中五旅游与款待练习卷：旅游业概论、旅行业营运、客运服务、住宿服务、餐饮服务、旅游业的可持续发展

中五　旅游与款待　|　时限：75 分钟　|　总分：100 分　|　共 24 题

第一部分 旅游业概论

细阅资料，写出计算步骤及答案。

1. 资料一：某地访港旅客由 34.0 百万人次升至 46.0 百万人次。求增幅百分率（准确至小数后一位）。
答案：增幅 = (46.0 − 34.0) ÷ 34.0 × 100% = 12.0 ÷ 34.0 × 100% = 35.3%。

2. 资料二：旅客在当地直接消费 120 百万元，旅游乘数为 1.8。求旅游业带来的总经济贡献，并解释乘数大于一的原因。
答案：总贡献 = 120 × 1.8 = 216 百万元。乘数大于一是因为旅客的消费成为酒店、餐厅及零售商的收入，这些企业再向本地供应商采购及支付薪金，形成第二、三轮的间接消费。

3. 资料三：旅游产品有无形、不可储存、生产与消费同时发生等特征。以酒店房间为例，说明“不可储存”如何影响酒店的收入管理。
答案：酒店房间不能储存：今晚未能售出的房间，其价值永久失去，明日不能补卖。因此酒店采取收益管理，例如按需求调整房价、超额预订、淡季推广，务求把每一晚的可售房间尽量售出以提高入住率。

4. 资料四：旺季每月旅客 5.2 百万人次，淡季每月 3.1 百万人次。求季节性比率，并提出两项纾缓季节性的方法。
答案：季节性比率 = 5.2 ÷ 3.1 = 1.68。纾缓方法：一，淡季以会展、商务及邮轮行程吸引旅客；二，与航空公司及酒店合作推出淡季套票，并向本地客推广staycation，平衡全年需求。

第二部分 旅行业营运

细阅资料，写出计算步骤及答案。

5. 资料一：旅行社代售票面价 HK$7,200 的机票，航空公司佣金 6%，另向客人收取服务费 HK$180。求旅行社的佣金收入、总收入及客人实付金额。
答案：佣金 = 7,200 × 6% = HK$432；总收入 = 432 + 180 = HK$612；客人实付 = 7,200 + 180 = HK$7,380。

6. 资料二：一个套票的成本为机票 HK$4,800、酒店三晚 HK$2,100、接送 HK$300。旅行社按成本加成 15% 定价。求成本、售价及毛利。
答案：成本 = 4,800 + 2,100 + 300 = HK$7,200；售价 = 7,200 × 1.15 = HK$8,280；毛利 = 8,280 − 7,200 = HK$1,080。

7. 资料三：旅行团与自由行套票在行程安排、价格透明度及责任承担上各有不同。比较两者各两项优点，并指出旅行社在包团中的一项法律责任。
答案：旅行团优点：行程及交通住宿由旅行社安排，旅客省时；有领队导游随团照顾，语言及突发事故处理较有保障。自由行优点：行程自由，可自选景点与停留时间；价格组合透明，旅客可按预算取舍。旅行社责任：须按行程表提供服务，如因旅行社过失缩减或更改行程，须依合约及法例赔偿。

8. 资料四：团费 HK$12,000。取消条款：出发前 30 日或以上扣 20%，15 至 29 日扣 50%，14 日内扣 100%。客人于出发前 20 日取消，求扣除金额及退款额。

答案：出发前 20 日属 15 至 29 日一档，扣 50%：扣除 = 12,000 × 50% = HK$6,000；退款 = 12,000 − 6,000 = HK$6,000。

第三部分 客运服务

细阅资料，写出计算步骤及答案。

9. 资料一：一班航机有 240 个座位，载客 168 人。求载客率（seat load factor）。

答案：载客率 = 168 ÷ 240 × 100% = 70%。

10. 资料二：某航线客运收入 HK$312,000，载客 200 人，航段 1,200 公里。求客运周转量（RPK）及单位收益（yield，每 RPK）。

答案：RPK = 200 × 1,200 = 240,000；收益 = 312,000 ÷ 240,000 = HK$1.30 每 RPK。

11. 资料三：同一程香港至广州，高铁需 47 分钟，直通巴士需 210 分钟。求高铁节省的时数与分钟数，并说明高铁对短途航空市场的影响。

答案：节省 = 210 − 47 = 163 分钟 = 2 小时 43 分钟。高铁站多位于市中心，省却机场往返及候机时间，票价亦较稳定，因此抢走大量短途航空客源，航空公司需减班或改用较小型客机。

12. 资料四：寄舱行李限额 23 公斤，超重每公斤收费 HK$120。旅客行李重 29 公斤，求超重费，并提出两项避免超重费的方法。

答案：超重 = 29 − 23 = 6 公斤；超重费 = 6 × 120 = HK$720。避免方法：预先于网上加购行李额（通常较机场便宜）、把重物穿在身上或放进手提行李并控制液体容量。

