

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 (37%)	16.	B (60%)
2.	B (86%)	17.	A (89%)
3.	A (77%)	18.	C (75%)
4.	D (50%)	19.	A (37%)
5.	A (69%)	20.	D (16%)
6.	C (46%)	21.	D (66%)
7.	B (63%)	22.	B (41%)
8.	C (54%)	23.	A (45%)
9.	D (23%)	24.	C (17%)
10.	B (49%)	25.	C (32%)
11.	C (25%)	26.	D (41%)
12.	A (28%)	27.	A (48%)
13.	B (73%)	28.	D (92%)
14.	C (64%)	29.	B (45%)
15.	B (68%)	30.	C (83%)

註：括號內數字為答對百分率。

1. (a)

類型	以下每種類型的任何一個主要特徵	以下任何一個例證
<ul style="list-style-type: none"> 探奇型 	<ul style="list-style-type: none"> 偏向非一般及特別的景點 偏向自由地去探索一個地方，並自行安排行程探索一個新景點 享受與來自不同地方及不同文化的人接觸 	<ul style="list-style-type: none"> 對不為人熟悉的宗教及自然景點感興趣，就像梅窩碼頭旁邊的小寺院 偏好由自己安排行程 已計畫獨自到舊區走走，並品嚐街頭小食 在與他人共用基本設施的住宿下榻 認識更多朋友，一起探索城市
<ul style="list-style-type: none"> 中庸型 	<ul style="list-style-type: none"> 對新體驗持開放態度，但不特別喜愛冒險 享受熟悉的目的地並發掘特別的景點 可作自由行或參加旅行團 	<ul style="list-style-type: none"> 不論是個人遊或有導遊的旅行團都有安排 計畫遊覽大嶼山的主要景點及梅窩的小寺院 計畫品嚐米芝蓮餐廳及街頭小食

指出每種類型、界定其特性並提出理據得一分

2

(b) 四個可能的赫曼旅遊動機及解釋每個動機的例證：

- 尋根 – 到訪父母成長的地區
- 探親/與親友交往 – 探訪祖父母並認識更多朋友
- 好奇心 – 想認識更多關於大嶼山的文化景點及不太有名的景點
- 宗教信仰/精神審美 – 參觀大佛和梅窩的小寺院
- 快樂 – 享受點心及街頭小食、四處觀光以放鬆心情、參加旅行團
- 健康 – 參加禪修課程以培養心靈健康
- 其他合理論點，但不能與上面提到的其他例子重複

指出動機並提出例證得一分

4

(c) 從香港旅遊業議會取得的導遊證

1

- (d) 從遊覽的景點是否符合旅行團目標及整體時間安排的角度來看，旅行團行程的策畫欠佳

行程未能符合旅行團目標(為歷史愛好者設計的文化遊)一項主要缺失：

- 在旺角購物 - 與歷史無關
- 長沙海灘 - 與歷史無關
- 沒有足夠的時間遊覽大嶼山的三個主要文化景點
- 原先計畫遊覽大澳這文化景點卻臨時取消
- 原先安排享用中式午膳變成意大利餐

時間安排上的一項主要缺失：

- 沒有足夠的時間遊玩，在一個下午遊覽大嶼山的三個主要文化景點
- 加入費時却不相關的活動，例如在長沙海灘游泳
- 沒有足夠時間回中環，因為旅遊巴要在下午 5 時前回車廠
- 在中環集合後往旺角購物，再回中環乘渡輪，浪費交通時間
- 旺角購物商場在上午 11 時前未開門

指出每項缺失得一分

2

- (e) 未能履行的四個服務特點及其例證：

- 可靠性 - 未能準確地提供承諾的服務，取消了一些行程；在東涌解散而非中環；英語導遊的英語水平差
- 可信性 - 總是更改集合時間；不能有效地用英語溝通
- 有形性 - 不同種類的午餐，吃意大利菜而不是中式午餐
- 同理心/關懷性 - 把客人丟下，並告訴他們要自行回去，忽略客人的感受
- 反應性/回應性 - 在大佛時有團友遲到，未能有效回應，取消遊覽大澳

