中五旅遊與款待練習卷：旅遊業概論、旅行業營運、客運服務、住宿服務、餐飲服務、旅遊業的可持續發展

中五　旅遊與款待　｜　時限：75 分鐘　｜　總分：100 分　｜　共 24 題

第一部分 旅遊業概論

細閱資料，寫出計算步驟及答案。

1. 資料一：某地訪港旅客由 34.0 百萬人次升至 46.0 百萬人次。求增幅百分率（準確至小數後一位）。
答案：增幅 = (46.0 − 34.0) ÷ 34.0 × 100% = 12.0 ÷ 34.0 × 100% = 35.3%。

2. 資料二：旅客在當地直接消費 120 百萬元，旅遊乘數為 1.8。求旅遊業帶來的總經濟貢獻，並解釋乘數大於一的原因。
答案：總貢獻 = 120 × 1.8 = 216 百萬元。乘數大於一是因為旅客的消費成為酒店、餐廳及零售商的收入，這些企業再向本地供應商採購及支付薪金，形成第二、三輪的間接消費。

3. 資料三：旅遊產品有無形、不可儲存、生產與消費同時發生等特徵。以酒店房間為例，說明「不可儲存」如何影響酒店的收入管理。
答案：酒店房間不能儲存：今晚未能售出的房間，其價值永久失去，明日不能補賣。因此酒店採取收益管理，例如按需求調整房價、超額預訂、淡季推廣，務求把每一晚的可售房間盡量售出以提高入住率。

4. 資料四：旺季每月旅客 5.2 百萬人次，淡季每月 3.1 百萬人次。求季節性比率，並提出兩項紓緩季節性的方法。
答案：季節性比率 = 5.2 ÷ 3.1 = 1.68。紓緩方法：一，淡季以會展、商務及郵輪行程吸引旅客；二，與航空公司及酒店合作推出淡季套票，並向本地客推廣staycation，平衡全年需求。

第二部分 旅行業營運

細閱資料，寫出計算步驟及答案。

5. 資料一：旅行社代售票面價 HK$7,200 的機票，航空公司佣金 6%，另向客人收取服務費 HK$180。求旅行社的佣金收入、總收入及客人實付金額。
答案：佣金 = 7,200 × 6% = HK$432；總收入 = 432 + 180 = HK$612；客人實付 = 7,200 + 180 = HK$7,380。

6. 資料二：一個套票的成本為機票 HK$4,800、酒店三晚 HK$2,100、接送 HK$300。旅行社按成本加成 15% 定價。求成本、售價及毛利。
答案：成本 = 4,800 + 2,100 + 300 = HK$7,200；售價 = 7,200 × 1.15 = HK$8,280；毛利 = 8,280 − 7,200 = HK$1,080。

7. 資料三：旅行團與自由行套票在行程安排、價格透明度及責任承擔上各有不同。比較兩者各兩項優點，並指出旅行社在包團中的一項法律責任。
答案：旅行團優點：行程及交通住宿由旅行社安排，旅客省時；有領隊導遊隨團照顧，語言及突發事故處理較有保障。自由行優點：行程自由，可自選景點與停留時間；價格組合透明，旅客可按預算取捨。旅行社責任：須按行程表提供服務，如因旅行社過失縮減或更改行程，須依合約及法例賠償。

8. 資料四：團費 HK$12,000。取消條款：出發前 30 日或以上扣 20%，15 至 29 日扣 50%，14 日內扣 100%。客人於出發前 20 日取消，求扣除金額及退款額。

答案：出發前 20 日屬 15 至 29 日一檔，扣 50%：扣除 = 12,000 × 50% = HK$6,000；退款 = 12,000 − 6,000 = HK$6,000。

第三部分 客運服務

細閱資料，寫出計算步驟及答案。

9. 資料一：一班航機有 240 個座位，載客 168 人。求載客率（seat load factor）。

答案：載客率 = 168 ÷ 240 × 100% = 70%。

10. 資料二：某航線客運收入 HK$312,000，載客 200 人，航段 1,200 公里。求客運周轉量（RPK）及單位收益（yield，每 RPK）。

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

11. 資料三：同一程香港至廣州，高鐵需 47 分鐘，直通巴士需 210 分鐘。求高鐵節省的時數與分鐘數，並說明高鐵對短途航空市場的影響。

答案：節省 = 210 − 47 = 163 分鐘 = 2 小時 43 分鐘。高鐵站多位於市中心，省卻機場往返及候機時間，票價亦較穩定，因此搶走大量短途航空客源，航空公司需減班或改用較小型客機。

12. 資料四：寄艙行李限額 23 公斤，超重每公斤收費 HK$120。旅客行李重 29 公斤，求超重費，並提出兩項避免超重費的方法。

答案：超重 = 29 − 23 = 6 公斤；超重費 = 6 × 120 = HK$720。避免方法：預先於網上加購行李額（通常較機場便宜）、把重物穿在身上或放進手提行李並控制液體容量。

