

卷一
甲部

題號	答案	題號	答案
1.	C (80%)	16.	A (68%)
2.	A (70%)	17.	C (42%)
3.	B (94%)	18.	D (53%)
4.	D (62%)	19.	B (24%)
5.	A (18%)	20.	B (48%)
6.	C (78%)	21.	A (79%)
7.	B (65%)	22.	B (60%)
8.	D (53%)	23.	C (65%)
9.	C (20%)	24.	D (73%)
10.	B (41%)	25.	A (63%)
11.	D (83%)	26.	D (31%)
12.	C (57%)	27.	C (79%)
13.	B (94%)	28.	A (86%)
14.	A (51%)	29.	C (59%)
15.	D (48%)	30.	A (85%)

註：括號內數字為答對百分率。

1. (a) 以例證說明航空公司的任何三個差距： 3
- 以例證說明差距 3 服務表現差距
 - 航班誤點，抵達時間總是較預定時間遲 (1)
 - 娛樂系統有時會操作失常 (1)
 - 飛機餐質素差，令乘客不滿(1)
 - 以例證說明差距 4 溝通差距
 - 航班誤點，機長所說誤點的藉口，難以令人信服 (1)
 - 以例證說明差距 5 顧客差距
 - 客人對飛機餐不滿意，投訴食物沒有徹底煮熟，並帶有異味(1)
 - 客人以為科技進步可以縮短飛行時間，但事實並非如此(1)
- (b) 指出兩種污染，解釋其為何會在飛機上發生： 2
- 生物性污染及其在飛機上發生的原因
 - 機上食物難以保持在溫度 60 度以上，可能引致細菌、病毒或寄生蟲繁殖 (1)
 - 空中服務員沒有把生、熟食物分開，容易交叉污染，令細菌滋生，產生異味 (1)
 - 化學性污染及其在飛機上發生的原因
 - 清潔劑、食物添加劑、化學清潔劑及殘餘農藥等，都有可能產生異味(1)
 - 難以控制其他供應商所提供的食材的衛生情況，如有異味，可能是出現化學性污染(1)
- (c) 機票平均價格下降的原因及例證： 2
- 從 1999 到 2019 年間，提供相同航線的航空公司數量由 1 家增至 4 家，競爭激烈 (1)
 - 航班班次從 1999 年的每星期 3 班顯著增加到 2019 年的 21 班，引致在淡季時，出現減價競爭 (1)
 - 頭等、商務及經濟客位的組合不同，而大部分增加的客位是經濟客位，如 2019 年就有 230 個經濟客位，因此平均票價會被拉低 (1)
 - 大型飛機的座位較多而耗油量相同，這表示每名乘客的燃油成本較低，平均票價可以降低 (1)
- (d) 從服務金三角三方中的每一方，解釋航班延誤原因： 3
- 航空公司
- 基於安全或政治原因，必須取道另一條航線，以避免飛越某些領土 (1)
 - 飛機飛行較慢以節省能源 (1)
 - 遇上氣流或因為天氣情況，令航班飛行時間較長，因此出發或抵達時間將被延遲 (1)
 - 航班太多，跑道擠塞，引致延誤(1)
- 機組人員
- 由於交通擠塞，機組人員或機師遲到 (1)
 - 機組人員突然請病假 (1)
 - 機組人員需更長時間準備起飛 (1)
- 乘客
- 因等待轉機乘客或行李而令飛機延誤 (1)
 - 乘客遲到 (1)
- 其他合理答案

2. (a) 任何兩種類型的旅遊形式及例證：

運動旅遊

- 度假村提供潛水或其他水上運動 (1)

環保旅遊

- 在旅遊中加入「海洋公民」概念，藉此提高環境保護意識 (1)

閒暇式旅遊

- 度假村提供各種消閒活動 (1)

學習旅遊

- 學習「海洋公民」的概念，提高環境保護的認識 (1)