指出服務特點並提出例證得一分

4

- (f) 以下任何兩項：

- 投訴使旅行社有機會糾正它們難以發現的問題 - 許多顧客根本不會投訴，只會選擇惠顧另一間公司
- 投訴使旅行社有機會與顧客建立關係 - 公司處理投訴的手法，會影響顧客對公司的觀感
- 投訴為旅行社提供改進服務的機會 - 投訴反映服務不達標之處

每項連解釋得一分

$$\frac{2}{15}$$

2. (a) 任何兩個已被滿足的需求：

- 生理的需求 – 是人類為了維持生存和延續生命所必需的，也是最低限度的基本需求，包括對食物、水、氧氣、睡眠、住所、避寒，以及衣、食、住、行、性愛和其他心理機能等方面的需求
例證：
 - 餐廳提供的食物及飲料
 - 餐廳提供的大褸及手套
- 自我實現的需求 – 是人類希望充分發揮自己的潛能，實現自己的理想和抱負的需求，包括求知、審美、創造、成就等內容
例證：
 - 嘗試獨特的體驗，在-10°C的低溫下進餐
 - 他吃過最好的一餐
- 尊重的需求 – 是人類希望自己能夠得到別人的尊重，有滿意的地位，有應得的人身權利、名譽、威望及得到一定的社會地位
例證：
 - 朋友們羨慕他的體驗

每個需求連解釋及例證得一分

2

(b) 配合主題(一家日本的冰雪餐廳)，任何兩個環境氣氛的元素及例證：

- 感官(視覺、觸覺、聽覺、嗅覺、溫度) – 室內溫度保持在-10°C；
– 可加上呈現雪景的照明效果或音樂，以製造一個更輕鬆的氣氛
- 員工制服 – 可以穿傳統的日本文化服裝或冬天的服裝，而不是聖誕老人的服裝
- 裝修風格/裝潢 – 可以安裝一些日式座椅或長櫈；可以放一些傳統或有趣的裝飾，如日本裝飾、冰雕

每個環境氣氛的元素及其例證得一分

2

- (c)
- 在入口鞠躬
 - 以日本的歡迎語迎接顧客
 - 奉餐/顧客離開時以日語答謝
 - 服務員身穿和服迎接及款待顧客

兩個例子得一分

1

(d) 以下任何三個好處：

- 節省成本 – 不必向中介機構支付佣金
- 收入保證 – 直接預訂的人會有很大機會到來，這對一個只招待 20 人的地方，是很重要的
- 透過自己的網站能提供更準確的資訊，以確保人們知道他們將有什麼類型的經驗
- 服務質素 – 可為客人度身打造及提供個人化服務 / 了解客人需求
- 市場情報 – 可以獲取客人的個人數據，以供未來推廣之用

每個好處及正確解釋得一分

3

(e) 範疇	用處
<ul style="list-style-type: none"> • 地理環境，例如：所來自國家 • 人口性，例如：收入、性別、年齡、教育程度、受僱狀況 • 消費心態，例如：性格、價值觀、態度、興趣或生活方式 • 社會經濟，例如：社會地位、消費力 	<ul style="list-style-type: none"> • 優化旅遊產品 • 制定旅遊業政策 • 對理想客群作針對性推廣 • 了解顧客的消費需求及消費的意願 • 協助業界作出籌畫 • 吸引投資者

