

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.	C (47%)	16.	D (41%)
2.	A (21%)	17.	C (37%)
3.	B (38%)	18.	B (45%)
4.	D (35%)	19.	B (52%)
5.	C (8%)	20.	A (35%)
6.	D (45%)	21.	B (45%)
7.	C (20%)	22.	A (20%)
8.	B (79%)	23.	C (26%)
9.	A (41%)	24.	C (37%)
10.	D (29%)	25.	B (43%)
11.	*	26.	B (59%)
12.	D (70%)	27.	D (88%)
13.	*	28.	A (35%)
14.	D (78%)	29.	B (60%)
15.	C (43%)	30.	C (47%)

* 本試題被刪去

註：括號內數字為答對百分率。

關於「刪除試題」的說明

每年考試，香港考試及評核局如果認為多項選擇題試卷中某些試題欠理想，通常都會把這類試題酌量刪去。根據過往經驗，上述決定基於不同的理由；最常見的是由於試題的甄別力弱，未能把不同程度的考生分辨出來，換言之，大多數考生答題都只憑臆度。保留這類試題，恐會降低測試的效能，所以不得不把它刪去。這類試題雖經決定在考試中刪去不用，但仍刊登在試題專輯內，並予以標明，而當年的考試報告或會提出討論。

乙部

分數

1. (a) 指出三大類的特別項目及節日，並與資料中的例證配對，再加上一個相應的香港大型活動項目的例子：

資料中的例證與三大類項目的配對	相應的香港活動項目例子
<ul style="list-style-type: none"> 運動項目/平昌冬季奧運 	<ul style="list-style-type: none"> - 香港國際七人欖球賽 (1) - 國際汽聯電動方程式賽車錦標賽-香港段 (1) - 香港體育舞蹈節 (1) - FIVB世界女排大獎賽 (1) - 奧運馬術比賽 (1) - 其他合理例子
<ul style="list-style-type: none"> 文化項目/釜山國際電影節 	<ul style="list-style-type: none"> - 香港藝術節 (1) - 香港國際電影節 (1) - 中國戲曲節(1) - 其他合理例子
<ul style="list-style-type: none"> 商業項目/釜山國際水產貿易博覽會 	<ul style="list-style-type: none"> - 美食博覽 (1) - 香港書節(1) - 香港花卉展覽(1) - 香港工展會(1) - 其他合理例子
<ul style="list-style-type: none"> 其他合理分類 	<ul style="list-style-type: none"> - 其他合理例子

3

- (b) 以下任何四種現象並解釋其對到訪旅客的長期影響：

過去奧運會出現的現象	解釋對到訪旅客的長期影響，如何建立目的地負面的形象
<ul style="list-style-type: none"> 香港 - 交通堵塞 	<ul style="list-style-type: none"> - 旅客覺得目的地仍然會人多擁擠，設施不足，影響他們的觀感 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 香港 - 預訂酒店房間困難 	<ul style="list-style-type: none"> - 旅客擔心沒有酒店客房，使其不能逗留，無法計畫行程 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 北京 - 住宿價格過高 	<ul style="list-style-type: none"> - 旅客擔心住宿價格過高，認為當地人有欺詐旅客的情況 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 北京 - 簽證限制 	<ul style="list-style-type: none"> - 擔心在奧運會後，簽證仍會困難，難於入境 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 里約熱內盧 - 蚊媒傳染病的顧慮 	<ul style="list-style-type: none"> - 旅客擔心當地的衛生情況，害怕容易染病並會帶同疾病回國 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 倫敦 - 恐怖主義的風險 	<ul style="list-style-type: none"> - 旅客擔心仍有恐怖襲擊的風險，而且奧運會後的保安會減少 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 索契 - 性小眾社群被拒入境 	<ul style="list-style-type: none"> - 旅客擔心人權被侵犯，有些社群可能會杯葛到當地旅遊 (1)

