

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

卷一
甲部

題號	答案	題號	答案
1.	D (41%)	16.	A (69%)
2.	A (74%)	17.	C (48%)
3.	A (61%)	18.	D (23%)
4.	B (55%)	19.	D (40%)
5.	C (67%)	20.	B (69%)
6.	A (30%)	21.	B (28%)
7.	D (51%)	22.	D (76%)
8.	C (93%)	23.	B (55%)
9.	B (45%)	24.	D (44%)
10.	A (74%)	25.	B (56%)
11.	C (71%)	26.	B (73%)
12.	C (71%)	27.	D (73%)
13.	C (77%)	28.	A (69%)
14.	D (40%)	29.	A (59%)
15.	C (6%)	30.	C (70%)

註：括號內數字為答對百分率。

乙部

分數

1. (a) (i) 巴黎
歐元 2
- (ii) 以下任何兩個景點：
埃菲爾鐵塔、羅浮宮、巴黎聖母院、凱旋門、塞納河遊船、巴黎紅磨坊表演、凡爾賽宮、香榭麗舍大道 1
- 其他合理答案
- (b) 任何兩個例證支持約翰並非保守型旅客： 2
- 例證：約翰愛冒險，到了香港機場才知道目的地和行程。保守型旅客喜歡熟悉的旅遊目的地
 - 例證：約翰會探索兩處冷門的農村景點。保守型旅客喜歡目的地的常見活動
 - 例證：約翰會與不同語言的當地人打成一片。保守型旅客喜歡熟悉的氣氛而不是外國的氣氛
- 其他合理答案
- (c) (i) 高級餐廳 1
- 例證：需要穿燕尾服出席五星級酒店豪華晚宴
- (ii) 菜單上的任何兩個特徵： 2
- 提供單點菜單
 - 食物現點現做
 - 高價菜單
 - 可以定制訂單
 - 飲品餐單與主餐單分開，當中餐酒及酒精飲料種類繁多
 - 著重使用高質素及新鮮食材
- 其他合理答案
- (d) 任何兩個服務特徵並附例證： 2
- 可信性 - 提供地圖、緊急聯繫人和其他旅行者的內容作為參考
有形性 - 提供一本旅遊指南
同理心 - 根據旅行者的喜好提供度身定制的旅行安排

10

2. (a) 任何兩種旅行方式：

2

旅行方式	有例證的解釋
休閒旅遊	-為旅客提供放鬆和觀光的機會 例如：旅客可以有娛樂/高級及休閒餐飲/ 現代化購物中心/ 任何相關例子
文化旅遊	-為旅客提供學習和體驗目的地文化的機會 例如：藝術和文化活動/歷史博物館/藝術表演/展示當地住宿歷史和居民過去日常生活的博物館/當地手工藝品商店/畫廊
學習旅遊	-為學生提供探索當地文化和社區歷史的機會 例如：饒宗頤文化館/展覽和工作坊場地/展示過去當地住宿和居民日常生活歷史的博物館

(b) 舊式建築改建酒店

1

例證：歷史遺址展示了過去當地住宿和居民日常生活的歷史

或

經濟型酒店

例證：旅舍可以改建為經濟型酒店，適合經濟型旅客。由旅舍改建為經濟型酒店並不太困難或昂貴

或

精品酒店/主題酒店

例證：特別主題的住宿，例如把物業的歷史與現況連結

其他合理答案

(c) (i) 本地美食/ 大排檔/ 茶餐廳/ 老香港/懷舊

1

(ii) 任何三個元素及切合主題的例證：

3

元素	例子
裝飾	例如：大排檔、茶餐廳、漁港等裝飾/ 牆上掛著老香港照片/懷舊日用品、傢俱作為餐廳的裝飾品
制服	例如：懷舊的工作人員衣服和髮型
感覺	
- 視覺	與上面提到的裝飾和制服相同
- 觸覺	例如：用古董傢俬/ 古董餐具
- 聽覺	例如：播放本地懷舊金曲作背景音樂
- 嗅覺	例如：傳統本地食物的氣味
- 溫度	例如：烹煮熱度和相對濕度給客人老香港的感覺

