中五旅遊與款待練習卷：旅遊業概論、旅客行為、目的地吸引力、款待服務與財務管理

中五　旅遊與款待　｜　時限：60 分鐘　｜　總分：100 分　｜　共 24 題

甲部：旅遊業概論與旅遊產品（16 分）

資料一：某目的地 2023 年訪客人次為 2 400 000，2024 年為 2 880 000。四小題獨立作答，須列出計算步驟。

1. (a) 求 2024 年訪客人次的增長率。

答案：答案：(2 880 000 − 2 400 000) ÷ 2 400 000 × 100% = 20%。（評分要點：公式 1 分、代入 1 分、數值 1 分、百分號 1 分）

2. (b) 2024 年訪客中 45% 為過夜旅客，平均逗留 3.2 晚。求過夜旅客的住宿晚數總和。

答案：答案：過夜旅客 2 880 000 × 45% = 1 296 000 人；住宿晚數 1 296 000 × 3.2 = 4 147 200 晚。（評分要點：過夜人數 2 分、晚數 2 分）

3. (c) 旅客總支出 360 億元，旅遊乘數為 1.8。求旅遊業帶來的總經濟效益。

答案：答案：360 億 × 1.8 = 648 億元。（評分要點：乘數概念 2 分、計算及單位 2 分）

4. (d) 該地本地生產總值 24 000 億元。求旅遊業經濟效益佔本地生產總值的比重。

答案：答案：648 ÷ 24 000 × 100% = 2.7%。（評分要點：公式 2 分、計算 1 分、百分號 1 分）

乙部：旅客行為與市場細分（16 分）

承接資料一，按 2024 年數字作答。

5. (a) 四個客群分別佔訪客 30%、25%、20%、25%，求各客群的人次。

答案：答案：864 000、720 000、576 000、720 000 人次。（評分要點：每項 1 分）

6. (b) 訪客 2 880 000 人次，總支出 360 億元。求人均消費。

答案：答案：36 000 000 000 ÷ 2 880 000 = 12 500 元。（評分要點：公式 1 分、計算 2 分、單位 1 分）

7. (c) 過夜旅客人均消費 18 000 元，不過夜旅客共 1 584 000 人次。求不過夜旅客的人均消費。

答案：答案：過夜消費 1 296 000 × 18 000 = 233.28 億元；餘額 360 − 233.28 = 126.72 億元；人均 12 672 000 000 ÷ 1 584 000 = 8 000 元。（評分要點：過夜消費 2 分、餘額 1 分、人均 1 分）

8. (d) 500 位受訪旅客中 180 位曾到訪該地，385 位表示滿意。求重遊率與滿意度。

答案：答案：重遊率 180 ÷ 500 × 100% = 36%；滿意度 385 ÷ 500 × 100% = 77%。（評分要點：每項 2 分）

丙部：目的地吸引力與季節性（16 分）

資料二：目的地有 24 個主要景點，其中文化遺產 12 個、自然景觀 8 個、主題公園 4 個。區內酒店共 400 間客房。

9. (a) 求三類景點各佔主要景點的百分比。

答案：答案：文化遺產 12 ÷ 24 = 50%；自然景觀 8 ÷ 24 = 33.3%；主題公園 4 ÷ 24 = 16.7%。（評分要點：每項 1 分、合計 100% 1 分）

10. (b) 旺季 90 日入住率 92%，淡季 275 日入住率 58%。求全年入住率。

答案：答案：旺季 400 × 92% × 90 = 33 120 房晚；淡季 400 × 58% × 275 = 63 800 房晚；合計 96 920；可供 146 000 房晚；入住率 66.4%。（評分要點：兩季房晚各 1 分、入住率 2 分）

11. (c) 客房總收入 77 536 000 元。求平均房價（ADR）與每間可供客房收入（RevPAR）。

答案：答案：ADR = 77 536 000 ÷ 96 920 = 800 元；RevPAR = 77 536 000 ÷ 146 000 = 531.1 元。（評分要點：ADR 2 分、RevPAR 2 分）

12. (d) 管理層計劃淡季房價折扣 25%，預期淡季入住率升至 72%。比較淡季客房收入並評論該策略。

答案：答案：新價 600 元；新收入 400 × 72% × 275 × 600 = 47 520 000 元；原收入 63 800 × 800 = 51 040 000 元；下跌 6.9%，折扣未能增加收入，須同時壓低變動成本。（評分要點：新收入 1 分、比較 1 分、結論 2 分）

