中五旅遊與款待練習卷

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

第一部分　旅遊需求與旅客行為

本部分以一個全年訪客 4,800,000 人次的目的地為背景，作答須引用數據與概念。

1. 說明影響旅遊需求的三項因素，並以需求價格彈性解釋商務旅客與休閒旅客在票價上升時的反應差異。（4 分）

答案：三項因素：可支配收入、餘暇時間、匯率與相對價格、安全與簽證政策（任三項 3 分）；商務旅客需求較缺乏彈性，因出差屬工作需要、時間固定、費用多由公司支付，票價上升仍須成行（1 分）；休閒旅客彈性較大，票價上升可延後或改選其他目的地。只列因素不作彈性分析最多 3 分。

2. 全年訪客 4,800,000 人次，平均逗留 3.5 晚，每晚平均消費 1,850 元。計算全年旅遊總收益，並以億元為單位表示（取一位小數）。（4 分）

答案：總收益 = 訪客 × 逗留晚數 × 每晚消費：4,800,000 × 3.5 × 1,850 = 31,080,000,000 元（3 分）；即 310.8 億元（1 分）。常見失分：只乘訪客與每晚消費而漏了逗留晚數。

3. 上年訪客 4,500,000 人次、本年 4,800,000 人次。計算訪客增長率（取一位小數），並計算每位訪客的平均消費。（4 分）

答案：增長率 =（4,800,000 − 4,500,000）÷ 4,500,000 × 100% = 6.7%（2 分）；每位訪客平均消費 = 3.5 × 1,850 = 6,475 元（2 分）。誤把分母寫成本年訪客會得 6.2%，屬典型失分。

4. 商務旅客 1,152,000 人次，計算其佔全部訪客的比例（取一位小數），並說明市場區隔對酒店定價的意義。（4 分）

答案：佔比 = 1,152,000 ÷ 4,800,000 × 100% = 24.0%（2 分）；意義：商務客對價格較不敏感、要求彈性入住與商務設施，酒店可設商務樓層與較高房價；休閒客 3,648,000 人次對價格敏感，宜以套票與淡季優惠填補需求（2 分）。

第二部分　航空與陸路交通

本部分比較高鐵、航空與跨境巴士三種交通方式，計算時須寫出算式與單位。

5. 某航線每班設 320 個座位，每週 28 班。計算每週可供應座位總數；若一週售出 7,616 個座位，計算載客率（取一位小數）。（4 分）

答案：每週座位 = 320 × 28 = 8,960 個（2 分）；載客率 = 7,616 ÷ 8,960 × 100% = 85.0%（2 分）。

6. 高鐵全程 195 分鐘、票價 480 元；飛機飛行 100 分鐘，另需機場手續 120 分鐘，票價 1150 元。以門到門時間比較兩種交通方式，並計算高鐵票價佔機票票價的百分比（取一位小數）。（4 分）

答案：飛機門到門 = 100 + 120 = 220 分鐘（1 分）；高鐵較快 25 分鐘（1 分）；票價差 670 元（1 分）；高鐵票價佔機票 480 ÷ 1150 × 100% = 41.7%（1 分）。只比較飛行時間而忽略手續時間，屬常見失分。

7. 說明航空業「固定成本高、邊際成本低」的成本結構，並以此解釋廉價航空的票價策略與超額訂位做法的原因。（4 分）

答案：固定成本高：航機購置或租賃、機組薪酬、維修與機場時段費用不隨乘客數目變動（1 分）；邊際成本低：多載一名乘客只增加餐飲、燃油與少量手續成本（1 分）；票價策略：以極低票價吸引對價格敏感的休閒客，用輔助收入（行李、選位、餐飲）補足收益（1 分）；超額訂位：以歷史失約率推算超賣數量，減少空位浪費，提升載客率（1 分）。

8. 跨境巴士每日 42 班、每班 49 座，平均載客率 78%。計算每日座位供應量與每日載客人次，並說明增加班次所面對的兩項限制。（4 分）

答案：每日座位 = 42 × 49 = 2,058 個（1 分）；每日載客 = 2,058 × 0.78 ≈ 1,605 人次（1 分）；兩項限制：口岸通關時間與配額、車輛與司機供應、市區上落客點與泊位不足（2 分）。