4

(c) 以下四種外在因素並以例證說明：

外在因素	例證
<ul style="list-style-type: none"> • 社會/文化 	<ul style="list-style-type: none"> - 成為國家體育活動的樞紐 (1) - 改善南韓的旅遊品牌 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 政治 	<ul style="list-style-type: none"> - 奧運被視為和平競賽並促進兩韓和解 (1) - 增強國家的自豪感 (1) - 推動國家發展 (1) - 向世界展示南韓是先進國家 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 經濟 	<ul style="list-style-type: none"> - 創造就業 (1) - 重振南韓農業地區的經濟 (1) - 改善南韓的旅遊品牌 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 科技 	<ul style="list-style-type: none"> - 發展基建，興建連接機場和運動會場地的高速鐵路 (1) - 促進高科技產業 (1)

4

(d) 旅遊禮儀的任何四個功能：

- 增加義工及旅客之間的相互了解和溝通 (1)
- 幫助解決旅客與當地人之間的糾紛 (1)
- 改善義工的行為 (1)
- 提高服務質素 (1)
- 提高旅客的滿意度，增加重遊的機會 (1)
- 建立當地好客之道的形象 (1)
- 其他合理答案

$$\frac{4}{15}$$

2. (a) 任何四個與目的地相關的考慮因素並以例證解釋：

- 氣候狀況/自然災害
 - 強颱風後，天氣變得不穩定 (1)
- 住宿的供應情況
 - 酒店的服務中斷，如沒有熱水、冷氣 (1)
 - 酒店停止辦理入住和退房服務 (1)
- 餐飲服務的供應情況
 - 餐飲場所關閉 (1)
- 交通服務的供應情況
 - 航空公司的航班要轉飛其他目的地 (1)
 - 渡輪碼頭損壞 (1)
 - 計程車和巴士損壞 (1)
 - 過關通道被水淹沒 (1)
- 社會穩定
 - 店鋪被人盜竊 (1)
- 主要景點
 - 水電系統損壞 (1)
 - 樹木倒塌，阻塞道路 (1)
 - 污水處理系統損壞 (1)
- 健康和其他危害
 - 沒有垃圾收集 (1)
 - 食物污染的風險高 (1)
 - 食物變壞，整體衛生情況惡劣 (1)
- 其他合理答案

(b) 以下任何四個受颱風影響的後勤部門並以例證解釋：

- 保安部
 - 爆竊頻密，保安部門必須增加安全設施 (1)
 - 人們擔心，如果他們進入被淹浸的存貨區，可能會觸電，所以部門須確保封閉區域持續封閉，而且關閉電源等 (1)
 - 入住系統損壞，部門要確保沒有未登記的客人入住 (1)
- 工程部
 - 酒店淹水，如有危險，要確保空調及熱水系統等在安全情況下運作 (1)
 - 窗戶被擊碎，所以要修理破壞的地方 (1)
 - 電腦系統故障，要建立備分系統，酒店被迫依靠緊急後備電源 (1)
- 人力資源部
 - 員工被迫超時工作，要重編員工的更表 (1)
- 營業和市場推廣部
 - 電腦系統故障，停止接受預訂並安排退款 (1)
- 會計部
 - 由於電腦系統故障，要以人手保留客人消費的賬單 (1)
- 其他合理答案

(c) 每一個食物處理步驟中的任何一項關注要點並提出相關處理措施：

步驟	關注要點	處理措施
收貨	<ul style="list-style-type: none"> 選擇安全的原材料 保持雙手及用具清潔，免污染食材 	<ul style="list-style-type: none"> 檢查清楚來貨的品質及安全 (1) 拒收劣質食材 (1) 不要有太多存貨 (1) 將食物貯存於合適的環境及溫度之下 (1) 小心開啟食物包裝 (1) 保持雙手清潔 (1) 其他合理答案
烹調	<ul style="list-style-type: none"> 員工的衛生/保持雙手及用具清潔 生熟分開/避免交叉污染 安全溫度 煮熟食物 	<ul style="list-style-type: none"> 保持雙手清潔 (1) 處理食物時戴上用後即棄的手套 (1) 使用清潔和已消毒的設備及用具 (1) 避免昆蟲污染 (1) 保持食物在安全溫度 (1) 徹底煮熟食物，特別是海產及肉類 (1) 其他合理答案
煮食後貯存	<ul style="list-style-type: none"> 保持雙手及用具清潔 安全溫度 生熟分開/避免交叉污染 	<ul style="list-style-type: none"> 使用清潔和已消毒的設備及用具 (1) 貯存前把食物冷卻至室溫 (1) 保持食物在安全溫度 (1) 把食物分為若干小分，縮小體積，方便冷卻 (1) 為保持食物新鮮，不要貯存太久 (1) 適當的貯存，熱存或冷存 (1) 避免昆蟲污染 (1) 分開不同種類食物，存放在適當盛器 (1) 其他合理答案
上桌	<ul style="list-style-type: none"> 保持雙手及用具清潔 生熟分開/避免交叉污染 安全溫度 	<ul style="list-style-type: none"> 食物處理人員應遵守衛生習慣，如廁後要洗淨雙手 (1) 端送過程中，把食物蓋好 (1) 避免昆蟲污染 (1) 染病的員工不可處理食物 (1) 食物應盡快加熱至70°C (1) 熱食須保持在攝氏60°C或以上，冷凍食物須保持在攝氏4°C或以下 (1) 其他合理答案

