中六旅遊與款待練習卷：旅遊業結構與業界互通、旅客行為與市場區隔、目的地吸引力與季節性、住宿業營運與收益管理、餐飲成本控制、經濟漏損與可持續旅遊

中六　旅遊與款待　｜　時限：60 分鐘　｜　總分：100 分　｜　共 24 題

第一部分：旅遊業的結構與業界互通

細閱資料 A，然後回答下列各題。

1. (a) 依資料 A，計算該目的地旅客人次的按年增長率（百分數，一位小數）。
答案：答案：(2,880,000 − 2,400,000) ÷ 2,400,000 × 100% = 20.0%。算式 3 分，單位及一位小數 1 分。

2. (b) 依資料 A，計算該目的地全年過夜旅客的總住宿晚數。
答案：答案：過夜旅客 2,880,000 × 0.7 = 2,016,000 人次；總住宿晚數 = 2,016,000 × 3.2 = 6,451,200 晚。過夜旅客人次 2 分，住宿晚數 2 分。

3. (c) 依資料 A，計算該目的地全年的酒店房間入住率（百分數，一位小數）。
答案：答案：全年可售房晚 = 22,000 × 365 = 8,030,000；入住率 = 6,451,200 ÷ 8,030,000 × 100% ≈ 80.3%。可售房晚 2 分，入住率 2 分。

4. (d) 說明住宿業與餐飲業在旅遊業中互相依賴的關係，並各舉一個例子。
答案：答案：住宿業為餐飲業帶來客源（住客在酒店餐廳用膳、客房送餐），評分 2 分；餐飲業提升住宿產品的整體價值與吸引力（住宿連早餐套餐、特色餐廳成為選擇酒店的理由），評分 2 分；兩者共用預訂、人力及採購系統以降低成本，評分 2 分。只列名稱而無說明不給分。

第二部分：旅客行為與市場區隔

細閱資料 D，然後回答下列各題。

5. (a) 依資料 D，計算內地與東南亞兩個客源市場合共佔旅客人次的百分比。
答案：答案：55% + 20% = 75%。兩個百分比各 1 分，合計 2 分；指出兩者合共佔四分之三（75%）1 分；表達清晰 1 分。

6. (b) 依資料 D 及資料 A，估算該目的地全年的旅客總消費額（以元為單位）。
答案：答案：過夜旅客消費 = 2,016,000 × $6,800 = $13,708,800,000；即日旅客消費 = 864,000 × $1,200 = $1,036,800,000；總消費 ≈ $14,745,600,000。過夜部分 2 分，即日部分 1 分，合計 1 分。

7. (c) 指出自由行旅客與團客在消費模式上的兩項差異。
答案：答案：任答兩項，每項 2 分：自由行旅客的行程及消費自主，較多光顧本地零售及特色餐飲；團客的住宿、膳食及交通多已預繳，在地額外消費較少；自由行旅客人均消費一般較高、停留時間較有彈性；團客購物點集中於指定商店，消費較受行程限制。

8. (d) 就開拓歐美長途市場，提出兩項推廣策略並說明其理據。

答案：答案：每項策略 2 分（策略 1 分、理據 1 分），最高 5 分，其中一項須具備具體執行細節方可得第 5 分。示例：與長途航空公司合作推「機票＋酒店」套票，降低資訊及預訂成本；以文化及自然遺產為主題製作多語內容並與海外旅行社分銷；淡季推出長途客專門優惠，避開旺季房價及承載力壓力。

第三部分：目的地吸引力與季節性

細閱資料 F，然後回答下列各題。

9. (a) 依資料 F，計算旺季（7 至 8 月）與淡季（2 至 3 月）的旅客指數平均差距。

答案：答案：旺季平均 = (145 + 150) ÷ 2 = 147.5；淡季平均 = (68 + 72) ÷ 2 = 70.0；差距 = 147.5 − 70.0 = 77.5。旺季 1 分、淡季 1 分、差距 2 分。

10. (b) 說明旅遊業的季節性對人力資源規劃的兩項影響。

答案：答案：任答兩項，每項 2 分：旺季須增聘臨時或兼職員工，淡季則出現人手過剩，形成招聘及培訓成本；季節性職位留不住人才，服務質素不穩定；須以跨部門調配、彈性更表及多技能培訓平衡人力供求。

11. (c) 以資料 F 為例，指出目的地吸引力的三項要素。

答案：答案：任答三項，每項 1 分，另舉資料例子 1 分：事件及節慶吸引力（7 至 8 月指數升至 145 及 150）；自然及氣候條件（夏季適合戶外及水上活動，2 至 3 月指數降至 68 及 72）；景區資源與設施（主要景區每日可承載 35,000 人次）；交通可達度及價格（旺季需求集中）。