2

(b) 目的地所屬的兩個階段：

4

階段	說明	例證
2015 年屬發展階段 或 2015 年屬發掘階段	<ul style="list-style-type: none"> - 外地人對旅遊業有較大的控制權 (1) - 有外地專家的協助 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 2004 年蘇珊離開澳洲，於 2015 年在新西蘭一個偏僻小島擴展業務 (1) - 招聘海外專業人士來管理度假村 (1)
2018 年屬重生階段 或 2018 年屬發展階段	<ul style="list-style-type: none"> - 目的地嘗試在旅遊市場中重新定位 (1) - 當地企業難以主導旅遊業 (1) - 外地人對旅遊業有較大的控制權 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 新度假村不僅針對那些潛水愛好者，而且吸引其他參加水上活動及消閒活動的人，業務得到好轉 (1) - 以特許經營方式與國際連鎖酒店集團合作，引入外來投資 (1)

(c) 相較特許經營，獨立經營的任何兩個壞處：

- 不能使用著名的全球連鎖品牌名稱 (1)
- 與特許經營相比，需要在營銷及促銷度假村上花費更多 (1)
- 無法跟從全球連鎖所定的指引或標準，擁有人須承擔所有風險及責任 (1)
- 沒有特許經營的業務專才 (1)

2

(d) 任何兩個僱用當地人的好處：

- 為當地人創造收入機會，這比傳統捕魚業，能令當地人有更高報酬的工作 (1)
- 女性及青少年就業可能改變社會的層級制度 (1)
- 通過收入的再分配及減貧以促進社會發展，改善當地人的生活水平 (1)
- 當地人更多機會接觸旅客，學懂新意念、新價值觀及新的生活方式 (1)
- 減低當地人與旅客之間的摩擦 (1)
- 更多的職業形式帶來社區的轉變 (1)

2

	分數
3. (a) 香港旅遊業議會 (TICHK)(1) 的旅遊領隊證或導遊證(1)	2
(b) 任何三種不恰當的行程安排： - 早上遊覽女人街，但該處店舖尚未開業，街上比較冷清，沒什麼好看(1) - 3小時不足以往返澳門(1) - 離港前的最後一天早上舉行歡送會，卻要乘搭早上10時的航班，時間太趕(1) - 在冬天(即一月)，進行水上運動並不合適(1)	3
(c) 餐飲場所 - 在學校經營的自助食堂或飯堂(1) 餐單 - 餐單選擇有限，可設套餐餐單(1) - 餐單選項涵蓋各種口味(1) - 客人只需看著櫃檯附近的圖片或燈牌的餐牌來點選食物(1) - 客人可堂食或外賣(1) 服務 - 員工對客人比例極低(1) - 翻檯率高(1) - 客人在服務櫃檯排隊，選擇所需食物(1) - 不設畫位(1) - 沒有餐桌佈置(1) - 員工與客人之間的互動較少(1) - 沒有服務費(1)	3
(d) 以可於景點進行的活動說明行程中兩類人工景點： 消閒康樂景點(南丫島/女人街、珠寶店/賭場) - 到南丫島一天遊，下午進行水上活動(1) - 到女人街、珠寶店購物(1) - 遊覽賭場(1) 娛樂演出景點(現場表演/賭場/科學館) - 有歌手及樂隊現場表演的池畔燒烤晚宴(1) - 遊覽賭場(1) - 參觀科學館(1) 文化景點(音樂表演/科學館) - 樂隊及歌星的音樂表演(1) - 參觀科學館(1) 或 行程中包含的人工景點： 人工但非為吸引旅客的景點 - 到女人街、珠寶店購物(1) 人工但為吸引旅客的景點 - 賭場吸引遊客參觀(1) - 科學館讓訪客學習科學(1)	2

1. (a) 指出以下十二個目標中的五個，並分別解釋以大館的現有設施及環境如何達致可持續發展的目標：

自然完整性 (1)

- 不僅要對大館內的歷史建築加以保護，還要進行提升，使之變成一個宜人的地方，可供旅客逗留及參觀(1)
- 大館這新地標適合當地的環境條件，也有助於提升社區形象(1)

生物多樣性 (1)

- 保留大館內的樹木，例如檢閱廣場的芒果樹(1)