(d) 被超載的任何三種承載力並以例子說明：

- 空間承載力
 - 作為當地主要交通運輸系統的計程車和巴士受到損壞 (1)
 - 過境關口淹沒了，渡輪碼頭遭受損壞，限制旅客入境。只可開放一條通道，而旅客則要排隊三小時 (1)
 - 機場關閉四星期 (1)
 - 水力和電力系統受到損壞 (1)
- 環境承載力
 - 腐爛的食物造成污染問題 (1)
 - 污水處理系統破損，將排泄物排入海洋 (1)
- 心理承載力
 - 過境時十分擁擠 (1)
 - 碎片殘骸四飛，造成恐懼 (1)
 - 害怕被困於升降機內(1)
- 社會文化承載力
 - 處理入境的人龍 (1)
 - 員工不能回家，被迫超時工作，擾亂他們的家庭生活 (1)
 - 食物短缺 (1)
- 經濟承載力
 - 關閉設施造成收入損失 (1)
 - 食物被棄置 (1)
 - 後備發電的成本高 (1)
 - 需要向員工支付加班費 (1)
 - 食物短缺 (1)

 - 其他合理答案

$\frac{3}{15}$

1. (a) 指出影響餐單規畫的四類因素，並解釋規畫餐單時，美食車所面對的限制：
- 與顧客有關之因素。以下任何兩項因素及其相關限制的例子：
 - 所吸引的顧客類型 – 因為美食車必須按照政府規定停泊在不同地點，不同地點顧客的需求及食物偏好可能不同；顧客類型不能確定，增加餐單規畫的難度 (1)
 - 消費能力 – 停泊地點不斷改變，顧客類型及他們的消費能力難以確定，導致餐單規畫更為困難 (1)
 - 用餐次序 – 美食車的食物選項有限，所以沒有特定的用餐次序 (1)
 - 特殊要求 – 因為美食車主要提供快餐食品或速食服務，難以滿足顧客的特殊要求 (1)
 - 與食物有關之因素。以下任何兩項因素及其相關限制的例子：
 - 食材成本及價格 – 美食車沒有提供餐桌服務，因此在大多數情況下，須盡量調低餐單選項的價格 (1)
 - 食材供應 – 從供應商購買食材將遇上很多困難，首先由於美食車的食品貯存空間有限，經營者不能一時之間買入太多貨；其次因停泊地點不定，所以貨源難以從供應商處得到補充。這些都限制了餐單所提供的選項 (1)
 - 食物的營養價值 – 在有限的餐單選項下，餐單難以顧及均衡飲食，往往都會提供煎炸食物；只有一些專門的經營者能提供健康餐單例如素食，但他們也須考慮客源方面的限制 (1)
 - 選擇種類和數目 – 美食車餐單的選項有限 (1)
 - 食物衛生及安全 – 基於兩個限制，首先貯存空間小，用於清潔及烹煮的儲水有限；其次美食車停泊在戶外、在無空調的環境下經營，因此經營者應十分小心，避免選擇容易腐爛、或污染機會較高的食材 (1)
 - 與營運有關因素。以下任何兩項因素及其相關限制的例子：
 - 廚房大小及設施 – 美食車的廚房面積小而設施有限，這意味着經營者不太可能貯存很多種類的食品及烹調工具 (1)
 - 餐廳位置 – 受政府規管，要停泊不同地點 (1)
 - 營業時間 – 營業時間由政府控制，例如它們大部分在上午11時後營業，所以美食車經營者，不可能在餐單中加入早餐項目(除全日早餐外) (1)
 - 廚房員工的技能 – 因美食車空間有限，只可容納少數員工工作，他們往往須一人身兼多職，對員工的廚藝技巧有一定要求 (1)
 - 與市場有關之因素。以下任何兩項因素及其相關限制的例子：
 - 同行的做法 – 即應考慮附近其他美食車的餐單 (1)
 - 餐廳裝潢 – 美食車的設計空間有限 (1)
 - 以餐單設計作為市場推廣工具 – 由於選項及預算有限，美食車不太可能使用印刷成小冊子般的餐單。相反，只能在銷售櫃檯展示簡單的餐單，在這情況下，限制了餐單作為營銷工具的功能 (1)