指出每個範疇並解釋其用處得一分

4

(f) 以下任何三個有例證的做法：
社會責任

- 聘請當地員工，例如全部員工都是當地土生土長的
- 給孤兒院捐贈以履行社會責任，協助當地弱勢社群

環境方面的責任

- 購買本地產品，例如北海道芝士及酒，有助減少運輸過程中的能源浪費及二氧化碳排放
- 建造餐廳所用的是環保材料，例如餐廳由冰建造，它有助於減少如其他正常餐館所需使用的其他自然（如木材）及人造材料（如金屬）
- 操作中減少能源消耗 – 例如溫度保持在-10℃意味著與正常餐館在這方面相比，能夠節省能源
- 僅在冬季營運 – 這降低了在夏季保持該地方寒冷的能源成本

每個做法連解釋及例證得一分
三個做法必須涉及兩方面的責任

$\frac{3}{15}$

1. (a) 以下三類承載力的任何五個例子及確保不會超出承載力的相關措施：

- 空間承載力的例子：
 - 適用於興建旅客住宿及基本設施(如道路和食水供應)的土地面積，例如處理污水、廢物處理系統等(1)
 - 相關措施：
 - 政府限制發展的規模(1)
 - 立例確保採用合宜的排污及廢物處理做法(1)
 - 特定設施可容納人流之數目，如小規模的設施，或對發展的規模有嚴格限制(1)
 - 限制旅客數目的相關措施：
 - 限制度假村(生態小屋)的大小及遊客數目，使其不會對環境造成傷害(1)
 - 限制日間遊客的數目(1)
 - 限制前往島嶼的時段，並定下每日遊客的最高限額(1)
 - 當地的交通容量(1)
 - 相關措施：
 - 限制遊船大小，避免太多人登島(1)
 - 限制碼頭大小，使大型船隻不能到訪(1)
- 環境承載力的例子：
 - 草地被踐踏 (1)
 - 相關措施：
 - 設立行人道及行人天橋，以避免踐踏草地(1)
 - 樹立「不准進入草地」的標示和其他措施，防止人們進入易被破壞的地方(1)
 - 野生生物受滋擾(1)
 - 相關措施：
 - 把鳥巢和其他重要野生生物的棲息地跟公眾分隔(1)
 - 限制水路前往易被破壞的地方(1)
 - 教導遊客在珊瑚礁和其他生態系統易被破壞的地方的應有行為(1)
 - 保護海洋生物，禁止潛水、游泳等(1)
- 心理承載力的例子：
 - 遊客的期望及對其他使用者的數目和行為(例如擠迫和喧嘩)之態度(1)
 - 相關措施：
 - 限制遊客數量，避免過分擠迫(1)
 - 教導遊客在生態系統易被破壞的地方的正確行為(1)
 - 監控遊客的行為，教導他們不可有不當行為，例如大聲談笑(1)
 - 教導旅客在自然環境的應有行為，例如禁止刻石，擅拿石塊或海洋生物回家(1)
 - 遊客對該目的地之環境污染及破壞的可容忍程度(1)
 - 相關措施：
 - 從遊客數量和頻密程度方面，限制遊客可以遊覽的地方(1)

其他合理答案

(b) 服務員工應具備或獲得下列的四種獨特特質。他們應：

- 有特殊資格和技能(1)
 - 必須對環境有察覺性，瞭解要做的工作，並幫助解釋島嶼的特性(1)
 - 有其他特殊技能，例如急救、生態導賞等(1)
- 有多種工作技能(1) – 在一幢生態小屋內，員工人手較少，服務員工須要履行多項工作(1)
- 為願景付出/對工作感驕傲(1) – 須熱愛生態旅遊，相信自己對生態旅遊和負責任旅遊有重大使命(1)
- 願意在獨特環境工作 (1) – 島嶼遠離香港其他地方(1)
- 有特殊知識(1) – 對可持續發展、海岸公園及生態小屋都需要有認識；對島嶼的歷史及地理特徵有認識(1)
- 喜愛戶外活動(1) – 充滿陽光氣息，能應付在生態小屋工作的較多戶外運動量(1)
- 有較高的應變能力(1) – 因島嶼遠離市區、支援較少，員工須獨立工作，所以要有較高的應變能力 (1)