(d) (i) D2 Place

1

(ii) 任何兩項解釋：

2

- D2 Place 傾向提供旅途中的休息站
- D2 Place 提供吃喝的機會
- D2 Place 令這次行程多樣化
- 其他四個景點含有更多文化、藝術和歷史元素，吸引有特殊興趣的遊客到目的地探索

3. (a) - 最受中國訪客歡迎的旅遊景點國際主題公園屬於娛樂演出/「人工」並為吸引遊客而建的景點 2
 - 最受美國訪客歡迎的旅遊景點地質公園是自然景點

- (b) 任何兩項統計範疇： 2
 - 地理環境：
 例證：訪客來源地
 - 消費心態：
 例證：最常購買物品、主要消費
 - 人口性：
 例證：年齡層

- (c) (i) 60-69 歲年齡層屬於嬰兒潮出生的一代 1

(ii)	任何一個偏好：
餐飲偏好	- 會選擇氣氛較好、較高級和正式的餐廳 - 高級的餐飲體驗 - 喜歡品酒 - 視飲酒為一項休閒、健康活動 其他合理答案

- (d) 流失的任何兩個成因： 2
 - 旅客在一些進口貨品及服務上的消費，例子：購買來自進口的名牌手袋
 - 從事旅遊業的外國員工將在當地賺取的金錢匯返海外老家，例子：國際主題公園或國際酒店集團的外國員工將在當地賺取的金錢匯返海外老家
 - 在當地擁有旅遊設施的外資公司，將所賺取的利潤花在海外，例子：國際主題公園或國際酒店集團的外資公司，將所賺取的利潤花在海外

- (e) 任何兩個限制旅客數目的政策： 2
 - 簽證管制
 - 限制交通，例如限制前往該國的飛機或船
 - 入境稅
 - 對到訪人數設限額
 其他合理答案

1. (a)

政府在旅遊發展方面的四個角色	任何一個建議：
<ul style="list-style-type: none"> • 規畫及促進旅遊業 - 政府制定發展政策和計畫 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 香港作為通往區內各地，特別是大灣區的門戶，盡享位處亞洲中心的地理優勢；與中國內地重新開放邊境，出入境免檢疫及取消配額限制等 (1) - 香港作為區內優秀的商業及服務中心，是發展亞洲商貿的必然之選；建議就制定入境旅客的檢疫政策，徵詢不同持分者意見 (1) - 香港是亞洲盛事之都；建議舉辦體育/大型賽事，例如國際龍舟賽 (1) - 讓社會復常，放寬社交距離措施 (1) - 取消口罩令 (1) - 制定政策以提升香港旅遊設施的衛生標準 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 管制及監察旅遊業 - 政府必須防止不良發展、維持質量標準、協助平衡供求和保障遊客，避免他們受業內人員失職所影響 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 撤銷對海外旅客的掃瞄安心出行、接種疫苗和佩戴口罩要求 (1) - 要求旅遊服務供應商的從業人員，例如酒店工作人員定期接種疫苗並進行快速檢測，以確保旅客安全 (1) - 撤銷嚴格的邊境管制，提高衛生和安全標準 (1) - 監察衛生改善政策的執行，以防止病毒在港傳播 (1) - 向遵守衛生協議的旅遊服務公司，提供補貼和證明 (1) - 通過發牌及設立健康及防疫法規進行監督，從而提升酒店及景點的衛生標準 (1) - 監管旅遊業持分者的質素，例如旅遊業監管局監管旅客圍餐人數的上限 (1) - 海關監管銷售產品(例如海味)的質素，使旅客不致受騙 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 直接經營與旅遊業有關的項目 - 擁有公園、航空公司和機場、畫廊、博物館、古蹟等，以促進旅遊業的發展 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 使用政府場所，例如有需要時，將體育場館作為公眾和旅客的檢測中心 (1) - 延長疫苗接種中心的服務時間 (1) - 旅客免費進入政府擁有的景點，例如 M+ 博物館 (1) - 持續保持各景點開放，並提升衛生標準，令旅客更安心 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 向本地及海外市場推廣旅遊業 - 政府印製和派發地圖、圖表和旅遊書刊；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和公關活動 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 新的宣傳短片將宣傳香港已經克服疫情，是海外旅客的安全旅遊目的地 (1) - 宣傳體育/大型賽事，例如七人欖球賽，其具有國際吸引力，可以讓香港享有全球聲譽 (1) - 舉辦金融論壇，例如全球金融領袖投資峰會，吸引海外商務旅客 (1) - 讓社會復常，放寬社交距離措施撤銷所有防疫措施 (1) - 旅客如在香港感染 2019 冠狀病毒病，將可獲經濟賠償 (1) - 派發免費機票及酒店住宿券給旅客 (1)

