DSE 旅遊與款待練習卷：旅遊導論、目的地營銷與款待業營運

中六（S6）　旅遊與款待　｜　時限：75 分鐘　｜　總分：100 分　｜　共 12 題

甲部：旅遊導論與營運數據（第 1 至 4 題）

計算題須列出公式及步驟；只寫答案不給方法分。

1. 某目的地去年入境旅客 12,500,000 人次，今年 14,000,000 人次；今年旅客平均每人消費 HK$6,800。(a) 計算今年旅客量的按年增長率（百分數，一位小數）。(2 分)　(b) 計算今年的旅遊總收益，並以「億元」標示。(3 分)　(c) 假設明年旅客量再增長 8%，求明年的預測旅客量。(3 分)

答案：(a) 增長率 = (14,000,000 − 12,500,000) ÷ 12,500,000 × 100% = 12.0%。（公式 1 分、答案 1 分）　(b) 總收益 = 14,000,000 × 6,800 = HK$95,200,000,000，即 HK$952 億。（公式 2 分、答案 1 分）　(c) 14,000,000 × 1.08 = 15,120,000 人次。（公式 2 分、答案 1 分）

2. 某酒店有 200 間客房，某月（30 日）售出 4,650 房晚，客房收入 HK$4,185,000。(a) 求該月可售房晚數及入住率（百分數，一位小數）。(3 分)　(b) 求平均每日房價（ADR）。(2 分)　(c) 求每間可售房收入（RevPAR），並以 ADR × 入住率核對。(3 分)

答案：(a) 可售房晚 = 200 × 30 = 6,000；入住率 = 4,650 ÷ 6,000 × 100% = 77.5%。（各 1.5 分）　(b) ADR = 4,185,000 ÷ 4,650 = HK$900。（2 分）　(c) RevPAR = 4,185,000 ÷ 6,000 = HK$697.5；核對 900 × 77.5% = 697.5，兩者一致。（2 分 + 1 分）

3. 旅行社設計日本 4 日 3 夜套票：來回機票 HK$2,400；酒店 3 晚共 ¥36,000；當地交通 ¥9,000。匯率為 HK$1 = ¥19.5。公司要求毛利為成本的 15%。(a) 求每人地面成本（港元，二位小數）。(3 分)　(b) 求每人總成本及按 15% 毛利計算的售價，並進位至最接近的 HK$10。(3 分)　(c) 求實際毛利率（一位小數）。(2 分)

答案：(a) 地面開支 = 36,000 + 9,000 = ¥45,000；折合 45,000 ÷ 19.5 = HK$2,307.69。（2 分 + 1 分）　(b) 總成本 = 2,400 + 2,307.69 = HK$4,707.69；售價 = 4,707.69 × 1.15 = HK$5,413.85，進位至 HK$5,420。（2 分 + 1 分）　(c) 毛利 = 5,420 − 4,707.69 = HK$712.31；毛利率 = 712.31 ÷ 5,420 × 100% = 13.1%。（1 分 + 1 分）

4. 某景區每日環境承載力為 3,000 人次。旺季共 45 日，實際每日平均接待 3,600 人次。(a) 求旺季總接待人次及按承載力計算的上限人次。(3 分)　(b) 求超載人次及超載百分比。(3 分)　(c) 舉出一項流量管理措施及其一項限制。(2 分)

答案：(a) 總人次 = 3,600 × 45 = 162,000；上限 = 3,000 × 45 = 135,000。（各 1.5 分）　(b) 超載 = 162,000 − 135,000 = 27,000 人次；超載百分比 = 27,000 ÷ 135,000 × 100% = 20%。（2 分 + 1 分）　(c) 措施示例：實施網上預約配額，把每日入場限於 3,000 人；限制：配額可能被炒賣，且旺季以外收入下降。（措施 1 分、限制 1 分）

乙部：目的地營銷與遊客行為（第 5 至 8 題）

分析題須引用個案數據，並先界定所用概念。

5. 某地三個主要客源市場全年旅客量：A 480,000、B 320,000、C 200,000 人次。旅遊局全年推廣預算 HK$12,000,000，按市場份額比例分配。（a）求三個市場的份額（百分數）。（3 分）（b）求各市場獲分配的推廣金額及人均推廣成本。（3 分）（c）若 C 市場下年目標增長 25% 而人均推廣成本不變，求所需額外預算。（3 分）

答案：（a）總旅客 1,000,000；份額 A 48%、B 32%、C 20%。（3 分）（b）A HK$5,760,000、B HK$3,840,000、C HK$2,400,000；人均成本 = 12,000,000 ÷ 1,000,000 = HK$12。（2 分 + 1 分）（c）額外旅客 = 200,000 × 25% = 50,000 人；額外預算 = 50,000 × 12 = HK$600,000。（2 分 + 1 分）

6. 某文化景點五年到訪人次：第一年 40,000、第二年 52,000、第三年 61,000、第四年 63,000、第五年 64,000。（a）求第二年及第五年的按年增長率（一位小數）。（3 分）（b）按旅遊地區生命周期（TALC）判斷景點現處階段，並以數據支持。（3 分）（c）提出兩項針對該階段的營銷策略，並說明一項風險。（3 分）