其他合理答案

[只評閱考卷的首四項]

8

18分+

2分傳意

2. (a)

指標	根據酒店特徵進行改建中價酒店原因 (就每項指標作以下其中一項解釋)	中價酒店如何配合市場(旅行團)需要(就每項指標作以下其中一項解釋)
設施 - 分別評估飲食設施、電訊設施、商務設施、康樂及其他設施，將之綜合成設施得分	<ul style="list-style-type: none"> • 偏遠地點(工業區)限制了餐飲設施的需求 (1) • 偏遠地點使它對舉辦飲宴和會議具較少吸引力 (1) • 設立運動設施，蒸氣浴及水療設施非常昂貴(資金有限)，而且可能使用率不足 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 旅行團旅客對設施的要求簡單 (1) • 視乎包團的性質，提供基本餐飲設施，可能只需要提供早餐和自助晚餐 (1) • 旅行團旅客逗留時間短，需要的設施不多(1) • 休閒市場較商務市場需要少些設施(1)
地區	<ul style="list-style-type: none"> • 比較市區的地方，偏遠地點(工業區)將會得分較低 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 對旅行團旅客而言，地點不重要因為有旅遊巴接送 (1)
職員與客房數目比例(SRR)	<ul style="list-style-type: none"> • 較低職員與客房數目比例代表支出可以減低 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 比較獨立旅客，旅行團旅客有少些服務需要 (1)
酒店實際房租 (ARR)	<ul style="list-style-type: none"> • 相對市區其他地方，偏僻的地點(工業區)令它更不具吸引力，減低房租可增加其價格競爭力(1) • 較少飲食設施也可減低房租(1) • 改建工廠可能比不上一家全新興建的酒店裝潢華麗 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 旅行團旅客重視物有所值而非單看價格 (1) • 旅行團經營者會就大量旅客而商議較低價格(1) • 比較其他接受直接預定的酒店，旅行團經營者的佣金會減低酒店實際房租(1) • 休閒市場對價格會比商務市場更敏感(1)
商務組合	<ul style="list-style-type: none"> • 地點偏遠代表它較難吸引商務旅客(1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 旅行團旅客主要是休閒市場(1)

10

(b)

世代	以說明每世代其中任何一項特點解釋其對沙田中價酒店的興趣	以說明每世代其中任何一項特點解釋其對中環甲級高價精品酒店的興趣
老一輩	<ul style="list-style-type: none"> 財政上較保守及旅行時需要他人照顧 (1) 選擇酒店重視安全與保安，地點或設施較為次要 (1) 關心住宿環境(空氣和水)的質素 (1) 提供有能力負擔或實惠的方案給老一輩的人士 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 選擇酒店重視安全與保安，地點或設施較為次要 (1) 當中很多是女性 (1) 可能需要採取通用的設計，包括較矮的床、提高採光和照明度、使用較大字體，採用適合長者使用的步入式淋浴間 (1)
嬰兒潮出生的一代	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡有助他們欣賞當地文化或與當地居民交流的住宿設施 (1) 重視在停留期間酒店人員的起居照顧及服務，不會造成太多騷擾 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 積極而且專注和希望與他人保持密切關係 (1) 注重住宿的舒適度、價值及質素 (1) 希望酒店傢俬舒適，有按摩花灑、客房咖啡機、梳妝鏡及免費互聯網服務 (1) 重視在停留期間酒店人員的起居照顧及服務，不會造成太多騷擾 (1)
X世代	<ul style="list-style-type: none"> 對定價過高很敏感及會試圖尋找物有所值的產品 (1) 他們多是休閒旅客 (1) 較喜歡與孩子旅行 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 專注擁有物質財產及購物 (1) 渴望賺錢及購買消費品 (1) 喜歡住在時尚、雅緻的地方 (1) 未必會多次光顧同一個酒店連鎖集團 (1) 對酒店設施要求高 (1) 想要安靜的客房，能夠接駁無線上網服務，舒適的環境，好讓他們休息和工作 (1) 以時尚設計和科技以吸引他們 (1)
Y世代	<ul style="list-style-type: none"> 願意嘗試非傳統品牌 (1) 對酒店品牌忠誠度低 (1) 希望住宿設施能提供廉價快餐、上網服務、無線環境及掛牆平面電視 (1) 期望酒店在接觸顧客時，能快捷、方便地提供多種服務 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 重視休閒，並認為在工作中薪酬、物質財產及地位較其他內在價值重要 (1) 引領潮流 (1) 與其他世代比較，他們反對主流價值觀，他們的思維及行為通常與眾不同 (1) 喜歡方便購物及購買手信的住宿設施 (1) 希望酒店令他們感到受啟發、受鼓舞和受尊重，且希望酒店令他們感覺有優越感 (1)