第四部分 住宿服务

细阅资料，写出计算步骤及答案。

13. 资料一：一间酒店有 240 间可用客房，某晚售出 186 间。求入住率。

答案：入住率 = 186 ÷ 240 × 100% = 77.5%。

14. 资料二：同日客房收入 HK$241,800。求平均房价（ADR）及每间可用客房收入（RevPAR），并验证 RevPAR = ADR × 入住率。

答案：ADR = 241,800 ÷ 186 = HK$1,300.0；RevPAR = 241,800 ÷ 240 = HK$1,007.5。验证：1,300.0 × 77.5% = 1,007.5，与上式一致。

15. 资料三：酒店按 5% 作超额预订，即多接 12 间房的订单。解释超额预订的原因，并说明超额预订过多时客人可获的处理方式。

答案：原因是预计有客人取消（no-show）或提早退房，房间会空置，超额预订可减少损失。若超额过多，酒店一般安排受影响客人转住同级或更高级酒店、支付该晚房费及交通费，并在下次入住时给予补偿。

16. 资料四：酒店前台、房务、餐饮及工程部各有分工。以“客人投诉房间冷气故障”为例，说明各部门的处理流程及服务补救原则。

答案：流程：前台接投诉并记录房号、时间及情况，即时致歉；通知工程部到房检修；同时安排换房或送风扇；房务部跟进清洁及用品；事后由值班经理回复客人并记录在案。原则是即时回应、由一人跟进到底、补偿与失误程度相称，并检讨成因防止再发生。

第五部分 餐饮服务

细阅资料，写出计算步骤及答案。

17. 资料一：餐厅食物成本 HK$42 万，营业额 HK$140 万。求食物成本率，并计算要把成本率降至 28% 时，食物成本上限。

答案：食物成本率 = 42 ÷ 140 × 100% = 30%；目标成本上限 = 140 × 28% = HK$39.2 万，即须减省 2.8 万。

18. 资料二：餐厅有 60 个座位，一晚服务 180 位客人。求餐位周转率，并说明提高周转率的一项好处及一项风险。

答案：周转率 = 180 ÷ 60 = 3.0 次。好处：在租金及人手不变下增加营业额与利润；风险：用餐时间被压缩，服务变赶，客人体验下降，长远影响翻台以外的口碑与回访。

19. 资料三：一道菜的食物成本 HK$38，目标食物成本率 30%。求按成本定价法计出的售价；若实际定价 HK$128，求实际成本率。

答案：售价 = 38 ÷ 30% = HK$126.67，实务上取 HK$128；实际成本率 = 38 ÷ 128 × 100% = 29.7%，低于目标，属可接受。

20. 资料四：厨房同时处理生肉、即食食品及海鲜。写出三项防止交叉污染的措施，并说明食物安全重点控制（HACCP）中“控制点”的意思。

答案：措施：一，生熟食物分开砧板、刀具并以颜色区分；二，即食食品存放于上层，生肉置于下层并加盖；三，处理生肉后即洗手及消毒工作台。控制点是指流程中一个可以施加控制、把危害消除或降至可接受水平的步骤，例如冷藏温度或煮熟的中心温度。

第六部分 旅游业的可持续发展

细阅资料，写出计算步骤及答案。

21. 资料一：某景点每日承载力 20,000 人次，实际到访 25,000 人次。求超出承载力的百分率，并提出两项管理访客量的措施。

答案：超出 = (25,000 − 20,000) ÷ 20,000 × 100% = 25%。措施：推行网上预约及分时段入场以控制人流；提高旺季票价或设每日限额，并把访客分流至邻近景点。

22. 资料二：一趟来回航班共 9,000 公里，每位乘客每公里排放 0.15 公斤二氧化碳。求每位乘客的总排放量，并提出一项旅游业减排方法。

答案：排放 = 0.15 × 9,000 = 1,350 公斤（1.35 公吨）。减排方法：推广可持续航空燃料、提升载客率以摊薄每人排放，并鼓励以视像会议取代部分商务出行。

23. 资料三：旅游收入 500 百万元，其中 45% 因进口货品、外资利润及外币支付而漏损。求本地保留的收入，并举出两项减少漏损的方法。

答案：本地保留 = 500 × (1 − 45%) = HK$275 百万元。方法：鼓励酒店及餐厅采购本地农产品与食材，并培训本地员工出任管理职位，减少外聘及利润外流。

24. 资料四：某旧区旅客大增，居民投诉物价上升、街道拥挤及传统店铺被连锁店取代。说明“过度旅游”的两项社会文化影响，并提出两项平衡旅客与居民利益的方法。

答案：影响：一，居民日常生活成本上升，小店及街市被租金逼走，社区网络受损；二，传统文化被商品化，节庆与手艺变成表演，居民产生反感与身份失落。方法：设旅客承载力上限及分区管理，并把部分旅游收益投入社区设施与居民优惠，让居民分享利益。

TutorZone 中五旅游与款待练习卷｜题目与文章为原创，并非任何学校或出版社的教材。