- (b) 描述影響餐飲場所環境氣氛的五個感官因素，並解釋為什麼有室內座位的餐廳的環境氣氛比美食車更具吸引力：
- 視覺 — 顧客對可見空間的觀感，有賴燈光、裝飾及色彩的配合 (1)
 - 在室內餐廳的用餐區，這些視覺元素很容易被改變及控制，為目標顧客營造合適的氣氛。相反，這些元素在美食車的環境中，卻不太可能被改變或甚至不存在（美食車沒有座位，且用餐區是公眾地方，故不太可能改變顧客的視覺觀感）(1)
 - 觸覺 — 顧客置身餐廳內所獲得的舒適感覺，包括與餐檯、餐具、座位及地氈的實際接觸 (1)
 - 室內餐廳有餐檯、餐具及座位等物品或設施，但美食車卻沒有。因此，與室內餐廳相比，美食車不太可能透過這感官因素，營造令人印象深刻的環境氣氛 (1)
 - 聽覺 — 對整體聲浪水平的感覺，包括顧客的對話、室內音樂、廚房聲響、機器及設備的聲響、侍應生的對話及外間聲浪 (1)
 - 與美食車相比，室內餐廳受到室外噪音的干擾較少 (1)
 - 室內餐廳可以在用餐區播放音樂營造氣氛，室外的美食車在營造氣氛方面則受到較多限制 (1)
 - 嗅覺 — 對烹調過程所產生的香味、通風系統效能及附近地區空氣污染的感覺 (1)
 - 室內餐廳的氣味不受室外氣味或空氣污染影響，美食車的情況卻非如此 (1)
 - 室內餐廳的環境容易加入令人舒暢的氣味，如空氣清新劑或香水味，但美食車卻難以這樣做 (1)
 - 溫度 — 對特定戶外用餐時的氣溫、烹調所產生的熱力及相對濕度的感受 (1)
 - 室內餐廳通常有空調，並且能根據天氣情況及顧客的喜好隨時調整，相反，美食車卻不能調整戶外的溫度 (1)

10

 18分+
 2分傳意

2. (a) 出租私人公寓及共享住宿可減少文化同質化的負面影響，任何四個原因及其解釋如下：

- 私人公寓及共享住宿一般由當地居民擁有；旅客有更多機會與當地人進行近距離的社交互動，有助增加旅客對當地的真實體驗(1+1)
- 私人公寓及共享住宿往往位於傳統旅遊區外(即住宅區)；旅客有更多本地化的體驗，並有機會接觸當地文化 (1+1)
- 國際連鎖酒店在各地提供相同類型的設施，引致住宿方面的同質化；而留宿在私人公寓或共享住宿，讓旅客有機會逃離國際連鎖酒店那完全同質的住宿(1+1) /私人擁有的單位或共享住宿，其裝修及佈置更貼近本地文化特色，有異於國際連鎖酒店所提供的同質化產品及體驗 (1+1)
- 選擇留宿在共享住宿，更有機會與來自不同國家及文化的旅客接觸並進行交流；這有助提高文化多樣性 (1+1)
- 西式連鎖餐廳及西式食物位於酒店內、其周邊及大型購物區較為常見，這減少旅客體驗當地餐飲的機會；而留宿在遠離傳統旅遊區的當地民宿，旅客可前往當地餐廳，例如在大排檔體驗當地美食 (1+1)
- 同質化令旅客對接受的服務有較高期望，更易對旅遊服務產生不滿；留宿在私人公寓的旅客，有機會了解當地人的真實生活面貌，更懂得欣賞不同文化，更傾向尊重當地文化，並更欣賞當地的家具風格 (1+1)
- 其他合理答案