8
18分+
2分傳意

3. (a) 公平貿易有利於旅遊企業的任何四個原因：

- 平等協商和談判(1) – 並考慮到當地社區持分者的利益，得到當地社區支持(1)
- 滿意的客人(1) – 客人知道自己的錢使合適的人(例如當地生產商)受益，而並非破壞他們所到及所愛的目的地，他們將對公司更支持(1)
- 在適當情況下使用當地產品及物料(1) – 使產品有本地特色(1)
- 聲譽(1) – 跨國公司可以利用在市場上較好的聲譽，吸引更多客人(1)
- 外國和當地投資者公平競爭(1) – 提高企業投資及競爭的機會(1)
- 投資者了解和遵守國家、區域及地方規畫及環境法規(1) – 以受到足夠保障(1)
- 僱用當地居民及原居民(1) – 發展潛在人力資源，得到當地支持(1)

[只評閱考卷的首四項]

8

(b)

行為守則的五個主要要點	探奇型特性的特徵
<ul style="list-style-type: none"> 對其他文化和傳統存開放態度 – 它會改變你的體驗，使你贏得別人的尊重，及更容易受當地人民歡迎 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 享受與人互動 (1) 尋求新體驗及冒險 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 尊重人權任何形式的剝削都有違旅遊業的根本目的。對兒童的性剝削，在當地或侵犯者本國都是違法並須懲處的行為 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 享受與外地或不同文化的人接觸 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 幫助保護自然環境 – 保護野生動物及其棲息地，不要購買以瀕危植物或動物製成的產品 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 選擇多種活動及旅遊景點 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 尊重文化資源 – 進行活動時應尊重藝術、古蹟及文化遺產 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 享受與外地或不同文化的人接觸 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 你的旅程可以促進經濟和社會發展 – 購買當地的手工藝品及產品，並遵守公平交易原則，以支持當地經濟。討價還價亦應體現對公平工資的理解 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡簡單的服務，如可接受至高質素的住宿及食物 (1) 喜歡包含基本的旅遊安排（交通與住宿，並允許適度的靈活性）(1)
<ul style="list-style-type: none"> 在出發前先了解目的地當時的健康衛生狀況，以及怎樣聯絡緊急及領事服務，並確保你的健康和人身安全不會受到影響。確保你的特定要求（飲食、交通、醫療），在你決定前往這個目的地之前能得以滿足 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 傾向自由地探索地區，並自行安排 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 盡量去了解你的目的地，並花時間去理解它們的習俗、規範、傳統及禁忌。避免作可能冒犯當地居民的行為 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 尋求新體驗及冒險 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 熟悉法例，使自己不會觸犯任何該國法例下所定的犯罪行為。避免所有販運非法毒品、武器、古董、受保護物種和產品，或是危險或受國家規例禁止的物質 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡非一般的目的地 (1) 喜歡簡單的服務，如可接受至高質素的住宿及食物 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 保持寬容和尊重多樣性 – 觀察社會、文化傳統和習俗 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 傾向自由地探索地區，並自行安排 (1)