丁部：前台運作與人手編配（17 分）

酒店有 400 間客房，前台按每 80 間客房配 1 名接待員，每日分三班運作。

13. (a) 求每班所需接待員人數、每日總人次，以及計入 20% 休假替更後的人手編制。

答案：答案：每班 400 ÷ 80 = 5 人；三班 15 人；加 20% 替更 = 18 人。（評分要點：每班人數 2 分、三班 1 分、替更 2 分）

14. (b) 列出客人辦理入住手續的四個主要步驟，並說明每步的服務要點。

答案：答案：核對預訂資料（確認姓名與日期）、核對證件及付款方式（保障雙方）、分發房卡並介紹設施（減少查詢）、更新客房狀態（讓房務部跟進）。（評分要點：每步 1 分，須有服務要點）

15. (c) 酒店預計 4% 客人不到店（no-show）。求可接受的超額預訂數目，並說明有關風險。

答案：答案：400 × 4% = 16 間；若實際到店率高於預計，會出現無房可安排，須轉介同級酒店並作出補償，影響口碑。（評分要點：數目 2 分、風險 2 分）

16. (d) 一宗客房安排失誤的補償為一晚房價 800 元加交通費 200 元。本月共 10 宗，求補償總額及佔客房月收入的比重。

答案：答案：每宗 1 000 元，合計 10 000 元；客房月收入 77 536 000 ÷ 12 = 6 461 333 元；比重 0.15%。（評分要點：總額 2 分、比重 2 分）

戊部：客房與餐飲財務計算（20 分）

資料三：酒店餐廳本月餐飲收入 1 600 000 元，食材成本 480 000 元，客數 20 000 人次，固定成本每月 672 000 元。

17. (a) 求餐飲成本率與毛利率。

答案：答案：成本率 480 000 ÷ 1 600 000 × 100% = 30%；毛利率 70%。（評分要點：成本率 3 分、毛利率 2 分）

18. (b) 求每客平均消費及每客平均貢獻。

答案：答案：平均消費 1 600 000 ÷ 20 000 = 80 元；貢獻 (1 600 000 − 480 000) ÷ 20 000 = 56 元。（評分要點：每項 2 分、單位 1 分）

19. (c) 固定成本每月 672 000 元，貢獻率 70%。求損益平衡營業額及所需客數。

答案：答案：營業額 672 000 ÷ 70% = 960 000 元；客數 960 000 ÷ 80 = 12 000 人次。（評分要點：營業額 3 分、客數 2 分）

20. (d) 若加價 10% 而客數下跌 5%，求新收入及毛利變化百分比。

答案：答案：新收入 1 600 000 × 1.1 × 0.95 = 1 672 000 元；新毛利 1 170 400 元，原毛利 1 120 000 元，上升 4.5%。（評分要點：新收入 2 分、毛利 2 分、變化 1 分）

己部：可持續旅遊與危機管理（15 分）

資料四：景區面積 0.06 平方公里，舒適標準為每人 5 平方米，旺季每日實際到訪 15 000 人。

21. (a) 求同一時間的舒適承載上限。

答案：答案：0.06 平方公里 = 60 000 平方米；60 000 ÷ 5 = 12 000 人。（評分要點：單位換算 2 分、計算 2 分）

22. (b) 求旺季到訪人數超出承載力的百分比，並提出兩項管理措施。

答案：答案：(15 000 − 12 000) ÷ 12 000 × 100% = 25%；措施如網上預約分時段入場、加開接駁交通並設分流路線。（評分要點：百分比 2 分、措施 2 分）

23. (c) 10 000 名旅客，每人本地交通排放 12 公斤二氧化碳，住宿每晚 8 公斤，平均住 2 晚。求總碳排放。

答案：答案：每人 12 + 8 × 2 = 28 公斤；總計 280 000 公斤，即 280 公噸。（評分要點：每人排放 2 分、總量 1 分、單位換算 1 分）

24. (d) 列出危機管理計劃應包括的三項要素。

答案：答案：風險評估與預警機制、應變小組及通訊名單、定期演習與事後檢討。（評分要點：每項 1 分）

TutorZone 中五旅遊與款待練習卷｜題目與文章為原創，並非任何學校或出版社的教材。