有效運用資源 (1)

- 採用「循環再用」的概念，可以使大館的歷史建築得以活化，並減少建築時間及使用的材料(1)
- 大館原有的大多數建築物都能作適應性地重用，而不是拆除後再重建新建築物(1)
- 大館內的傢俬、設施、裝飾等都利用循環再用的材料(1)
- 設立循環再用的設施，例如回收箱(1)

環境清潔(1)

- 由於活化項目不需要破壞原有的歷史建築，然後再重建一棟新的建築，這可以減少廢物的產生 (1)

社會的公平性(1)

- 古蹟是屬於所有香港人的，所有人都可以免費到訪大館，將香港歷史展現給所有參觀者(1)
- 為所有人提供免費的藝術展覽及活動(1)
- 在營運景點的同時，大館可為弱勢社群提供就業機會(1)
- 大館內商店租用的收入，可用於支付景點的開支，並為公眾提供免費服務。例如，為學生及訪客而設的導賞團(1)

旅遊體驗(1)

- 旅遊設施開放予殘疾人士，確保大館內設有可供殘疾人士使用的設施(1)
- 監測訪客的滿意度，並基於參觀者的回饋，不斷提升及改善旅遊體驗(1)

地區管理(1)

- 該項目已通過公眾諮詢，並在開始階段得到區議會的支持(1)
- 成立一間非牟利公司負責營運管理大館(1)

地區的福祉(1)

- 為避免旺季時過分擁擠，訪客須事先預約(1)
- 除旅客外，當地社區亦能使用其中的一些設施，例如博物館及主題餐廳(1)
- 保留香港歷史的重要部分，以留給後代 (1)

文化獨特性(1)

- 參觀博物館的旅客可以近距離了解舊香港的傳統和生活環境(1)
- 檢閱廣場上舉辦活動，例如公共藝術 (1)
- 出售當地美食的餐廳，例如供應粵式美食(1)

經濟上的可行性 (1)

- 從旅客在商店、餐廳及便利店花費的金錢，獲得收益 (1)
- 給外國訪客來港的理由，讓他們在社區消費，在大館內也能購買他們心儀的產品 (1)

地區性繁榮 (1)

- 將旅客帶到該區，令中區更多企業受惠 (1)
- 鼓勵旅遊業界使用當地的供應商及產品(1)
- 大館內的商店及餐廳，全是本地品牌而非國際連鎖品牌(1)

僱員之質素 (1)

- 大館為當地人帶來就業機會，例如景點附近的餐廳及其他企業，可僱用當地人作為服務人員 (1)

(b)

以下任何四類承載能力	以大館或其周邊社區可能出現的問題做例子加以說明
空間承載力(1) - 適用於興建旅遊設施及服務的土地面積 - 特定設施可容納人流之數目，如戲院、酒樓座位及當地交通系統容量	- 場地面積細小降低了空間承載力 (1) - 缺乏前往景點的公共交通工具。訪客往返景點，主要使用的是與當地人共用的中環半山扶手電梯 (1) - 附近沒有供訪客及旅行團使用的停車場 (1)
環境承載力(1) - 很多旅遊目的地的環境開始受到無法彌補的破壞和損害，包括名勝古蹟被旅客踐踏而受侵蝕	- 訪客可能會塗污或弄花歷史建築的牆壁 (1) - 由於訪客增加，周邊社區會有亂扔垃圾的問題 (1)
心理或感覺上的承載力(1) - 當某旅遊目的地的旅客數目過多，超越旅客的心理承載力，他們所感受到的樂趣便會明顯減弱	- 訪客可能在景點的某些地方，例如景點的美術館，他們不斷喧嘩或大聲講話，這對其他訪客造成負面影響 (1) - 擁擠可能會令旅遊體驗打了折扣 (1) - 大型旅行團可能會有損個人遊旅客的旅遊體驗 (1)
經濟承載力(1) - 在某些情況下，過多旅客到訪或會對本地社會的經濟受到不利影響，如日常消費品也因旅客的需求不斷增加而令價格持續上升	- 由於訪客人數增加，大館及其周邊地區的餐館往往會定價較高，這不僅會影響訪客，還會影響當地人的餐飲消費 (1)
社會文化承載力 (1) - 這是指當地居民對旅客的接納。接受程度取決於以往旅遊業所帶來的經驗及好處 - 與那些沒有牽涉在旅遊業之中的人士比較，擁有以旅客為對象的店主，或受聘於旅遊業的人士，均傾向支持旅遊業	- 業界人士可能會看到好處，而非業界人士則可能會看到人滿為患，令生活質量下降 (1) - 為鼓勵訪客到來而改變地方的結構，可能會與那些希望盡可能保存原有地方真實性的人，兩不相容 (1) - 對周邊的居民來說，如果太多訪客湧入卻未能為他們帶來實際的利益，相反只帶來嘈雜的環境，這可能會令他們感到煩擾 (1)

