中四旅遊與款待練習卷：旅遊業結構與酒店收益、行程設計與成本計算、旅客行為與消費、客務與服務質素、經濟貢獻與乘數效應、可持續旅遊與文化遺產

中四　旅遊與款待　｜　時限：75 分鐘　｜　總分：100 分　｜　共 24 題

甲部　旅遊業結構與酒店收益（16 分）

回答下列各題，並列出計算步驟。

1. 某年訪港旅客共 4,600 萬人次，其中過夜旅客佔 45%。求過夜旅客及不過夜（即日來回）旅客人次（以萬人次表示）。
答案：過夜旅客 = 4600 × 45% = 2070 萬人次；不過夜旅客 = 4600 − 2070 = 2530 萬人次。

2. 一家酒店有 1,200 間客房，某晚入住率 85%，平均房價（ADR）為 $1,200。求該晚售出房晚數目及客房總收入。
答案：售出房晚 = 1200 × 0.85 = 1020 間；收入 = 1020 × 1200 = $1224000。

3. 每間可售客房收入（RevPAR = ADR × 入住率）為多少？同區另一酒店 ADR $900、入住率 92%，求其 RevPAR，並指出哪一家表現較好。
答案：RevPAR = 1200 × 0.85 = $1020；另一酒店 = 900 × 0.92 = $828。前者較高：即使入住率較低，房價優勢已足夠補償。

4. 一個 3 晚套票，酒店每房每晚 $800（二人同房），來回機票每人 $2,400，旅行社按成本加 15% 毛利定價。求每人成本及每人售價。
答案：酒店每人 = 800 × 3 ÷ 2 = $1200.0；成本 = 1200.0 + 2400 = $3600.0；售價 = 3600.0 × 1.15 = $4140.0。

乙部　行程設計與成本計算（16 分）

全部答案須列出計算步驟。

5. 一個 5 日 4 晚旅行團：機票每人 $3,200、酒店每房每晚 $1,100（二人同房）、當地交通每人 $900、門票每人 $450、導遊服務費每人 $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. 若該團每人售價為 $8,460，求毛利率（以售價為基數，取一位小數）。
答案：毛利 = 8460 − 7050.0 = $1410.0；毛利率 = 1410.0 ÷ 8460 × 100% = 16.7%。

7. 行程於 09:15 出發，車程 1 小時 45 分後抵達午餐地點，午餐用 1 小時 20 分，再乘車 2 小時 30 分到景點 B。求抵達景點 B 的時間。
答案：午餐到達 = 09:15 + 1 小時 45 分 = 11:00；午餐後 = 11:00 + 1 小時 20 分 = 12:20；景點 B = 12:20 + 2 小時 30 分 = 14:50。

8. 該團共 40 人，小童佔 25%，小童價為成人價（$8,460）的七折。求成人及小童人數、小童價，以及全團團費總收入。
答案：小童 = 40 × 0.25 = 10 人；成人 = 40 − 10 = 30 人；小童價 = 8460 × 0.7 = $5922.0；總收入 = 30 × 8460 + 10 × 5922.0 = $313020.0。

丙部　旅客行為與消費（16 分）

答案須列出算式。

9. 一項旅客消費調查訪問 500 人：購物 42%、美食 28%、景點 18%、其他 12%。求各項人數，並求購物比景點多幾人。
答案：購物 = 500 × 0.42 = 210 人；美食 = 140 人；景點 = 90 人；其他 = 60 人（合計 500）；相差 = 210 − 90 = 120 人。

10. 某旅客平均停留 3.2 晚，每日人均消費 $1,050。求其人均總消費。
答案：人均總消費 = 3.2 × 1050 = $3360.0。

11. 某目的地的旅客重訪率由 32% 升至 36%。求升幅（百分點）及相對增幅（百分比，取一位小數）。
答案：升幅 = 36 − 32 = 4 個百分點；相對增幅 = 4 ÷ 32 × 100% = 12.5%。

12. 同類調查訪問 800 人，其中 45% 為女性；女性旅客中 60% 以購物為首要目的。求女性人數及以購物為首要目的的女性人數。
答案：女性 = 800 × 0.45 = 360 人；以購物為首要目的 = 360 × 0.6 = 216 人。