(b) 解釋以認可質素保證改善業務績效及提高顧客滿意度的任何五個原因：

- 透過提供更優質的服務，以提升顧客的滿意度 (1)
 - 可減少顧客期望與實際服務之間的差距。顧客因此對他們購買的服務有更高的滿意度，並傾向成為回頭客 (1)
- 提高品牌/企業聲譽，有助改善業務 (1)
 - 顧客在接受優質服務後，會向他們的親友推薦及宣傳。如果獲得了認證(例如傑出優質旅遊服務(QTS)商戶榮譽)，更有助於建立更好的品牌及良好的商譽 (1)
 - 越多住宿業的企業加入這個認證系統，對整個社區及當中每一企業的聲譽均有所提高 (1)
- 提高市場競爭力 (1)
 - 能達到認可質素保證要求的住宿，會比那些還未得到相同認證的對手，更具競爭優勢 (1)
- 確保以高價定價 (1)
 - 住宿業可以通過提供更優質的服務來收取更高的價錢。這從長遠來看，可以帶來更多的收入 (1)
- 提高顧客信心 (1)
 - 消費者知道他們正在以合理的價錢購買服務，如果他們覺得受騙，亦有渠道作出投訴 (1)
- 定期接受專業評估 (1)
 - 這些詳細的專業評估報告為企業提供了一個媲美當時的行業標準的基準，有助不斷提升服務質素 (1)
- 更多提升企業專業性的機會 (1)
 - 認證計畫(例如優質旅遊服務協會(QTSA))會定期邀請學者、專家及經驗豐富的專業人士作為研討會、講座及培訓課程的主講嘉賓，以確保住宿業員工能掌握行業的最新動態。通過交流活動，與商界成員一起探索商機，改善業務 (1)
- 其他合理答案

10

18分+
2分傳意

3. (a) 以自然為本的運動旅遊項目，對自然環境和/或瀕危物種的任何四個好處及四個威脅：

好處	就每項好處提供任何一項解釋
<ul style="list-style-type: none"> • 另類經濟活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 旅遊業為自然區域創造了經濟價值，為了經濟方面的原因，更須保育這些地方 (1) • 已荒廢的農地及魚塘可用作舉行某些運動項目，為土地擁有人創造一個可帶來收益的機會 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 保留自然區域 	<ul style="list-style-type: none"> • 舉辦運動項目，藉此鼓勵人們保留自然區域作為有價值的景點 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 加強環境保護/提高保護自然的覺醒 	<ul style="list-style-type: none"> • 運動項目舉行前後，自然區域會被清潔整理，使環境保持清潔 (1) • 非本地的植物及動物有機會被處理，使環境恢復原來的自然狀態 (1) • 欣賞自然區域的旅遊價值，將會提高保護自然的覺醒及意欲 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 發展為具教育性的旅遊景點 	<ul style="list-style-type: none"> • 對於在風景區及野生動物保護區舉辦某些運動項目，極具吸引力 (1) • 提供認識自然景物及動植物的機會 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 改善及美化環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 風景秀麗的地方，遍植花卉及樹木等，增添美感 (1) • 改善景點的配套設施，如洗手間等 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 獲得收益 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得收益，把收益再投放於環境保育工作(1)

威脅	就每項威脅提供任何一項解釋
污染 <ul style="list-style-type: none"> • 土地污染 • 水質污染 • 空氣污染 	<ul style="list-style-type: none"> • 競賽選手亂扔垃圾或膠樽 (1) • 所提供的洗手間等設施不足 (1) • 洗手間的徑流及丟棄在水道的其他廢物 (1) • 活動帶來更多人流、車輛，造成污染 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 棲息地被破壞或降低吸引力 	<ul style="list-style-type: none"> • 由於使用者太多，會造成不少的破壞 (1) • 競賽選手及旁觀者因走小路而踐踏植物 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 對野生動物造成騷擾 	<ul style="list-style-type: none"> • 噪音及活動可能會騷擾野生動物，並迫使其遷移 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 引進有害的雜草、植物及非本地物種 	<ul style="list-style-type: none"> • 跑步及遠足人士有可能將非本地植物引入，與本地植物爭奪資源 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 火災風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 競賽選手及旁觀者有可能帶來火災風險，尤其是在露營的時候 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 刻意破壞 	<ul style="list-style-type: none"> • 競賽選手及旁觀者在石上塗鴉及採摘植物 (1)