其他合理答案

(b)

分數

根據指標比較兩種住宿		哪家酒店更吸引？
- 設施	- 國際連鎖酒店是一家提供全方位服務的酒店。有餐飲、電訊、商務、健康等設施。小型私營酒店不提供商務、健康或其他服務 (1)	- 小型私營酒店更具吸引力 > 小型酒店內的餐廳、健身房、游泳池等公共設施較少，因此透過接觸他人而受感染的風險較低 (1) 或 - 國際連鎖酒店較吸引 > 提供游泳池、健身房、桑拿、水療中心等健康設施以及按摩服務 (1)
- 地點	- 連鎖酒店位於中環市中心，小型私營酒店位於離島大嶼山 (1)	- 小型私營酒店較吸引 > 與連鎖酒店相比，小型酒店的位置偏遠，也不太擠擁，被感染的風險也更小 (1) > 遠離擠擁的城市生活，享受離島的風景，遊客可以享受遠足、游泳的樂趣 (1) 或 - 國際連鎖酒店較吸引 > 如遇上健康問題，中環連鎖酒店客人可能更快送院醫治，而大嶼山較偏遠，交通不便 (1)
- 職員與客房的比例	- 連鎖酒店職員與客房的比例較高 (1)	- 小型私營酒店較吸引 > 與連鎖酒店相比，小型酒店提供較少的職員及客房，被其他人感染的風險更低 (1) 或 - 國際連鎖酒店較吸引 > 有信心酒店能保持衛生和服務標準，並提供全方位服務 (1)
- 實際房租	- 連鎖酒店實際房租較高 (1)	- 小型私營酒店較吸引 > 房價和健康問題沒有直接關係。相反，低感染率較具吸引力 (1) 或 - 國際連鎖酒店較吸引 > 房價和健康問題沒有直接關係。但連鎖酒店能為客人提供豪華而且衛生水平高的全方位服務，為客人提供難忘的旅行和住宿體驗 (1)
- 商務組合	- 連鎖酒店吸引較多的全球商務旅客 (1)	- 小型私營酒店較吸引 > 海外商人本國的感染率高，所以避免接觸他們為佳 (1) 或 - 國際連鎖酒店較吸引 > 衛生服務標準有保障，因為高端商務客經常住酒店，對衛生水平有較高要求 (1)

