上事宜所可採取的措施，向香港特別行政區行政長官作出建議及提供意見 (1)
  - 提醒行政長官新興的運動旅遊趨勢及機會，以達致最佳的社會及經濟發展 (1)
- 直接籌辦 (1) 或 直接財政資助 (1)
  - 透過盛事基金，可以起動體育項目，或在該項目可能變成商業活動前的最初幾年，一直給予資金支持 (1)

8

[只批閱首四項及其解釋]

---

18分+  
2分傳意

## 4. (a) 好處：

- 收益管理 (1) 產生額外收入 (1) - 即使在最後一刻透過折扣優惠價銷售客房，酒店也可以獲得收入，避免滯銷的損失 (1)
- 新的銷售渠道 (1) - 應用程式開拓新渠道，在最後一刻也可銷售客房 (1)
- 針對新客群 (1) - 有些人可能隨時作出旅遊或住宿酒店的決定，這類的應用程式，為酒店經營者開闢了新的市場 (1)
- 減少閒置客房的不可保存性 (1) - 告知最後一刻想光顧的客人是否仍有可使用的客房，可以增加房間的入住晚數 (1)
- 靈活應對不同消費者的需求 (1) - 可以應付不在預計範疇內 (如惡劣天氣等) 的短期高峰需求 (1)
- 告知最新資訊 (1) - 客人得到即時資訊，酒店亦可透過多元化視聽資訊刺激最後一刻的銷售 (1)
- 其他合理答案

[只批閱首三項及其解釋]

## 壞處：

- 有些客人不願接受新科技 (1) - 某特定人口組別，例如青少年較傾向使用應用程式，而他們可能不是酒店在最後一刻銷售客房的目標市場 (1)
- 關注度不足 (1) - 假如沒有人熟知並廣泛使用該應用程式，客房便會滯銷 (1)
- 高佣金 (1) - 許多網上供應商收取很高的佣金，這意味酒店的利潤降低 (1)
- 人為地將預期的定價壓低 (1) - 最後一刻的低價，可能會因為人們不理解定價的原理，而產生對酒店應該收這種折扣優惠價格的期望。這樣，他們再不願意支付正常價 (1)
- 員工士氣問題 (1) - 依賴這些應用程式，在最後一刻售房，有可能令銷售及市場部員工有被淘汰的擔憂 (1)
- 可能會疏遠現有的分銷渠道供應商 (1) - 現有的網上供應商，或會因酒店正在使用其他供應商作最後一刻的客房銷售，而非鼓勵客人使用他們，因而感到不快 (1)
- 其他合理答案

[只批閱首兩項及其解釋]

(b) 在沒有牌照的住宿所須關注的事項：

- 發生罪行的可能性 (1)
  - 受到人身威脅 - 很多這類的場所可能遠離大街，旅客會發現他 / 她自己獨處於一個陌生的環境。在租用房間時遇上問題，他們也不知道可以與誰聯繫 (1)
  - 被搶劫的風險 - 客房可能沒有地方存放貴重物品，又或者對營運者並不熟悉亦不相信；客房的門鎖可能會很差或根本沒有鎖，讓盜賊可以很容易進出 (1)
- 人身安全 (1)
  - 無牌場所不像持牌酒店般必須遵守相同的建築規例及消防條例 (1)
  - 針對意外或受傷事故，無牌場所可能沒有同樣數額的保險保障，令人處於風險情況 (1)
- 財務風險 (1)
  - 被欺騙的風險，他們可能因隱藏收費或濫收服務費用而被騙 (1)
  - 被搶劫的風險（如果沒有在發生罪行可能性一項指出）(1)
- 健康與衛生 - 場所是否潔淨 (1)
  - 無牌場所未必與持牌住宿有相同的衛生標準 (1)
  - 增加了與為免被發現而留在無牌場所病人接觸的風險 (1)
- 食物安全 - 不需符合食物安全標準 (1)
  - 可能廚房設施的衛生惡劣，增加食物中毒的風險 (1)
  - 未能確保水質潔淨 (1)

[只批閱首四項及每項的第一個個解釋]