[只評閱考卷的首五項]

10
 18分+
 2分傳意

4. (a) 以下任何五個原因，解釋為什麼有些國家會對所有旅客實施嚴格的簽證要求，而其他國家只對某些旅客而不是其他旅客實施嚴格的簽證要求：

- 經濟收益/經濟發展(1)
 - 旅遊業是/不是經濟體系的一個重要部分 (1)
 - 鼓勵/阻礙外來投資 (1)
- 國際關係 (1)
 - 鼓勵來自「友好」或有政治聯繫國家的旅客到訪/阻礙來自關係差國家的旅客到訪 (1)
- 商務及貿易(1)
 - 鼓勵來自「喜愛」的國家的商務旅客和貿易/阻止其他國家的貿易 (1)
- 實際考慮 (1)
 - 簽證限制入境/簽證限制例如回程票並不實際，在一些情況下，如自駕遊的旅客不需要回程 (1)
- 逾期居留及非法入境風險/國家安全(1)
 - 如當地逾期居留或成為非法入境者的風險較低，可以有較寬鬆的入境條件/如逾期居留風險高的，則較難入境 (1)
 - 並無威脅/剔除一些對國家安全有威脅的旅客 (1)
- 可持續發展性和承載力 (1)
 - 如會超出目的地承載力，限制旅客數目/如承載力高，則可鼓勵到訪 (1)
- 健康風險 (1)
 - 容許來自低健康風險國家的旅客/限制來自高健康風險國家的旅客；長者或殘疾人士需要有醫療保險的證明 (1)
- 旅遊業的促進因素/阻礙因素 (1)
 - 免簽證入境可促成一些旅客到訪/申請簽證有時會阻礙去某國家的旅遊動機，所以一些國家為吸引更多旅客入境，並不需要簽證 (1)

其他合理答案

[只評閱考卷的首五項]

(b) 四個相關差距，加以解釋並舉例子：

差距一認識差距：顧客期望 – 管理層對顧客期望的認知 – 管理層不了解顧客對服務的期望 (1)

以下任何例子：

- 一位旅客以為只要申請就應該代表接納
 - 與其他國家相比，簽證申請流程非常複雜 (1)
 - 移民局官員可能不認為自己是服務業範疇的一員，政府部門不會太在意簽證申請這門「生意」(1)
 - 有時管理層只關心「銷量」而不是客人的需求 (1)
 - 人們認為如果他們的申請被拒絕，他們應該獲得退款 (1)
 - 差劣的服務補救 – 如果申請被拒絕，很少有投訴或上訴的選擇 (1)
 - 在邊境被拒絕入境 – 被授予簽證意味著你有權進入一個國家，但你仍然可以在邊境被拒絕入境 (1)

差距二服務設計及標準差距：管理層對顧客期望的認知 – 服務質素的規範 (1)

以下任何例子：

- 服務問題的一些可能原因
 - 差劣的服務環境，欠缺以顧客為本的服務水平 (1)
 - 以非正式程序制定服務標準–服務質量可能因人而異 (1)

差距三服務表現差距：服務質素的規範 – 實際所提供的服務質素 (1)

以下任何例子：

- 員工質素差的一些原因
 - 對申請者缺乏同理心 (1)
 - 員工語言能力有限 (1)
 - 角色模糊與角色衝突 – 其中領事/移民局官員可以是扮演法官及陪審團的角色，故沒有多少上訴的空間 (1)
 - 顧客缺乏認識 – 有些顧客覺得他們有入境的權利 (1)
 - 代理未盡其職 – 海關/移民代理可能作出他們不能提供的承諾 (1)
 - 在旺季，員工不足以應付申請，引致延誤 (1)
 - 員工不懂得該申請者的語言 (1)