其他合理答案

10
 18分 +
 2分傳意分

新興客群的四個例子	任何一個吸引該群遊客的方法：
<ul style="list-style-type: none"> ● 年長客群 - 擁有較高的可支配收入和閒暇時間。他們通常需要能量較低的活動 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 提供室內景點，例如表演和特別活動，讓他們可以坐下欣賞 (1) - 安排別的通道進入表演場地和其他設施 (1) - 品嚐各種美食 (1) - 欣賞優美的園林景色 (1) - 提供一些輕鬆而非驚險刺激的機動遊戲 (1) - 提供充足的地方給他們坐下休息和享受園區的氣氛 (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 注重環保的客群 - 更加意識到保護和保存環境的必要性，重點關注節水節能、減少「溫室氣體」排放、減少廢物和生態保育 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 興建環保建築物：結合環保建築的特色及追求綠色認證獎項 (1) - 使用環保車輛：接載遊客從一個景點到另一個景點的車輛應該高效節能 (1) - 處理廢物及污水：處理來自餐廳產生的食物廢物、固體廢物及主題公園的日常營運而產生的污水 (1) - 使用可再生能源：承諾在營運主題公園時使用可再生能源，如把太陽的光能轉換成電能 (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 注重教育與娛樂的客群 - 遊客已經不再純粹追求樂趣和刺激，他們想學習新事物 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 把驚險刺激的遊戲與親近動物的教育活動結合 (1) - 通過趣味盎然的園區和各種各樣的展覽鼓勵學習 (1) - 舉辦的工作坊增加他們具教育意義的學習體驗 (1) - 表演和其他支持產品可以包括保育和教育信息 (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 注重互動體驗的客群 - 期望有較多的互動和參與體驗 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 提供多感官、超越 3D 互動體驗的電影給遊客欣賞。他們提供 5D 體驗的電影，它集合了視覺、聽覺、嗅覺、觸覺，還能讓遊客身臨其境般感受動感刺激的體驗 (1) - 虛擬實境、增擴實境和混合實境技術的快速發展可能成為向主題公園遊客提供一系列激動人心的互動體驗的重要科技力量 (1)

其他合理答案

(b)

分數

景點的五個特性	海洋公園如何達致每個特性的要求：
<ul style="list-style-type: none"> ● 高級質素 - 清潔的外觀，提供順暢和以顧客為主的營運和服務 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 致力於為動物提供最好的照顧和福利 (1) - 世界認可，即海洋公園在動物護理方面獲得重要的認可和認證 (1) - 具新鮮感，不會給人老化和折舊的感覺，例如海洋公園雖然成立了幾十年，但對遊客仍然有吸引力 (1) - 提供優質的設施和服務，例如海洋公園不斷擴建，及員工服務親切 (1) - 以創意引入新的區域和景點，例如歌酒節、水上樂園和新酒店的建立 (1) - 適當的維修，例如：海洋公園纜車非常少發生事故 (1) - 主題公園很清潔，並定期翻新，是值得遊客參觀和度假的好去處 (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 真實性 - 讓本地特有的氣息閃閃生輝 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 位置可欣賞美景，即海洋公園可欣賞到香港南部壯觀的海港和山景 (1) - 展示各種海洋和陸生動物 (1) - 提供本地獨特風味的活動，即參觀海洋公園裡的「老香港」(1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 獨特性 - 將其吸引力與其他地方的競爭區分開來的優勢 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 海洋公園的海洋主題有相當特色，不容易被香港附近地區的其他競爭對手模仿 (1) - 新活動，例如自然全體驗 – 南區森海遊、豚聚一刻、約會海獅 (1) - 香港海洋公園學院提供海洋的多元化環境教育課程 (1) - 新景點開放：全天候水上樂園 (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 吸引力 - 將衡量指定距離參觀的遊客人數 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 公園附近建設酒店，為客人提供酒店及公園門票套票，即海洋公園附近的酒店 (1) - 吸引遊客重遊，例如香港居民對海洋公園有強烈的感情 (1) - 交通便利：從市中心乘坐地鐵僅需 6 分鐘便抵達 (1) - 票務優惠，例如全日通、生日免費進場等吸引遊客 (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動選項 - 為遊客提供的活動 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 遊客在公園裡可以進行各式各樣的活動，例如：暢玩機動設施、水上樂園、觀賞動物、餐飲和購物、參加晚間派對 (1) - 定期添加新元素/活動以吸引遊客前來，例如：新水上樂園等 (1) - 公園舉辦不同類型的活動，例如海洋公園利用酒店設施作為會議展覽場地、新活動如自然全體驗 – 南區森海遊 (1) - 提供教育和保育計劃，即海洋公園學院提供海洋多元化環境教育計畫 (1) - 親近動物，近距離接觸動物和魚類，即「魚」樂零距離 (1)