(b) 以下任何三個可達成的目標，並加解釋：(每項兩分)	以下任何兩個較難達成的目標，並加解釋：(每項兩分)
<ul style="list-style-type: none"> • 自然完整性：保持和加強當地城、鄉之風貌質素，免遭破壞 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 使用現有道路作為單車節或馬拉松的路線，並不需要大規模地興建設施，這不會導致環境惡化 (1) - 這些項目都是非污染性活動 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 生物多樣性：支持有關自然區域、棲息地和野生動物的保育，並盡量減少對自然區域、棲息地和野生動物的傷害 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 大量的競賽者湧入，引入侵害性植物和動物品種的風險大增 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 有效運用資源：在發展旅遊設施和服務的過程中，應盡量減少使用稀少和不可再生的資源 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 由於單車節或馬拉松這些項目都不需要進一步消耗燃料 (1) - 在現有道路及路線進行競賽 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟上的可行性：確保觀光地點及旅遊行業的生存能力與競爭力，使之足以持續發展以提供長遠利益 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 這些運動項目屬短期活動，對經濟的長期影響有限 (1) - 許多同類型的活動(例如傳統的方程式賽事)並存，故減少了活動的競爭優勢 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 環境清潔：減少旅遊企業和旅客所產生之空氣、水及土地污染 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 踏單車、遠足及電動方程式賽車，都屬於非碳排放類項目，亦不會有噪音污染 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會的公平性：在相關社區的層面，旅遊產業在經濟上應尋求廣泛和公平的貢獻，包括改善區裡市民之個人前景、收入及對貧窮人士之服務等(1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 舉辦單車節這些活動，不能為弱勢社群創造賺取收入的機會 (1) - 這些運動項目所得的收入，可能不被用作支持社會公平項目 (1) - 電動方程式賽車參賽者，僅是一小群的精英 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 旅遊體驗：在沒有性別、種族及殘疾歧視等問題下，向所有旅客提供安全、使其滿意並感到充實的旅遊體驗 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 單車節或馬拉松等項目，歡迎來自世界各地的人士參與，他們也會到香港的不同地方體驗 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 地區性繁榮：若要最大限度發揮旅遊業對當地經濟繁榮的貢獻，要考慮訪客留在本土消費的比例 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 像單車節這樣的一次性活動，對當地沒有什麼長期的影響 (1) - 單車節等運動項目不需要興建什麼基礎設施，無法製造就業機會 (1) - 電動方程式賽車引致流失較多，專用設備尤其是供賽車使用的設備，都需要進口 (1)

<ul style="list-style-type: none"> • 文化獨特性：尊重及增進所在社區之歷史傳統、文化、習俗和獨特性 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 某些跑步項目會經過史蹟景區和荒廢村落，帶來學習香港歷史的機會 (1) - 這些項目吸引來自不同文化背景的人到訪，並與當地人互動 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • 僱員之質素：旅遊業作為鞏固及創造當地就業機會之數量和質量的角色，這包括沒有性別、種族、殘疾或其他形式的歧視，向所有合資格人士提供合理的薪酬水平、服務條件及公平聘用的機會 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 像電動方程式賽車這樣的一次性活動，不會為很多人帶來長期工作 (1) - 這類運動項目所創造的工作，大都是以服務為主的低薪職位 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 地區管理：賦予及授權當地社區對其轄地內的旅遊項目，就管理及未來發展方面，在諮詢相關持分者後，進行規畫及決策(1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 某些活動，如單車節及馬拉松等活動，都由當地籌辦 (1) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 地區的福祉：保持和加強當地社區的生活質素，包括維持當地的社會結構、使用當地資源、開發社區福利設施，以避免任何形式的經濟剝削 (1) <p>以一個例子解釋：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 某些活動，如單車節及馬拉松等為香港創造良好的國際形象，讓當地居民受惠 (1) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 其他合理答案 	