8

18分+

2分傳意

2. (a) 年長長途遊客的五個關注事項，以及確保「環境泡泡」的安排：

年長長途遊客的五個關注事項	確保「環境泡泡」的安排
<p>健康</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可能會擔心健康的隱患，特別是有隱性殘疾的人士 (1) - 可能會擔心他們的身體狀況，與及是否有能力跟上行程 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 調節行程節奏，使團員不會太累 (1) - 提供幾天適應時間，以克服時差 (1)
<p>安全</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可能擔心食物的質素及安全 (1) - 可能會擔心人身安全/迷路/被騙/搶劫/遺失財物等 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 參加旅行團，以解決對人身安全的擔憂 (1)
<p>語言</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可能不會說當地語言 (1) - 可能會擔心如何與當地人溝通，又或在遊覽景點時能否有效溝通 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 提供會說當地語言的導遊 (1) - 當感到不適時，提供會說其語言的醫生或翻譯 (1) - 提供翻譯機或使用其語言的標籤及解釋 (1)
<p>飲食文化</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可能有特別的餐飲需要 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 只光顧有牌及衛生良好的餐廳 (1) - 檢視餐飲食要求並調整菜單，提供與遊客飲食習慣相近的餐飲 (1)
<p>旅遊體驗</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可能有行動不便的問題，限制了他們在整個目的地到處遊覽的能力 (1) - 可能會擔心旅程的難度 (1) - 作為長途旅程，遊客可能擔心會錯過某些景點 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 參加旅行團或僱用導遊，以確保他們不會錯過任何特別值得到訪之處 (1) - 根據需要提供輪椅或其他協助 (1) - 確保行程到訪各主要景點 (1)
<p>文化差異</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可能會擔心進入了有文化差異的環境之中 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 入住西式酒店 (1)

(b) 任何四項香港的競爭優勢：

- 香港是郵輪樞紐(1)/國際航空樞紐 (1)
- 香港舉辦各種類型的大型活動，能豐富旅客的旅遊體驗，並建立香港作為亞洲活動之都的形象 (1)
- 政府致力提高香港作為亞洲理想的會議展覽目的地的吸引力，以吸引更多會議展覽旅客來港 (1)
- 香港可以作為一日遊的樞紐，因為它的交通十分便利 (1)
- 對許多國家的人境旅客來說，可以免簽證入境 (1)
- 香港擁有國際水平的主題公園，例如香港迪士尼樂園 (1)
- 香港有大量不同級別及品牌的酒店服務 (1)
- 香港擁有高質素的餐飲服務，例如米芝蓮餐廳 (1)
- 香港設有優質旅遊服務計畫，以保障旅客不會被騙 (1)