其他合理答案

10
18分 +
2分傳意分

五項與食物有關的考慮：	如何滿足目標市場：
<ul style="list-style-type: none"> • 食材的成本和價格 - 應考慮目標細分市場的消費能力，高層管理人員還應考慮食品材料和其他輔助的成本，以確保利潤 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 與一般年輕消費者相比，長者在消費方面更加謹慎。餐廳可提供折扣和較低價格菜單 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 食材供應 - 餐廳必須保證食材的穩定供應，尤其是在某些季節 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 經營者要保證時令食材的穩定供應。因為時令食材時令食材更富營養、更健康、也更適合長者 (1) - 餐廳要保證傳統及令人感覺滿意的食品（長者比較熟悉）和營養豐富的蔬菜和水果的供應 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 食品的营养價值 - 均衡飲食很重要 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 長者選擇食物時更注重健康。他們比較喜歡低脂肪、高纖維的飲食餐單或素食 (1) - 一些長者可能患有糖尿病和高血壓，餐廳必須公開食物成分或健康價值 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 選擇的種類和數量 - 應為其目標細分市場提供足夠的選擇。應從顧客角度審查不同食品的類別 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 餐廳必須為長者提供具吸引力的食物。例如本地或令人感覺滿意的食品 (1) - 長者常有咀嚼問題，餐廳可以提供不同質地的食材 (1) - 因為不及年輕人的胃口大，所以長者比較喜歡較小份量 (1)
<ul style="list-style-type: none"> • 食品衛生與安全 - 餐廳應重新檢查建議的菜單，是否可避免高風險成分食品 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> - 長者餐單可避免高風險食材。例如，不建議長者食用生的食物和未煮熟的雞蛋、肉類和家禽 (1)

其他合理答案

(b)

分數

任何四種顧客相關的界面應用：	酒店部門	任何一種提供數碼化體驗的方法：
通話計算系統	前台部/財務部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> • 如在客房內致電，收費自動納入客人帳單 (1) • 客人和酒店可在應用程序內實時聊天，並保留所有對話紀錄。客人可以直接發送信息以傳遞他們的請求，信息會存儲在計算機系統內 (1) • 客人直接從應用程序內的通訊錄致電接待處 (1)
電子門鎖系統	保安部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> • 手機鑰匙可以提供非接觸式體驗 (1) • 唯一代碼可以用以分辨客人身分和樓層使用權 (1) • 記錄到訪情況，減少盜竊案 (1)
能源管理系統	工程部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> • 客人可以通過酒店應用程序以控制他們的房間環境，例如簡單地調節房間內的恆溫器、照明、百葉窗和電視 (1) • 只有當感應器檢測到用戶存在時，電子設備才會啟動 (1)
顧客操作裝置	前台部/管家部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> • 自助服務技術，從網站、應用程序和非接觸式登記入住到虛擬禮賓服務、內置 Wi-Fi 咖啡機、在線訂餐、室內娛樂等 (1)
顧客配套服務	管家部/餐飲部 (1)	<ul style="list-style-type: none"> • 可以通過酒店網站或應用程序，在客人抵達前追加銷售的輔助項目。例如，為客人準備的特殊枕頭，升級房間，為慶祝的特別裝飾 (1) • 客人的語音信息和叫醒服務可以簡單地放入電話系統，另一方面，也可向客人發出警報 (1)