答案：（a）第二年增長率 = 12,000 ÷ 40,000 × 100% = 30.0%；第五年 = 1,000 ÷ 63,000 × 100% = 1.6%。（2 分 + 1 分）（b）處於停滯（stagnation）階段：增長率由 30.0% 降至 1.6%，到訪量接近該景點承載上限。（判斷 1 分、理據 2 分）（c）策略：開發淡季產品與深度導賞團、重塑形象以吸引新細分市場；風險：重新投資可能加速衰退，或削弱原有文化真實性而流失核心客源。（策略 2 分、風險 1 分）

7. 某度假村顧客問卷共 500 份：整體期望平均分 4.4、感知平均分 3.9（5 分制）；推薦者 260 人、貶損者 90 人、中立者 150 人。（a）求服務質素差距（感知與期望之差）。（2 分）（b）求淨推薦值（NPS）。（4 分）（c）就差距提出一項改善措施，並說明如何量度成效。（3 分）

答案：（a）差距 = 3.9 − 4.4 = -0.5（感知低於期望）。（2 分）（b）NPS = (260 − 90) ÷ 500 × 100 = 34。（公式 2 分、代入 1 分、答案 1 分）（c）措施示例：入住時主動跟進投訴並於 24 小時內回覆；成效可以重複入住率及每季 NPS 與感知平均分比較量度。（措施 1 分、量度 2 分）

8. 某酒店直銷房價 HK$1,000，直銷相關成本（支付手續及推廣）為房價 6%。同一房間經 OTA 以 HK$1,150 售出，佣金 18%。（a）求兩個渠道的每房晚淨收入。（4 分）（b）比較兩者差額，並指出 OTA 的一項非金錢代價。（3 分）（c）若每年經 OTA 售出 2,000 房晚，求相對直銷的淨收入差額。（2 分）

答案：（a）直銷淨收入 = 1,000 × (1 − 6%) = HK$940；OTA 淨收入 = 1,150 × (1 − 18%) = HK$943。（各 2 分）（b）OTA 每房晚多 HK$3；非金錢代價：顧客資料與直接關係由 OTA 掌握，日後難以再營銷。（2 分 + 1 分）（c）2,000 × 3 = HK$6,000；金額差距小，須同時衡量客戶資產的損失。（1 分 + 1 分）

丙部：款待業營運與可持續旅遊（第 9 至 12 題）

每題須以完整句子作答，並為建議指出至少一項限制。

9. 某餐廳每客售價 HK$180，食物成本率 32%。供應商下月起加價 12%，售價暫時不變。（a）求現時每客食物成本及毛利額。（3 分）（b）求加價後的食物成本率及毛利率（百分數，二位小數）。（3 分）（c）若要保持 32% 成本率，求新售價。（2 分）

答案：（a）食物成本 = 180 × 32% = HK$57.6；毛利 = 180 − 57.6 = HK$122.4。（2 分 + 1 分）（b）新成本 = 57.6 × 1.12 = HK$64.512；成本率 = 64.512 ÷ 180 × 100% = 35.84%；毛利率 = 64.16%。（2 分 + 1 分）（c）新售價 = 64.512 ÷ 32% = HK$201.6。（2 分）

10. 某會議 600 人參加，每 25 人需 1 名工作人員。支出：場租 HK$120,000、餐飲每人 HK$380、視聽器材 HK$85,000、宣傳 HK$45,000。報名費每人 HK$900。（a）求所需工作人員數目（進位為整數）。（2 分）（b）求總支出、總收入及盈餘。（4 分）（c）求不虧損的最低報名費（二位小數）。（2 分）

答案：（a）工作人員 = 600 ÷ 25 = 24 人。（2 分）（b）餐飲 = 600 × 380 = HK$228,000；總支出 = 120,000 + 228,000 + 85,000 + 45,000 = HK$478,000；收入 = 600 × 900 = HK$540,000；盈餘 = HK$62,000。（3 分 + 1 分）（c）最低報名費 = 478,000 ÷ 600 = HK$796.67。（2 分）

11. 一個 4 日行程：來回航班 3,000 公里（每人每公里 0.15 公斤 CO2e）；當地巴士 200 公里（每人每公里 0.05 公斤 CO2e）。全團 250 人，一棵樹每年吸收 21 公斤 CO2e。（a）求每人航班及巴士的碳排放。（3 分）（b）求全團總排放（以公噸表示）。（3 分）（c）求抵銷全團一年排放所需的樹木數目（進位為整數）。（2 分）

答案：（a）航班 = 3,000 × 0.15 = 450 公斤；巴士 = 200 × 0.05 = 10 公斤。（2 分 + 1 分）（b）每人 460 公斤；全團 = 460 × 250 = 115,000.0 公斤 = 115 公噸。（2 分 + 1 分）（c）115,000.0 ÷ 21 = 5,476.19，進位為 5,477 棵。（2 分）

12. 某地旅遊復甦指數（2019 年 = 100）：2020 年 8、2021 年 12、2022 年 27、2023 年 55、2024 年 78。（a）求 2024 年的復原比率，並指出與 2019 年的差距。（2 分）（b）求 2020 至 2024 年的年均複合增長率（複利式，一位小數）。（4 分）（c）指數上升是否等於旅遊收益同步復原？說明一項理由。（2 分）

答案：（a）復原比率 = 78 ÷ 100 = 78%，仍較 2019 年低 22%。（2 分）（b）(78 ÷ 8)^(1/4) − 1 = 9.75^0.25 − 1 = 0.767，即 76.7%。（公式 2 分、計算 1 分、答案 1 分）（c）不一定：旅客量回升但人均消費或過夜日數可能下降，收益亦受匯率與票價影響。（判斷 1 分、理由 1 分）