丁部　客務與服務質素（16 分）

計算須取一位小數（如適用）。

13. 一家酒店一季接獲 250 宗投訴：客房 96 宗、餐飲 54 宗、交通 25 宗，其餘屬其他類別。求各類佔投訴總數的百分比（取一位小數）。
答案：其他 = 250 − 96 − 54 − 25 = 75 宗；客房 96 ÷ 250 = 38.4%、餐飲 21.6%、交通 10.0%、其他 30.0%，合計 100%。

14. 服務承諾要求在 48 小時內回覆投訴。本季 1,500 宗投訴中 96% 達標。求達標宗數及未達標宗數。
答案：達標 = 1500 × 0.96 = 1440 宗；未達標 = 1500 − 1440 = 60 宗。

15. 神秘顧客就五個服務環節評分（滿分 5 分）：4.5、4.2、3.8、4.0、4.5。求平均分，並指出最需要改善的環節。
答案：平均分 = (4.5 + 4.2 + 3.8 + 4.0 + 4.5) ÷ 5 = 21.0 ÷ 5 = 4.2 分；最低為 3.8 分，該環節最需改善。

16. 酒店有全職員工 120 人，年內有 18 人離職；管理層另增聘 6 名兼職以填補部分空缺。求員工流失率及現時總人手。
答案：流失率 = 18 ÷ 120 × 100% = 15.0%；現時人手 = 120 − 18 + 6 = 108 人。

戊部　經濟貢獻與乘數效應（16 分）

答案須列出算式，單位須寫明。

17. 某年訪港旅客總消費 1,800 億元，其中 60% 用於本地商品及服務。求在地消費金額及流出境外部分（以億元計）。

答案：在地消費 = 1800 × 0.6 = 1080.0 億元；流出境外 = 1800 − 1080.0 = 720.0 億元。

18. 假設本地邊際消費傾向為 0.6，乘數 = 1 ÷ (1 − MPC)。求乘數；若旅客新增消費 40 億元，求對本地經濟的總增加。

答案：乘數 = 1 ÷ (1 − 0.6) = 1 ÷ 0.4 = 2.5；總增加 = 40 × 2.5 = 100.0 億元。

19. 旅遊業增加值佔本地生產總值 4.5%，GDP 為 28,000 億元。求旅遊業增加值；另旅遊業就業 280,000 人，佔總就業 7%，求總就業人數。

答案：旅遊業增加值 = 28000 × 0.045 = 1260.0 億元；總就業 = 280000 ÷ 0.07 = 4,000,000 人。

20. 酒店業房租收入 120 億元，其中 35% 向本地供應商採購；供應商再把所收款項的 60% 用於本地採購。求第一輪及第二輪本地採購金額。

答案：第一輪 = 120 × 0.35 = 42.0 億元；第二輪 = 42.0 × 0.6 = 25.2 億元。

己部　可持續旅遊與文化遺產（20 分）

須列出算式，並就管理角度作一句評論。

21. 某景點每日承載上限為 3,000 人次，旺季每日實際到訪 4,200 人次。求超出上限的百分比，並提出一項分流建議。

答案：超出 = (4200 − 3000) ÷ 3000 × 100% = 40.0%。建議：推行網上分時段預約，把部分旅客引導至平日或鄰近景點。

22. 一個郊野公園年內錄得 250 萬人次到訪，每人平均產生 0.3 kg 廢物，回收率 25%。求廢物總量及最終棄置量（以公噸計）。

答案：廢物總量 = 2500000 × 0.3 = 750,000 kg = 750.0 公噸；棄置量 = 750.0 × 0.75 = 562.5 公噸。

23. 修復一座古蹟需 4,800 萬元，每年維修費 320 萬元，門票收入每年 560 萬元。求每年淨收入及回本期。

答案：每年淨收入 = 560 − 320 = 240 萬元；回本期 = 4800 ÷ 240 = 20.0 年。

24. 一名旅客的碳足跡：來回機票 1,200 kg CO_2 e、酒店每晚 18 kg（住 4 晚）、當地交通每日 12 kg（5 日）。求總排放；若改乘高鐵使機票排放減少 65%，求新總排放。

答案：住宿 = 18 × 4 = 72 kg；交通 = 12 × 5 = 60 kg；總排放 = 1200 + 72 + 60 = 1332 kg；改乘高鐵後 = 1200 × 0.35 + 72 + 60 = 552.0 kg。