第三部分　住宿營運與房務

本部分以一間 300 間客房、全年營業的酒店為背景，營運指標須寫出公式。

9. 酒店設 300 間客房、全年營業 365 日，年內售出 80,235 房晚。計算全年可用房晚與入住率（取一位小數）。（4 分）

答案：可用房晚 = 300 × 365 = 109,500 房晚（2 分）；入住率 = 80,235 ÷ 109,500 × 100% = 73.3%（2 分）。

10. 平均房價（ADR）為 880 元。計算客房總收入與每間可用客房收益（RevPAR，取一位小數），並以 ADR 與入住率驗證 RevPAR。（4 分）

答案：客房總收入 = 80,235 × 880 = 70,606,800 元（1 分）；RevPAR = 70,606,800 ÷ 109,500 = 644.8 元（2 分）；驗證：ADR ×（售出房晚 ÷ 可用房晚）= 880 × (80,235 ÷ 109,500) = 644.8 元，與 RevPAR 相同（1 分）。

11. 每間客房清潔需 28 分鐘；每更 480 分鐘，扣除 60 分鐘用膳與交接。計算每名房務員每更可清潔的房間數，以及每日平均 219.8 房晚所需的房務員人數（進位至整數）。（4 分）

答案：有效工時 = 480 − 60 = 420 分鐘（1 分）；每更房間數 = 420 ÷ 28 = 15 間（1 分）；每日需要 219.8 ÷ 15 ≈ 14.65 人，進位後為 15 人（2 分）。忘記扣除用膳時間會得 17 間，屬常見失分。

12. 列舉三項房務品質檢查指標，並解釋為何「每間客房清潔時間」不可單獨作為效率指標。（4 分）

答案：三項指標：客房檢查合格率、客人投訴或補做的比率、房況周轉（退房至可售時間）、布草與客用品耗用（任三項 3 分）；清潔時間短可能來自偷減步驟或清潔不徹底，合格率下降與投訴上升會抵銷表面效率，所以須與品質指標一併衡量（1 分）。

第四部分　餐飲成本控制

本部分以一間 80 個座位、每日約 180 位客人的餐廳為背景。

13. 每客食材成本 48 元，目標食物成本率 32%。計算應訂定的售價；若食材成本升至 52 元而售價不變，食物成本率變為多少（取一位小數）？（4 分）

答案：售價 = 48 ÷ 0.32 = 150 元（2 分）；新成本率 = 52 ÷ 150 × 100% = 34.7%（2 分），超出目標 2.7 個百分點。

14. 餐廳每日 180 位客人、每月營業 30 日。以第一部分售價計算每月客人數、營業額、食材成本與食物成本率（成本率取一位小數）。（4 分）

答案：每月客人 = 180 × 30 = 5,400 位（1 分）；營業額 = 5,400 × 150 = 810,000 元（1 分）；食材成本 = 5,400 × 48 = 259,200 元（1 分）；成本率 = 32.0%（1 分）。

15. 該月人工成本佔營業額 28%、租金 120,000 元、其他成本佔 8%。計算該月利潤與淨利率（淨利率取一位小數）。（4 分）

答案：人工 = 226,800 元、其他 = 64,800 元（1 分）；利潤 = 810,000 − 259,200 − 226,800 − 120,000 − 64,800 = 139,200 元（2 分）；淨利率 = 139,200 ÷ 810,000 × 100% = 17.2%（1 分）。

16. 餐廳設 80 個座位、每日 180 位客人。計算座位翻檯次數，並說明提高翻檯率的兩項做法及其風險。（4 分）

答案：翻檯次數 = 180 ÷ 80 = 2.25 次（2 分）；兩項做法與風險：縮短用餐時間或限時用餐（提升周轉但令客人不滿，影響回頭率）；預先結帳或電子點餐（減少等候但增加系統與人手成本），或增設吧檯與小桌（座位變動影響舒適度）（2 分）。