差距四溝通差距：實際所提供的服務質素 – 與顧客的對外溝通 (1)

以下任何例子：

- 失實承諾的一些原因
 - 海關/移民代理可能作出他們不能提供的承諾 (1)
 - 無效能的顧客期望管理 – 假設你將可獲得簽證，而非簡單地給予申請機會 (1)

[識別並描述每個相關差距得一分，每個差距例子亦得一分]

8

18分+

2分傳意

5. (a) 政府的四個角色及例子：

- 計畫及促進 (1)
 - 在長期與短期兩方面設計策略，並以達致建立郵輪樞紐作為一嶄新的、可行的旅遊計畫目標 (1)
 - 進行研究以評估該地區對旅遊業發展的需求或潛在的需求程度，繼而預計滿足需求所需的資源，並將這些資源作良好的分配 (1)
 - 其他相關例子(1)
- 管制及監察 (1)
 - 拒絕或批准發展，以確保不會有不可行、不恰當和不能持續發展的項目 (1)
 - 控制外來投資和貨幣流量以減少「流失」- 限制在這類發展上外來的參與或鼓勵外來投資 (1)
 - 透過發牌及其他條例進行監察和控制，以確保基建設施是根據已審批的計畫興建 (1)
 - 其他相關例子(1)
- 直接經營項目(1)
 - 直接擁有這類私營機構不感興趣，但對整體社會利大於弊的郵輪碼頭，可更有效地主控該地段的整體發展 (1)
 - 其他相關例子(1)
- 向本地及海外市場推廣旅遊業 (1)
 - 以不同渠道，例如互聯網及電視廣告宣傳，介紹新的郵輪碼頭及香港作為郵輪旅遊母港的理想選擇 (1)
 - 其他相關例子(1)

[指出並描述每一角色得一分，與郵輪樞紐相關的例子得另一分]

(b) 特性	能否成功達到要求的特性 (以下每特性的其中一項)	以下每特性的其中一項改善
高品質	達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 藝術設施的情況 (1) ● 現代化的設計 (1) ● 建築物大而且新 (1) 不能達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 很大但在碼頭內不易閒逛 (1) ● 管理差，例如大樓有漏水及蟲蟻問題 (1) ● 店舖空置 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善管理以處理問題 (1) ● 引進更多景點，例如米芝蓮餐廳 (1)
真實性	達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 地點有美麗景觀，例如從頂層花園可以看到香港海港的美麗景色 (1) 不能達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 那裡沒有具本地風味的店舖 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引進本地餐廳、工藝店及地道街頭小食 (1)
獨特性	達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 一個大規模、世界級的設施 (1) 不能達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 香港兩個郵輪碼頭之一，例如尖沙嘴的海運碼頭 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引入與海運碼頭不同的商場及景點，例如碼頭花園 (1)
吸引力	達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 建築物及花園都十分吸引 (1) ● 穿梭巴士前往地鐵站 (1) ● 吸引須要使用它的郵輪訪客 (1) 不能達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 對當地居民不吸引 (1) ● 偏遠 (1) ● 那裡的飲食昂貴 (1) ● 乘搭巴士不能直接前往，很少的士進出 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供公共交通服務，例如前往東九龍 (1) ● 改善交通網絡，連接市內其他地方 (1)
活動選擇	達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 郊遊好去處 (1) ● 安靜和舒服 (1) ● 舉辦節慶或活動，例如美食節、嘉年華會和馬戲表演 (1) 不能達到： <ul style="list-style-type: none"> ● 那裡很少活動 (1) ● 很少店舖 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 興建戲院及娛樂設施 (1) ● 舉辦更多節慶及活動 (1)

[指出每一特性，並解釋碼頭如何達到/不達到得一分，另一分給有關啟德的改善 – 建議必須具體，並與該特性相關。例如更多餐廳並不是「高品質」的恰當改善，但米芝蓮餐廳則是]

10
18分+
2分傳意