其他合理答案

8
18分 +
2分傳意分

兩類遊客的任何兩項特點	這些特徵如何影響文化同質化，任何兩個例子：
漫遊式旅客 <ul style="list-style-type: none"> ● 與當地人一起生活，打散工維持生計 (1) ● 嘗試當地人的生活方式，分享他們的房子、食物、生活習慣 (1) ● 避免旅遊機構的任何聯繫，如酒店和旅遊巴士 (1) ● 選擇探索能提供新體驗目的地 (1) 	漫遊式旅客導致文化同質化 <ul style="list-style-type: none"> ● 更多的文化交流。漫遊式旅客讓人們看到來自世界不同地方的產品（食物、音樂、服裝等）(1) ● 旅客的飲食文化將滲透到農村社區的飲食文化中，可能破壞原有的飲食文化 (1) ● 漫遊式旅客與當地人一起生活，示範他們的生活方式。當地人模仿旅客的生活，嚮往他們的生活方式，這可能鼓勵當地人逃離農村社區，像旅客一樣擁有數碼化產品 (1)
旅行團群體旅客 <ul style="list-style-type: none"> ● 大部分時間都在「環境泡泡」中度過。他們較喜歡參觀和家中體驗相若的地方 (1) ● 行程由旅行社安排，有導遊以及所有景點和停靠站都已預先安排 (1) ● 旅客由旅遊機構按常規方式處理 (1) 	旅行團群體旅客受惠於文化同質化 <ul style="list-style-type: none"> ● 目的地引進西方產品，以滿足遊客。他們能享受在家中常用的日常設施 (1) ● 預先安排好的行程，讓遊客在旅途中不斷享受家鄉的生活體驗，例如：食物 (1) ● 跨國公司將服務延伸到世界各地，以滿足遊客的需求。旅行社、連鎖酒店等旅遊機構為他們提供熟悉的服務 (1)

其他合理答案

(b)

分數

全球化的任何其他五個特徵：	對旅遊業發展的任何一項影響：
<ul style="list-style-type: none">令當地文化變得商品化及失去獨特價值 (1)	<ul style="list-style-type: none">全球旅遊活動導致藝術品和手工藝品的商業化。為了滿足旅客的需要，手工藝品大量生產，使手工藝品失去了原有的文化價值。東道主國的文化經常被改變並包裝成有價值的商品 (1)
<ul style="list-style-type: none">通過大型企業，如麥當勞、肯德基家鄉雞和星巴克標準化，所有目的地提供相同的旅行體驗 (1)	<ul style="list-style-type: none">旅行體驗標準化。全國各地都有快餐店，讓遊客感到標準化。世界各地的連鎖酒店和餐館都是相似的。旅客的旅行體驗是安全和熟悉的，但沒有獨特的個人體驗 (1)
<ul style="list-style-type: none">全球資金自由流動 (1)	<ul style="list-style-type: none">大公司有更好的集資能力拓展業務，投資全球大部分國家的酒店、主題公園等。一些發展中國家原本缺乏資金和技術發展旅遊業以促進其經濟發展。全球化使這些國家更容易吸引外資，加快旅遊業的發展 (1)
<ul style="list-style-type: none">大部分經濟重組（擁有權變更）符合大企業的利益 (1)	<ul style="list-style-type: none">小型企業被大公司收購，主要因對其高回報率感興趣 (1)旅遊業的整合，包括航空和運輸業 (1)
<ul style="list-style-type: none">跨國公司將服務擴展到世界各地 (1)	<ul style="list-style-type: none">在跨國公司的控制下，發展中國家依靠跨國公司發展旅遊業以促進經濟發展。跨國公司規模龐大，業務較多元化，涵蓋服裝、食品、住房、交通、旅遊、購物、娛樂等不同行業。發展中國家經濟損失慘重 (1)旅遊業的利潤從經濟體系中流失。跨國公司在進出口資金流失中佔相當大的份額 (1)
<ul style="list-style-type: none">技術發展促進全球化 (1)	<ul style="list-style-type: none">交通技術的發展降低了長途旅行的時間和金錢成本，例如廉航 (1)近年來互聯網技術的快速發展促進了國際交流，使潛在的旅客能夠探索目的地的景點。傳統旅行社數目下降 (1)