10

18分+
2分傳意

4. (a) 郵輪在每個階段，針對這些關注，可能會採取的任何兩項行動：

- 抵達前 (學校預訂的階段)：
 - 確保有足夠醫療設備及支援 (1)
 - 行程須避免犯罪率高、發生戰爭或受恐怖分子威脅的地方 (1)
 - 保留緊急電話號碼清單 (1)
 - 了解郵輪停泊國家是否瘟疫地區，是否需要接種疫苗 (1)
 - 提醒學生，須帶備個人需要的藥物 (1)
 - 為學生買保險 (1)
 - 了解學生的醫療要求，例如食物敏感 (1)
- 抵達 (學生抵達郵輪時)：
 - 向學生清晰指示消防通道位置 (1)
 - 代為保管旅遊證件 (1)
 - 確保在船上活動的安全 (1)
 - 講解適切的緊急應變程序 (1)
 - 將穿著救生衣及其他安全資訊告知所有人 (1)
- 入住 (學生留在船上的時間)：
 - 代為保管貴重物品，存放在安全的地方 (1)
 - 確保提供的食物和水潔淨 (1)
 - 在不同停泊點，提醒上落船時要注意安全，及遇上大風浪時的安全措施 (1)
 - 嚴格規管學生在船上進行有危險性的活動 (1)
 - 建議學生不要參與高風險性的活動 (1)
- 離開 (學生退房並離開郵輪時)：
 - 確保將所有文件交還給學生 (1)
 - 安排行李運送 (1)
 - 安排學生安全地由船上離開 (1)
 - 確保將所有藥物交還給學生 (1)

8

- (b) 以下任何五個發展顧客滿意度的文化時所涉及的工序，以及每一工序可採取的行動：
- 聽取顧客及員工意見，並採取相關行動 (1)
 - 在郵輪啟航前，聽取家長及學校工作人員所提出的問題，並採取相關行動 (1)
 - 航程後，留意家長、老師及學生的投訴 (1)
 - 建立以顧客為中心的服務理念 (1)
 - 特定訓練，讓員工能更好地服務殘疾人士 (PWD) (1)
 - 尊重殘疾人士，並對他們的需要有透徹的了解 (1)
 - 選擇以服務為本的員工 (1)
 - 招聘對照顧殘疾人士有一定經驗的員工 (1)
 - 改變習慣及行為 (1)
 - 許多消極的態度都是由於對殘疾人士的恐懼所造成；給予員工培訓，讓他們親身體驗殘疾人士的情況，以便他們能更理解殘疾人士的需要 (1)
 - 全面的質量培訓 (1)
 - 為員工提供登船前的培訓，以便他們能照顧客人的特殊需要 (1)
 - 要求全體員工都要符合一定的基本培訓要求 (1)
 - 設立獎勵制度 (1)
 - 選出一周最佳員工或為學生提供最佳服務的員工，給予獎勵 (1)
 - 研究當前的服務趨勢 (1)
 - 向其他服務殘疾人士的機構進行了解，了解它們如何更好地服務殘疾人士 (1)
 - 其他合理答案

