中四旅游与款待练习卷：旅游业结构与酒店收益、行程设计与成本计算、旅客行为与消费、客务与服务质素、经济贡献与乘数效应、可持续旅游与文化遗产

中四　旅游与款待　|　时限：75 分钟　|　总分：100 分　|　共 24 题

甲部　旅游业结构与酒店收益（16 分）

回答下列各题，并列出计算步骤。

1. 某年访港旅客共 4,600 万人次，其中过夜旅客占 45%。求过夜旅客及不过夜（即日来回）旅客人次（以万人次表示）。

答案：过夜旅客 = 4600 × 45% = 2070 万人次；不过夜旅客 = 4600 − 2070 = 2530 万人次。

2. 一家酒店有 1,200 间客房，某晚入住率 85%，平均房价（ADR）为 $1,200。求该晚售出房晚数目及客房总收入。

答案：售出房晚 = 1200 × 0.85 = 1020 间；收入 = 1020 × 1200 = $1224000。

3. 每间可售客房收入（RevPAR = ADR × 入住率）为多少？同区另一酒店 ADR $900、入住率 92%，求其 RevPAR，并指出哪一家表现较好。

答案：RevPAR = 1200 × 0.85 = $1020；另一酒店 = 900 × 0.92 = $828。前者较高：即使入住率较低，房价优势已足够补偿。

4. 一个 3 晚套票，酒店每房每晚 $800（二人同房），来回机票每人 $2,400，旅行社按成本加 15% 毛利定价。求每人成本及每人售价。

答案：酒店每人 = 800 × 3 ÷ 2 = $1200.0；成本 = 1200.0 + 2400 = $3600.0；售价 = 3600.0 × 1.15 = $4140.0。

乙部　行程设计与成本计算（16 分）

全部答案须列出计算步骤。

5. 一个 5 日 4 晚旅行团：机票每人 $3,200、酒店每房每晚 $1,100（二人同房）、当地交通每人 $900、门票每人 $450、导游服务费每人 $300。求每人成本。

答案：酒店每人 = 1100 × 4 ÷ 2 = $2200.0；成本 = 3200 + 2200.0 + 900 + 450 + 300 = $7050.0。

6. 若该团每人售价为 $8,460，求毛利率（以售价为基数，取一位小数）。

答案：毛利 = 8460 − 7050.0 = $1410.0；毛利率 = 1410.0 ÷ 8460 × 100% = 16.7%。

7. 行程于 09:15 出发，车程 1 小时 45 分后抵达午餐地点，午餐用 1 小时 20 分，再乘车 2 小时 30 分到景点 B。求抵达景点 B 的时间。

答案：午餐到达 = 09:15 + 1 小时 45 分 = 11:00；午餐后 = 11:00 + 1 小时 20 分 = 12:20；景点 B = 12:20 + 2 小时 30 分 = 14:50。

8. 该团共 40 人，小童占 25%，小童价为成人价（$8,460）的七折。求成人及小童人数、小童价，以及全团团费总收入。

答案：小童 = 40 × 0.25 = 10 人；成人 = 40 − 10 = 30 人；小童价 = 8460 × 0.7 = $5922.0；总收入 = 30 × 8460 + 10 × 5922.0 = $313020.0。

丙部　旅客行为与消费（16 分）

答案须列出算式。

9. 一项旅客消费调查访问 500 人：购物 42%、美食 28%、景点 18%、其他 12%。求各项人数，并求购物比景点多几人。

答案：购物 = 500 × 0.42 = 210 人；美食 = 140 人；景点 = 90 人；其他 = 60 人（合计 500）；相差 = 210 − 90 = 120 人。

10. 某旅客平均停留 3.2 晚，每日人均消费 $1,050。求其人均总消费。

答案：人均总消费 = 3.2 × 1050 = $3360.0。

11. 某目的地的旅客重访率由 32% 升至 36%。求升幅（百分点）及相对增幅（百分比，取一位小数）。

答案：升幅 = 36 − 32 = 4 个百分点；相对增幅 = 4 ÷ 32 × 100% = 12.5%。

12. 同类调查访问 800 人，其中 45% 为女性；女性旅客中 60% 以购物为首要目的。求女性人数及以购物为首要目的的女性人数。

答案：女性 = 800 × 0.45 = 360 人；以购物为首要目的 = 360 × 0.6 = 216 人。

丁部　客务与服务质素（16 分）

计算须取一位小数（如适用）。

13. 一家酒店一季接获 250 宗投诉：客房 96 宗、餐饮 54 宗、交通 25 宗，其余属其他类别。求各类占投诉总数的百分比（取一位小数）。

答案：其他 = 250 − 96 − 54 − 25 = 75 宗；客房 96 ÷ 250 = 38.4%、餐饮 21.6%、交通 10.0%、其他 30.0%，合计 100%。