8  
-----  
18分+  
2分傳意



5. (a) 當一個航班要轉飛往另一目的地，航空公司得招待的每類難以取悅的客人及招待他們的不同手法：
- 憤怒的客人 (1)
    - 表現積極，告訴客人你能做什麼，而非不能做什麼，例如在獲得上級授權下，盡快告訴客人，你可以提供的補償如餐飲優惠券 (1)
    - 瞭解及使客人放心 - 向客人表明你明白他/她生氣的原因 - 航班要轉飛往另一目的地會為客人帶來麻煩，表明你能夠盡可能給予幫助，使其放心 (1)
    - 保持客觀 - 即使客人態度不好，也要保持冷靜，保證優先處理其問題 (1)
    - 積極地聆聽 - 聆聽並且不應打斷他們的說話 (1)
  - 不滿意你的產品及服務的客人 (1)
    - 積極地聆聽客人不滿的原因，當面對這類客人時，應要使用正面的言語，表示航班要轉飛的情況下能做什麼，並盡快安排相關的服務補救 (1)
    - 保持積極的態度 - 你應在聆聽的過程中，偶然加入一些正面的評語，然後設法找出一個有效的解決方法，例如先利用優惠券在酒店消費，以等待下班航機 (1)
    - 微笑，介紹自己，給予幫助，並表明理解航班要轉飛所帶來的不便 (1)
    - 找出糾正錯誤的方法，盡快提供服務作補救，而非找藉口 (1)
  - 猶豫不決的客人 (1)
    - 保持耐性 - 你要耐心問候，幫助客人，滿足他/她的需要及提供解決辦法，表示公司會盡快提供服務作補救，如安排下一班航班 (1)
    - 利用開放式的問題向客人詢問有關他/她的需要，確定他/她所需的產品、酒店餐飲、合宜衣物等，然後給予幫助 (1)
    - 積極地聆聽 - 關注客人的語言和非語言訊息，以確定客人的需要，從而得知客人的喜好 (1)
    - 積極地提出建議或意見，有助引導客人作出決定 (1)
  - 苛刻或專橫的客人 (1)
    - 保持專業 - 不要提高自己說話的聲調或用言語報復，必須保持有禮及專業的款待技巧 (1)
    - 尊重客人 - 稱呼客人的姓名，在合適或必要的情況下道歉 (1)
    - 告訴客人你的能力範圍，保持正面態度及集中在你能夠做的事上 (1)
  - 粗魯或不顧及他人的客人 (1)
    - 保持專業 - 不要提高自己的說話聲調或用言語報復，必須保持有禮及專業的款待技巧 (1)
  - 喋喋不休的客人 (1)
    - 保持熱情、真誠、關注，但須將話題放在重點上，解決航班要轉飛引起的問題 (1)
    - 以開放式的問題詢問客人以知悉其需求，確定所需產品然後提供協助 (1)
    - 運用封閉式問題控制局面以限制交談 (1)
    - 主導談話過程，然後控制局面 (1)

[只批閱首五種類型及每種類型的第一個解釋]

(b) 氣候改變的後果及對海島渡假村的負面影響：

- 海水水位上升 (1)
  - 可能需要修改或取消為旅客提供的一系列休閒活動 (1)
  - 為了保存海灘，需要以更高成本興建海堤或進行其他補救行動 (1)
  - 可能需要推出措施以避免潮漲時氾濫 (1)
  - 可能需要將建築移往高地 (1)
- 極端天氣情況，包括颱風、暴風巨浪等 (1)
  - 在極端天氣情況下可能需要關閉度假村 (1)
  - 使用社交媒體預訂的人士，可能會延遲或取消預訂 (1)
  - 由颱風引發的暴風巨浪及水位上升，可能淹沒度假村或摧毀建築物 (1)
- 溫度上升 (1)
  - 由於空調導致成本增加 (1)
  - 需要更高成本儲存食物 (1)
- 正常氣候情況產生變化 (1)
  - 季節氣候變得更難預計 (1)
  - 規畫需要較長的時間 (1)
  - 阻礙糧食生產，使購買食物的成本增加 (1)
- 徵收稅項（如碳稅）(1)
  - 增加旅遊成本，少些旅客會到更遠目的地旅遊 (1)
- 乾旱及水荒(1)
  - 水源短缺，水需要配給，或以較高的成本進口 (1)
- 海水溫度上升 (1)
  - 減少生物多樣性（包括珊瑚白化）(1)

[只批閱**首四項**及每項的第一個解釋]

8  
18分+  
2分傳意