任何四項香港的不利條件：

- 與大灣區的其他目的地相比，香港的物價較貴 (1)
- 區內其他目的地，可透過高鐵與中國各地更緊密連接 (1)
- 香港的旅遊產品有限，並較集中主題公園等人工景點，而其他目的地則有更多多元化的產品，包括文物遺產或自然景點 (1)
- 旅客可以通過澳門、深圳或廣州的其他中轉機場進入中國各地區，不一定要經香港國際機場 (1)
- 旅客可能留在其他城市，而只到香港作一日遊，這會減低酒店的入住率 (1)
- 旅客可以更輕鬆地免簽證進入區內其他地區而不用選擇途經香港 (1)
- 澳門或廣東的吸引性可能令只有有限時間及預算的旅客，他們不會花任何時間在香港 (1)
- 區內其他城市可能會吸引有特別興趣客人的市場 (如古蹟、賭博等)，例如廣東和澳門都有世界遺產，香港則沒有 (1)
- 近期的社會事件，影響香港在旅客心目中的印象。多國對香港發出旅遊警示 (1)
- 區內其他城市，在服務質素、市場推廣及產品多元化方面都不斷優化(1)

任何其他相關論點

8

 18分+
 2分傳意

3. (a) 不適用於「吸引訪客到訪」的任何四個旅遊動機：
- 宗教信仰及精神審美 (1)
 - 當地沒有宗教總部、藝術表演、博物館或歷史遺跡 (1)
 - 專業及公商務(1)
 - 公園不適合舉行會議及商務會議 (1)
 - 園內沒有商務設施 (1)
 - 尋根(1)
 - 遊覽非建基於尋找他們的家族起源或祖國文化 (1)
 - 運動 (1)
 - 當地沒有競技及運動的氣氛(1)
 - 公園沒有運動設施，例如步道(1)
 - 健康 (1)
 - 園內並未有規畫發展，邊防設施可能有倒塌及發生意外危險，不是休閒放鬆的好去處(1)
 - 好奇心(1)
 - 當地因長期沒有發展，也沒有宣傳及發展配套設施，不能引起旅遊興趣 (1)
 - 快樂(1)
 - 公園未有發展規畫，城市人可能不認為這荒野令人心曠神怡(1)
 - 親友交往 (1)
 - 公園是在禁區內，不可能為了探親訪友而到訪(1)
 - 園內沒有郊遊野餐設施，更不是親友交往旅遊的好去處 (1)
 - 自我/尊重的需求 (1)
 - 公園並沒有宣傳及發展配套設施，別人並不認識，難以令他們欣賞那些曾到訪的人 (1)

(b) 景點任何五個特性，及各一項改善建議：

以下任何五個特性	改善建議
高品質(1) - 有一個安樂及潔淨的外觀，提供順暢並以客戶為尊的運作程序，資源保護以及友善的款待	- 提倡生態旅遊(1) - 設立指示牌及其他具解釋性的活動以教育訪客(1) - 開發適度的設施以提升體驗(1) - 通過回收、垃圾桶及其他行動改善環境(1)
真實性(1) - 通過各種營造「地方感」的方式，以讓社區發放它獨特的地方風味	- 物種保育/保護自然環境(1) - 分享該區人民的故事，如邊境防務、採礦、林業及農業(1) - 讓旅客體驗當地的環境，例如遊覽礦洞(1)
獨特性(1) - 這就是景點的「優勢」，並將社區中的景點排除在與其他地方競爭之外	- 發展成為具有教育價值的景點，例如歷史背景(1) - 資料中提到公園是唯一可以接近邊境的郊野公園(1)
吸引力(1) - 可以旅客從特定距離到訪你的社區之數量，以及他們是否會重複到訪作為計算指標	- 改善運輸網絡(1) - 提供露營地方及其他過夜設施(1) - 加強郊野公園的宣傳(1) - 於年中不同時段，組織定期旅行團(1)
活動選擇(1) - 可供居民和旅客進行的各種活動	- 組織越野比賽/體育比賽(1) - 建設燒烤及野餐場地(1) - 製作遠足地圖並建設步道(1) - 組織家庭同樂活動，例如親子放風箏(1) - 欣賞自然風光(1)
可達度(1) - 來往景點的難易程度	- 改善交通，使該區有更高的可達度(1)