第五部分　文化遺產旅遊

本部分以一個每日承載上限 3,500 人次的歷史建築景點為背景。

17. 景點每日承載上限 3,500 人次，旺季實際錄得 4,200 人次。計算超載幅度（取一位小數），並說明三項超載可能帶來的後果。（4 分）

答案：超載 =（4,200 − 3,500）÷ 3,500 × 100% = 20.0%（1 分）；三項後果：建築結構與石材磨損加快、參觀體驗下降（擁擠、導賞聽不清）、周邊居民生活受滋擾與投訴上升（3 分）。

18. 成人票價 60 元、優惠票價 30 元，優惠票佔入場人次 30%。以每日 3,500 人次計算每日門票收入。（4 分）

答案：優惠票 3,500 × 0.3 = 1,050 人次、成人票 2,450 人次（2 分）；收入 = 2,450 × 60 + 1,050 × 30 = 178,500 元（2 分）。

19. 景點開放時間由每日 9 小時延長至 11 小時，每日仍限 3,500 人次。計算延長前後每小時平均入場人次（各取一位小數）與下降百分比，並評估分流成效及兩項限制。（5 分）

答案：延長前 3,500 ÷ 9 = 388.9 人次、延長後 3,500 ÷ 11 = 318.2 人次（2 分）；下降 18.2%（1 分）；成效：每小時人流減少，擁擠與磨損壓力下降，且可容納更多錯峰旅客（1 分）；限制：夜間照明、保安與人手成本上升，交通接駁與周邊居民作息未必配合（1 分）。

20. 以「保育」與「旅遊收益」之間的張力為題，說明文化遺產旅遊的管理困難，並提出一套具體的平衡方案。（5 分）

答案：張力：修復與保育需要限制人流與改動，收益卻依賴人流與商業活動；過度商業化會破壞真實性，過度限制則令收入不足、維修無以為繼（2 分）；方案須具體並可評分：分時預約與每日上限、收益部分撥入保育基金、以導賞與展陳代替增建設施、社區參與與居民優惠、定期結構監測與公開報告（3 分）。只寫口號而無具體做法不給分。

第六部分　旅遊業可持續發展

本部分以一個四日三夜套票及全年 80,235 房晚的酒店為背景，碳排放與用水須以數據計算。

21. 一個四日三夜套票的碳排放：交通 480 公斤、住宿 54 公斤、活動 26 公斤。計算每客總碳排放及每日人均碳排放。（4 分）

答案：總排放 = 480 + 54 + 26 = 560 公斤（2 分）；每日人均 = 560 ÷ 4 = 140 公斤（2 分）。交通佔 85.7%，是主要排放來源。

22. 自願碳抵銷收費每公斤 0.18 元。計算每客抵銷費用，並說明碳抵銷的兩項局限。（4 分）

答案：抵銷費用 = 560 × 0.18 = 100.8 元（2 分）；兩項局限：抵銷只補償而沒有減排，旅客可能因此增加飛行；項目核證與永久性存疑（林木日後被砍或焚毀、重複計算），價格亦偏低難以反映真實社會成本（2 分）。

23. 酒店全年 80,235 房晚，每房晚用水 480 公升。計算全年總用水量，並提出三項可量度的減少用水措施。（5 分）

答案：總用水 = 80,235 × 480 = 38,512,800 公升（2 分）；三項措施：花灑與水龍頭加裝節流器並記錄每房晚用水量、以房卡控制用水與改為按需更換布草、洗衣房回收冷凝水與雨水回用於灌溉（3 分），每項須有可量度指標（例如每房晚用水降至 400 公升）。

24. 全年 62% 旅客集中於 4 個月份。計算旺季與其餘月份的平均每月佔比（各取小數），並評估三項分散客流的措施及其局限。（5 分）

答案：旺季每月 62% ÷ 4 = 15.5%、其餘每月 38% ÷ 8 = 4.75%，相差約 3.3 倍（2 分）；三項措施與局限：淡季票價與套票優惠（見效快但壓低收益與票價結構）；節慶與會議活動移至淡季（可填補需求但受檔期與場地限制）；推廣次級景點分流（紓緩熱點但次級景點承載力與交通配套不足）（3 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。