其他合理答案

10
18分 +
2分傳意分

客戶方面造成差距三的任何兩個可能原因：	任何兩個例子：
<ul style="list-style-type: none"> 顧客對其角色及責任缺乏認識 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 他們可能不知道如何使用該技術，例如參加虛擬旅遊的網上課堂 (1) 他們沒有合適的設備 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 顧客互相產生負面影響 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 在虛擬遊覽期間與屏幕外的其他人交談時忘記靜音 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 缺乏技術支援 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 參加在線虛擬旅遊時沒有無線網絡，或網絡質素很差 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 顧客需要的改變 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客的數目不斷增加，而且有不同要求 (1)
職員方面造成差距三的任何兩個可能原因：	任何兩個例子：
<ul style="list-style-type: none"> 員工的工作與科技未能配合 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 即使經驗豐富的導遊也可能沒有接受過良好的培訓，無法使用該技術進行虛擬遊覽 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 角色模糊與角色衝突 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 導遊不清楚自己在虛擬旅遊中的角色，導致服務質量水平下降 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 不當的評估與獎勵制度 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 實施虛擬旅遊時管理及監督不當 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 員工質素差劣 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 導遊在進行虛擬旅遊時可能不知道如何與顧客的「互動」，因此旅遊體驗的質量可能會被打折扣 (1)
<ul style="list-style-type: none"> 技術支援質量差劣 (1) 	<ul style="list-style-type: none"> 導遊使用的設備可能有問題，例如：麥克風聲音不夠大 (1) 網絡問題，例如在線進行虛擬旅遊時沒有無線網絡和網絡質素差劣 (1)

其他合理答案

(b)

分數

舉辦線上會議的任何三個社會文化影響	例子：
• 生活方式未見改善 (1)	- 未能為社會發展(例如脫貧攻堅、社區設施建設)或基礎設施升級方面帶來好處 (1)
• 東道主日常生活減少擠擁 (1)	- 線上會議意味著不會有訪客在目的地與東道主競爭設施和資源 (1)
• 部分旅遊服務供應商將受到嚴重影響 (1)	- 主辦目的地的航空公司、酒店和景點將不會在線上會議中受益 (1)
• 幫助降低傳染病感染率 (1)	- 線上會議意味主辦社區和會議參與者之間沒有身體接觸，從而降低了傳染病感染風險 (1)
• 較少文化交流 (1)	- 線上會議交流活動受限制，參與者無法親身體驗社區的地道文化 (1)
• 較少示範效應 (1)	- 當地居民與遊客沒有互動，不能倣效遊客的生活方式 (1) - 當地文化和生活方式可以得到保留，當地居民對遊客沒有強烈的反感 (1)
舉辦線上會議的任何兩種經濟影響	例子：
• 實體旅行遇到困難時，可幫助東道國產生一定的收入 (1)	• 活動籌辦的公司仍然可以通過為客戶組織線上會議賺取收入，而收入(部分)仍歸東道國 (1) • 短期內，從事該行業的人員仍可就業 (1)
• 失去長期收入的潛在風險 (1)	• 長遠而言，一些外國人可能會發現線上會議可以取代實體會面，因此未來前往東道國的旅行會減少，這意味著可產生的收入減少 (1)
• 旅遊行業的從業員將失去工作，同時技術支援人員的就業機會會增加 (1)	• 線上會議的主辦目的地將減少/沒有訪客，旅遊服務提供商將沒有足夠的業務生存，因此可能會裁員，這可能會給社區帶來更多的社會問題 (1) • 為技術支持人員提供新的就業機會，從而轉變旅遊業的運作模式 (1)

其他合理答案

10
18分 +
2分傳意分