10

 18分+
 2分傳意

4. (a) 籌辦獎勵旅遊時要考慮的五個因素及其例子：

- 目的地的價值 (1)
 - 與其他目的地相比，設施如酒店的大小及類型 (1)
 - 額外服務的提供，例如免費泊車，個人化的客房服務 (1)
 - 公共設施及服務標準，例如機場、道路狀況、交通設施、餐廳、衛生環境 (1)
 - 獎勵旅遊目的地的受歡迎程度，員工是否渴望參加 (1)
- 旅遊體驗的獨特性，參加者是否曾體驗過這個目的地 (1)
 - 娛樂及商務活動之間的比例 (1)
 - 為參加者帶來獨特的體驗，例如當地的文化體驗 (1)
- 安全及保障 (1)
 - 員工在目的地的安全及保障 (1)
 - 食物安全 (1)
 - 受恐怖活動困擾、安全較差或有健康危機的地區將不予考慮 (1)
 - 沒有病菌傳播及社會騷亂 (1)
- 購買力 (1)
 - 匯率的升降影響購買意慾 (1)
 - 某些商品偶爾會有推廣優惠 (1)
 - 目的地的物價水平 (1)
- 政治氣候 (1)
 - 應避免前往受到政治及社會動盪困擾的地區 (1)
 - 目的地的旅遊警示 (1)
 - 當地居民對旅客的態度 (1)
- 遊客的預算 (1)
 - 將決定他們要預訂的住宿類型/將決定他們採用的交通模式/將決定他們應該在哪裡用餐 (1)
 - 旅客的可支配收入，影響他們的消費力 (1)
- 物流 (1)
 - 如何將人們從全球各地的辦公室帶到香港 (1)
 - 如何有效地將他們帶到香港 (1)
 - 翻譯及其他服務，例如行政支援 (1)
- 天氣狀況 (1)
 - 季節會影響遊客的計畫，例如冬天不進行水上運動 (1)
 - 不利的天氣及氣候狀況將會影響行程 (1)
- 節慶及活動 (1)
 - 體育賽事，例如香港七人欖球賽，可以吸引旅客到來 (1)
 - 藝術節及商業活動，例如美食節 (1)
 - 節日，例如農曆新年 (1)
- 可供選擇的服務供應商 (1)
 - 旺季或淡季、酒店客房、機票及主題公園門票的供應 (1)
 - 服務供應商的數量 (1)

(b) 任何兩個酒店前線部門及他們的環保措施：

前台 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 無紙化的入住登記服務以減少紙張及其他浪費 (1) - 手機鑰匙(MOBILE KEY)代替塑料鑰匙卡 (1)
餐廳 / 酒吧 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 控制食物分量以減少浪費食物 (1) - 提供可重複使用的物品，例如餐巾布、玻璃杯、銀器、陶瓷餐具等，以提供所有食物及飲品服務 (1) - 不用瓶裝水 (1) - 用較小的杯碟，以減少食物分量及浪費 (1) - 設標語或提示牌，鼓勵「惜食」(1) - 電子點餐 (1)
禮賓司 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 通過智能設施使用無紙化地圖以提供資訊 (1) - 為客人提供公共交通工具資料 (1) - 鼓勵客人走路或使用公共交通工具，而不是乘搭的士 (1)

任何兩個酒店後勤部門及他們的環保措施：

廚房 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 對食材分量加以控制，減少送往堆填區的廚餘 (1) - 確保所有污水均透過污水處理系統進行適當處理 (1) - 避免使用一次性餐具 (1) - 廚餘的循環再用 (1) - 捐出剩餘食物給慈善機構 (1) - 電子落單(1)
管家部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 離開房間時關閉冷氣及照明，以節省能源並減少溫室氣體排放 (1) - 未使用的毛巾不要洗濯，以節約用水 (1) - 確保所有房間都有毛巾及床單的布草的重複使用卡 (1) - 用 LED 燈泡取代較為耗電的燈 (1) - 使用可循環再用的洗衣袋 (1) - 使用填補式洗漱用品而非即用即棄的用品(1)
人事部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 職員薪金表無紙化，電子化處理員工資料 (1) - 建立在線通訊系統以減少用紙量 (1) - 將打印機設定為雙面打印 (1)
工程部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 高效能的冷熱系統，避免過冷或過熱 (1) - 節能照明系統 (1) - 持續檢查並處理漏水的水龍頭及馬桶 (1) - 為大廳及走廊更換 LED 常規及日光燈 (1)
市場營銷部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> - 使用數碼營銷，而不是印刷小冊子及傳單的傳統營銷 (1) - 限制參觀國際貿易展覽的旅遊團體的人數上限(1) - 若活動是一年舉行多次的，應準備可重複使用的周邊物品 (1)