14. 服务承诺要求在 48 小时内回复投诉。本季 1,500 宗投诉中 96% 达标。求达标宗数及未达标宗数。

答案：达标 = 1500 × 0.96 = 1440 宗；未达标 = 1500 − 1440 = 60 宗。

15. 神秘顾客就五个服务环节评分（满分 5 分）：4.5、4.2、3.8、4.0、4.5。求平均分，并指出最需要改善的环节。

答案：平均分 = (4.5 + 4.2 + 3.8 + 4.0 + 4.5) ÷ 5 = 21.0 ÷ 5 = 4.2 分；最低为 3.8 分，该环节最需改善。

16. 酒店有全职员工 120 人，年内有 18 人离职；管理层另增聘 6 名兼职以填补部分空缺。求员工流失率及现时总人手。

答案：流失率 = 18 ÷ 120 × 100% = 15.0%；现时人手 = 120 − 18 + 6 = 108 人。

戊部　经济贡献与乘数效应（16 分）

答案须列出算式，单位须写明。

17. 某年访港旅客总消费 1,800 亿元，其中 60% 用于本地商品及服务。求在地消费金额及流出境外部分（以亿元计）。

答案：在地消费 = 1800 × 0.6 = 1080.0 亿元；流出境外 = 1800 − 1080.0 = 720.0 亿元。

18. 假设本地边际消费倾向为 0.6，乘数 = 1 ÷ (1 − MPC)。求乘数；若旅客新增消费 40 亿元，求对本地经济的总增加。

答案：乘数 = 1 ÷ (1 − 0.6) = 1 ÷ 0.4 = 2.5；总增加 = 40 × 2.5 = 100.0 亿元。

19. 旅游业增加值占本地生产总值 4.5%，GDP 为 28,000 亿元。求旅游业增加值；另旅游业就业 280,000 人，占总就业 7%，求总就业人数。

答案：旅游业增加值 = 28000 × 0.045 = 1260.0 亿元；总就业 = 280000 ÷ 0.07 = 4,000,000 人。

20. 酒店业房租收入 120 亿元，其中 35% 向本地供应商采购；供应商再把所收款项的 60% 用于本地采购。求第一轮及第二轮本地采购金额。

答案：第一轮 = 120 × 0.35 = 42.0 亿元；第二轮 = 42.0 × 0.6 = 25.2 亿元。

己部　可持续旅游与文化遗产（20 分）

须列出算式，并就管理角度作一句评论。

21. 某景点每日承载上限为 3,000 人次，旺季每日实际到访 4,200 人次。求超出上限的百分比，并提出一项分流建议。

答案：超出 = (4200 − 3000) ÷ 3000 × 100% = 40.0%。建议：推行网上分时段预约，把部分旅客引导至平日或邻近景点。

22. 一个郊野公园年内录得 250 万人次到访，每人平均产生 0.3 kg 废物，回收率 25%。求废物总量及最终弃置量（以公吨计）。

答案：废物总量 = 2500000 × 0.3 = 750,000 kg = 750.0 公吨；弃置量 = 750.0 × 0.75 = 562.5 公吨。

23. 修复一座古迹需 4,800 万元，每年维修费 320 万元，门票收入每年 560 万元。求每年净收入及回本期。

答案：每年净收入 = 560 − 320 = 240 万元；回本期 = 4800 ÷ 240 = 20.0 年。

24. 一名旅客的碳足迹：来回机票 1,200 kg CO_2 e、酒店每晚 18 kg（住 4 晚）、当地交通每日 12 kg（5 日）。求总排放；若改乘高铁使机票排放减少 65%，求新总排放。

答案：住宿 = 18 × 4 = 72 kg；交通 = 12 × 5 = 60 kg；总排放 = 1200 + 72 + 60 = 1332 kg；改乘高铁后 = 1200 × 0.35 + 72 + 60 = 552.0 kg。