第四部分 住宿服務

細閱資料，寫出計算步驟及答案。

13. 資料一：一間酒店有 240 間可用客房，某晚售出 186 間。求入住率。

答案：入住率 = 186 ÷ 240 × 100% = 77.5%。

14. 資料二：同日客房收入 HK$241,800。求平均房價（ADR）及每間可用客房收入（RevPAR），並驗證 RevPAR = ADR × 入住率。

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

15. 資料三：酒店按 5% 作超額預訂，即多接 12 間房的訂單。解釋超額預訂的原因，並說明超額預訂過多時客人可獲的處理方式。

答案：原因是預計有客人取消（no-show）或提早退房，房間會空置，超額預訂可減少損失。若超額過多，酒店一般安排受影響客人轉住同級或更高級酒店、支付該晚房費及交通費，並在下次入住時給予補償。

16. 資料四：酒店前台、房務、餐飲及工程部各有分工。以「客人投訴房間冷氣故障」為例，說明各部門的處理流程及服務補救原則。

答案：流程：前台接投訴並記錄房號、時間及情況，即時致歉；通知工程部到房檢修；同時安排換房或送風扇；房務部跟進清潔及用品；事後由值班經理回覆客人並記錄在案。原則是即時回應、由一人跟進到底、補償與失誤程度相稱，並檢討成因防止再發生。

第五部分 餐飲服務

細閱資料，寫出計算步驟及答案。

17. 資料一：餐廳食物成本 HK$42 萬，營業額 HK$140 萬。求食物成本率，並計算要把成本率降至 28% 時，食物成本上限。

答案：食物成本率 = 42 ÷ 140 × 100% = 30%；目標成本上限 = 140 × 28% = HK$39.2 萬，即須減省 2.8 萬。

18. 資料二：餐廳有 60 個座位，一晚服務 180 位客人。求餐位周轉率，並說明提高周轉率的一項好處及一項風險。

答案：周轉率 = 180 ÷ 60 = 3.0 次。好處：在租金及人手不變下增加營業額與利潤；風險：用餐時間被壓縮，服務變趕，客人體驗下降，長遠影響翻枱以外的口碑與回訪。

19. 資料三：一道菜的食物成本 HK$38，目標食物成本率 30%。求按成本定價法計出的售價；若實際定價 HK$128，求實際成本率。

答案：售價 = 38 ÷ 30% = HK$126.67，實務上取 HK$128；實際成本率 = 38 ÷ 128 × 100% = 29.7%，低於目標，屬可接受。

20. 資料四：廚房同時處理生肉、即食食品及海鮮。寫出三項防止交叉污染的措施，並說明食物安全重點控制（HACCP）中「控制點」的意思。

答案：措施：一，生熟食物分開砧板、刀具並以顏色區分；二，即食食品存放於上層，生肉置於下層並加蓋；三，處理生肉後即洗手及消毒工作枱。控制點是指流程中一個可以施加控制、把危害消除或降至可接受水平的步驟，例如冷藏溫度或煮熟的中心溫度。

第六部分 旅遊業的可持續發展

細閱資料，寫出計算步驟及答案。

21. 資料一：某景點每日承載力 20,000 人次，實際到訪 25,000 人次。求超出承載力的百分率，並提出兩項管理訪客量的措施。

答案：超出 = (25,000 − 20,000) ÷ 20,000 × 100% = 25%。措施：推行網上預約及分時段入場以控制人流；提高旺季票價或設每日限額，並把訪客分流至鄰近景點。

22. 資料二：一趟來回航班共 9,000 公里，每位乘客每公里排放 0.15 公斤二氧化碳。求每位乘客的總排放量，並提出一項旅遊業減排方法。

答案：排放 = 0.15 × 9,000 = 1,350 公斤（1.35 公噸）。減排方法：推廣可持續航空燃料、提升載客率以攤薄每人排放，並鼓勵以視像會議取代部分商務出行。

23. 資料三：旅遊收入 500 百萬元，其中 45% 因進口貨品、外資利潤及外幣支付而漏損。求本地保留的收入，並舉出兩項減少漏損的方法。

答案：本地保留 = 500 × (1 − 45%) = HK$275 百萬元。方法：鼓勵酒店及餐廳採購本地農產品與食材，並培訓本地員工出任管理職位，減少外聘及利潤外流。

24. 資料四：某舊區旅客大增，居民投訴物價上升、街道擁擠及傳統店舖被連鎖店取代。說明「過度旅遊」的兩項社會文化影響，並提出兩項平衡旅客與居民利益的方法。

答案：影響：一，居民日常生活成本上升，小店及街市被租金逼走，社區網絡受損；二，傳統文化被商品化，節慶與手藝變成表演，居民產生反感與身分失落。方法：設旅客承載力上限及分區管理，並把部分旅遊收益投入社區設施與居民優惠，讓居民分享利益。

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。