8

18分+
2分傳意

5. (a) 政府的四個主要角色及建議措施：

- 規畫及促進(1)
 - 恢復的整體計畫
 - 制定地區衛生及清潔計畫 (1)
 - 提升當地人的衛生意識(1)
 - 制定短期及長期的旅遊業增長及管理指引與目標，並設計策略以達致目標
 - 改善香港特別是旅遊設施的衛生標準 (1)
 - 提供旅客預防疾病的建議 (1)
 - 研究 - 要求進行研究以評估旅遊業的發展對該地區的需求或潛在需求的程度，繼而預計滿足需求所需的資源
 - 用以證明需要制定這樣的計畫以改善衛生 (1)
- 管制及監察(1)
 - 政府在管制及監察旅遊業方面扮演重要的角色。她必須防止不良的發展，維持良好的質素，協助平衡供求及保障旅客，避免他們受業內人員的不法行為或失職所影響
 - 監督並確保旅客安全，例如探熱、申報健康情況(1)
 - 為避免入境旅客散播傳染病，要採取辨識及管理措施，例如避免危險環境因素，擁擠或不衛生的環境 (1)
 - 在緊急處理傳染病時，限制入境或封關 (1)
 - 通過發牌及其他法規進行監督及控制
 - 健康與安全法規等，例如酒店的衛生水平 (1)
 - 規管旅遊相關項目的衛生情況，保證達至標準 (1)
- 直接經營項目(1)
 - 一些政府擁有公園、航空公司及機場、美術館和博物館等，從而幫助發展當地旅遊業
 - 繼續保持開放或安全，並在有需要時補貼其營運 (1)
- 向本地及海外市場推廣旅遊業 (1)
 - 推廣目的地
 - 政府印製及派發地圖、圖表、旅遊書刊，經營資料中心，刊登廣告，並直接在本地及海外市場組織業務推廣及公關活動(1)
 - 加強營銷活動，宣傳香港已克服健康危機的訊息 (1)

(b) 餐飲從業人員個人衛生的五個範疇下，加以改善以提高顧客信心的做法：

- 儀容 (1)
 - 指甲清潔 (1)
 - 使用髮網以防止頭髮跌落食物 (1)
- 個人習慣 (1)
 - 不隨地吐痰 (1)
 - 避免在沒有蓋好的食物或會與食物接觸的表面上打噴嚏或咳嗽 (1)
 - 請勿梳理頭髮或觸摸頭髮、鼻、眼睛、耳朵或身體其他部位 (1)
 - 應徹底清潔雙手 (1)
- 個人健康狀況 (1)
 - 有傳染病症狀的人應即回家，不應處理食物 (1)
 - 應向僱主或主管報告病情或病徵，以及向醫生求診 (1)
 - 生病的工作人員在返回崗位處理食物之前，應先徵得衛生主任的書面批准 (1)
 - 生病的工作人員應立即暫停所有可能會直接或間接接觸食物的工作 (1)
- 健康管理(1)
 - 新入職人員健康檢查 (1)
 - 主管應參考員工過往的健康紀錄 (1)
 - 僱主應要求申請者填寫有關個人健康的問卷及聲明 (1)
 - 在職人員的健康監察 (1)
 - 現職的從業員如若患傳染性疾病，必須向主管報告健康情況，並停止處理食物 (1)
 - 安排員工作入職前檢查及保存員工患病記錄 (1)
- 手部衛生 (1)
 - 食品處理人員應經常洗手 (1)
 - 清潔指甲 (1)
- 穿著防護衣服
 - 配戴口罩並定時更換 (1)
 - 處理即食食品時須戴即棄手套 (1)

任何其他相關論點

10

18分+
2分傳意