12. (d) 就紓緩季節性，建議兩項措施並評估其成效。

答案：答案：每項 3 分（措施 1 分、成效評估 1 分、限制 1 分），最高 5 分。示例：淡季以會議、展覽及獎勵旅遊（MICE）及體育賽事填補需求，能提升淡季入住率，但需場地及配套投資；推行本地居民淡季優惠，可穩定基本客源，惟對外匯收益貢獻較低；以差別定價引導旅客錯峰，可紓緩承載力壓力，但須避免損害品牌形象。

第四部分：住宿業營運與收益管理

細閱資料 B，然後回答下列各題。

13. (a) 依資料 B，計算該酒店全年的入住率（百分數，一位小數）。

答案：答案：可售房晚 = 400 × 365 = 146,000；入住率 = 116,800 ÷ 146,000 × 100% = 80.0%。算式 3 分，答案 1 分。

14. (b) 依資料 B，計算該酒店全年的客房收入。

答案：答案：116,800 房晚 × $1,150 = $134,320,000。房晚數 2 分，收入 2 分。

15. (c) 計算該酒店全年的平均可供出租房間收益（RevPAR），並解釋它與平均房價（ADR）的關係。

答案：答案：RevPAR = $134,320,000 ÷ 146,000 = $920，等於 ADR $1,150 × 入住率 0.80；計算 3 分；解釋 2 分：RevPAR 同時反映價格與出租量，房價上升但入住率下跌時 RevPAR 未必改善，故收益管理須在兩者之間求平衡。

16. (d) 提出兩項酒店可用以提高 RevPAR 的方法。

答案：答案：任答兩項，每項 2 分：按需求實施差別定價（旺季及展覽期間提高房價）；提升直銷比例、減少佣金及分銷成本；改善超額預訂與房型配置以提高實際出租率；以套餐及附加服務提高每房收益。

第五部分：餐飲業成本控制與財務分析

細閱資料 C，然後回答下列各題。

17. (a) 依資料 C，計算該餐廳每日的餐飲利潤及利潤率（百分數，一位小數）。

答案：答案：每日餐次 = 180 × 2.0 = 360；收入 = 360 × $260 = $93,600；食物成本 = $93,600 × 0.32 = $29,952；總成本 = $29,952 + $26,000 + $8,000 = $63,952；利潤 = $29,648；利潤率 = 31.7%。收入 1 分、成本 2 分、利潤 1 分、利潤率 1 分。

18. (b) 依資料 C，計算該餐廳每月（以 30 日計）的餐飲收入。

答案：答案：$93,600 × 30 = $2,808,000。算式 2 分，答案 2 分。

19. (c) 若食物成本率上升 5 個百分點，計算每日利潤的變動。

答案：答案：食物成本增加 = $93,600 × 5% = $4,680；每日利潤由 $29,648 降至 $24,968，減少 $4,680（約 16%）。增幅計算 2 分，新利潤 1 分，減幅 1 分。

20. (d) 提出兩項控制食物成本的方法。

答案：答案：任答兩項，每項 2 分：制定標準食譜及標準份量，統一出品並減少損耗；定期比較供應商報價及採用中央採購；做好存貨管理（先進先出、每日盤點）以減少過期浪費；分析菜式邊際貢獻，淘汰低貢獻菜式。

第六部分：經濟影響、漏損與可持續旅遊

細閱資料 E 及資料 F，然後回答下列各題。

21. (a) 依資料 E，計算該目的地實際保留於本地經濟的旅遊收益。

答案：答案：$14,745,600,000 × (1 − 0.42) = $14,745,600,000 × 0.58 = $8,552,448,000。算式 2 分，保留比例 1 分，答案 1 分。

22. (b) 說明旅遊業出現漏損的兩項成因。

答案：答案：任答兩項，每項 2 分：酒店及旅行社由外資持有，利潤匯出境外；本地缺乏生產能力，須進口食品、飲品及設備；旅客偏好國際品牌及免稅商品，消費流出；外幣支付及海外宣傳費用構成外匯流失。

23. (c) 依資料 F，計算旺季每日超出景區承載力的人次及超載百分比（一位小數）。

答案：答案：超出 = 52,000 − 35,000 = 17,000 人次；超載百分比 = 17,000 ÷ 35,000 × 100% ≈ 48.6%。超出人次 2 分，百分比 2 分。

24. (d) 就上述超載情況，提出兩項可持續旅遊措施並說明其如何平衡經濟與環境。

答案：答案：任答兩項，每項 2 分：實施預約及每日人流上限，把旅客分流至次要景區，保護環境同時維持收益；以公共交通及電動接駁取代私家車，並按碳排放收費，減少人均碳排放（現為 0.42 公噸）；推動社區導賞及本地採購，提高收益保留比例、減少漏損；淡季推廣以降低旺季壓力。