10

18分+

2分傳意

5. (a) 將兩個模式的不同階段加以配對(每項一分)，並解釋兩者的關連(每項一分)：

不同階段加以配對	解釋兩者的關連 (1)	
	蒲樂旅客類型模式，每類旅客其中一項特徵	巴特勒目的地生命周期模式，每一階段目的地其中一項特徵
<ul style="list-style-type: none"> 探奇型 / 發掘(1) 	<ul style="list-style-type: none"> 結識新朋友 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊業未發展，旅客與當地人有很多交流
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡未被開發的地方 	<ul style="list-style-type: none"> 只有少量的探險式旅客 很少或甚至無旅遊服務提供
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡基本服務 	<ul style="list-style-type: none"> 很少或甚至無旅遊設施和服務
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡與當地人交流 	<ul style="list-style-type: none"> 吸引旅客的是自然美景或文化景點
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡基本的旅遊安排 	<ul style="list-style-type: none"> 很少或甚至無旅遊服務提供
<ul style="list-style-type: none"> 類別 D 或接近探奇型 / 投入 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 和探奇型相近仍然喜歡冒險，但要求多些服務 與當地人交流 	<ul style="list-style-type: none"> 旅客與當地人仍有有限的互動，
	<ul style="list-style-type: none"> 和探奇型相近仍然喜歡冒險，但要求多些服務 	<ul style="list-style-type: none"> 提供的設施仍有限，但設施的質量已較佳 當地人開始提供基本的設施
	<ul style="list-style-type: none"> 一如中庸型旅客，他們希望可以舒適些的體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 明確的旅遊業市場開始出現，發展出更多景點及較佳住宿
<ul style="list-style-type: none"> 中庸型 / 發展 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 不特別喜歡冒險 	<ul style="list-style-type: none"> 出現旅遊季節 人為興建的景點開始出現
	<ul style="list-style-type: none"> 但喜歡新體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 遊覽的地方有新鮮感
	<ul style="list-style-type: none"> 希望可以舒適些 	<ul style="list-style-type: none"> 外來企業對旅遊業有更大控制
	<ul style="list-style-type: none"> 旅客數目很多，喜歡參加旅行團 	<ul style="list-style-type: none"> 旺季時，旅客人數遠遠超過當地居民人口
	<ul style="list-style-type: none"> 旅客與當地人可分別出來 	<ul style="list-style-type: none"> 開始出現旅客與當地人互相敵視
<ul style="list-style-type: none"> 類別 B 或接近保守型 / 鞏固 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 某些特徵和中庸型及保守型旅客相近 喜愛不同體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 很多人為興建的景點
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡熟悉的環境 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊業已成為當地經濟的重要部分 建立了國際性連鎖酒店和度假村 對喜歡冒險的旅客失去吸引力
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡參加旅行團 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊業已發展得十分鞏固
<ul style="list-style-type: none"> 保守型 / 停滯 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 不常外遊的旅客 	<ul style="list-style-type: none"> 當地已沒有什麼新鮮感或刺激
	<ul style="list-style-type: none"> 喜愛熟悉的環境 	<ul style="list-style-type: none"> 目的地的形象良好 旅客留在熟悉的環境
	<ul style="list-style-type: none"> 喜歡住宿於熟悉的連鎖酒店 	<ul style="list-style-type: none"> 為旅客提供西式設施
	<ul style="list-style-type: none"> 會舊地重遊 	<ul style="list-style-type: none"> 令人舒適，但已不再是時尚

(b) 以下任何四組使香港成為過境樞紐的推動與拉動因素及簡單說明：(每組兩分)

推動旅客逗留的因素	香港作為中轉樞紐的拉動因素
<ul style="list-style-type: none"> 如果旅途使用了以香港為基地的航空公司，可能需中途停留 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 國際空運樞紐，交通方便 (1) 適宜的氣候，四季分明 (1) 易於把行程分段和花數天時間克服時差反應 (1)
<p>健康和安全的考慮：</p> <ul style="list-style-type: none"> 社會人口因素，老年人在航程中需要更多休息，所以過境時，逗留作休息 (1) 基於健康考慮，有些旅客也需要休息及放鬆身心 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 老年人需將旅程分段，停留香港可作短暫休息 (1) 香港能提供不同種類安全、舒適的住宿，旅遊配套設施適合不同健康狀況的旅客 (1)
<p>發展自我：</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅客有教育水平的，有增廣見識的渴求，他們希望於中途站看到一些不同的東西 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 香港有不同種類的景點，能增進旅客不同範疇的見識，如海洋公園、濕地公園及地質公園等 (1)
<p>探索新體驗的渴求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅客對探索、體驗不同的生活方式有興趣，過境逗留，加以體驗當地文化 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 有機會在往返主要目的地的路上到不同的地方遊玩 (1) 燦爛的夜生活/各種美食，是令人嚮往的體驗 (1) 可以滿足對亞洲文化、歷史、中西交融等的興趣，香港有豐富的歷史及文化資源 (1)
<p>自我實現 / 自尊：</p> <ul style="list-style-type: none"> 能作長途旅遊或多站式旅遊，是令人羨慕的機會，有助提高聲望/自尊 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 到訪亞洲的國際城市 / 國際大都會，旅客可以體驗殖民地文化與中國文化的交匯 (1)
<p>朋友、家庭和商業：</p> <ul style="list-style-type: none"> 有些旅客會為了建立關係、探訪家人及朋友、或為工作而過境 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 有機會探望住在香港的家人和/或親友 (1)

8

 18分+
2分傳意