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。

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。

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。

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。

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。

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

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。

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。

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。

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

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）。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

18. (b) 求每客平均消費及每客平均貢獻。

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。

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

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。

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。

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。

24. (d) 列出危機管理計劃應包括的三項要素。

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。