中五旅遊與款待練習卷

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

甲部：旅客流量與增長率（16 分）

須列出公式及計算步驟，答案取三位有效數字並附單位。

1. 某目的地第一年旅客量 1,200,000 人次，第二年升至 1,470,000 人次。求旅客量的增長率（%）。
答案：增長率 = (1,470,000 - 1,200,000) / 1,200,000 × 100% = 22.5%。

2. 第二年旅客中過夜旅客佔 62%，其餘為即日來回旅客。求過夜旅客數目（人次）。
答案：過夜旅客 = 1,470,000 × 0.62 = 911,400 人次。

3. 過夜旅客平均逗留 3.2 晚。求該年過夜旅客的總逗留晚數。
答案：總逗留晚數 = 911,400 × 3.2 = 2,916,480 晚。

4. 每名過夜旅客每晚平均消費 HK$1,850。求該年旅遊收益（以十億元為單位，取三位有效數字）。
答案：旅遊收益 = 2,916,480 × HK$1,850 = HK$5,395,488,000 ≈ HK$5.40 十億。

乙部：酒店入住率、平均房價與 RevPAR（18 分）

每月按 30 日計算；百分數取一位小數，金額取整數。

5. 某酒店有 480 間客房，該月售出 10,800 間客房晚。求入住率（%）。
答案：可售客房晚 = 480 × 30 = 14,400；入住率 = 10,800 / 14,400 × 100% = 75.0%。

6. 該月客房收入為 HK$12,420,000。求平均房價 ADR（每間已售客房收入）。
答案：ADR = HK$12,420,000 / 10,800 = HK$1,150。

7. 求該月的 RevPAR（每間可售客房收入），並用 ADR 與入住率核對。
答案：RevPAR = HK$12,420,000 / 14,400 = HK$862.50；核對：HK$1,150 × 0.75 = HK$862.50。

8. 酒店每月固定成本 HK$7,200,000，每間已售客房晚的貢獻毛利為 HK$950。求損益平衡入住率（%），取一位小數。
答案：損益平衡客房晚 = HK$7,200,000 / HK$950 = 7,579 間；入住率 = 7,579 / 14,400 × 100% = 52.6%（約 253 間房一日）。

丙部：餐飲成本與毛利率（16 分）

毛利率按售價計算；金額取兩位小數。

9. 某套餐售價 HK$168，食物成本佔售價 35%。求食物成本及每客毛利（HK$）。
答案：食物成本 = HK$168 × 0.35 = HK$58.80；毛利 = HK$168 - HK$58.80 = HK$109.20。

10. 該月售出 4,200 客。求餐飲收入及毛利總額（HK$）。
答案：收入 = 4,200 × HK$168 = HK$705,600；毛利總額 = 4,200 × HK$109.20 = HK$458,640。

11. 該月人工成本 HK$180,000，其他固定成本 HK$120,000，食物成本為收入的 35%。求該月經營利潤及利潤率（%）。

答案：經營利潤 = HK$705,600 - HK$246,960 - HK$180,000 - HK$120,000 = HK$158,640；利潤率 = HK$158,640 / HK$705,600 × 100% = 22.5%。

12. 若每月固定成本合共 HK$300,000，求損益平衡的售出客數，並說明無條件進位的原因。

答案：每客貢獻 = HK$109.20；損益平衡客數 = HK$300,000 / HK$109.20 = 2,747.25，須進位為 2,748 客，因售出客數必為整數，少於此數即出現虧損。

丁部：需求彈性與匯率（18 分）

彈性取絕對值並判斷屬彈性、單位彈性或非彈性；百分數取兩位小數。

13. 某主題公園門票價格上升 8%，入場人次下跌 12%。求價格需求彈性（絕對值），並判斷屬何種彈性及總收入變化方向。

答案：價格需求彈性 = 12% / 8% = 1.50，大於 1 屬彈性需求；彈性需求下加價令總收入下跌。

14. 訪港旅客來源地人均收入上升 5%，該地來港旅客人次上升 8%。求收入彈性，並判斷該旅遊產品屬必需品或奢侈品。

答案：收入彈性 = 8% / 5% = 1.50，大於 1 屬奢侈品（收入增加時需求增長更快）。

15. 某旅客預算 HK$8,000，原匯率為每百日圓兌 HK$0.068。求他可兌換的日圓數目。

答案：日圓 = HK$8,000 / HK$0.068 × 100 = 117,647 日圓。

16. 日圓其後貶值至每百日圓兌 HK$0.058，預算不變。求他可兌換的日圓增加百分比，並說明對日本旅遊需求的影響。

答案：日圓 = HK$8,000 / HK$0.058 × 100 = 137,931 日圓；增幅 = (137,931 - 117,647) / 117,647 × 100% = 17.24%。同樣預算可換更多日圓，等效於當地消費變便宜，日本旅遊需求上升。

戊部：服務質素與客訴（16 分）

百分數取一位小數；金額取整數。

17. 某酒店該月接待 3,000 名住客，收到 180 宗投訴。求投訴率（%）。

答案：投訴率 = 180 / 3,000 × 100% = 6.0%。

18. 投訴中客房清潔佔 45%、服務態度佔 30%、餐飲佔 25%。求各類投訴數目。

答案：客房清潔 = 180 × 0.45 = 81 宗；服務態度 = 180 × 0.30 = 54 宗；餐飲 = 180 × 0.25 = 45 宗；合計 180 宗。

19. 每宗投訴的平均補救成本為 HK$320。求該月補救成本總額，並提出一項降低投訴率的具體措施。

答案：補救成本 = 180 × HK$320 = HK$57,600；措施例子：客房清潔按檢查清單覆核，並在入住後兩小時致電確認。

20. 調查中推介者 1,200 人、貶抑者 450 人，總樣本 3,000 人。求淨推薦值 NPS，並解釋其管理意義。

答案：NPS = (1,200 - 450) / 3,000 × 100 = 25；正值表示推介者多於貶抑者，口碑帶動重訪與轉介，宜維持並針對貶抑者改善。

己部：可持續旅遊與承載力（16 分）

百分數取一位小數；重量取整數並附單位。

21. 某景區面積 45 公頃，每公頃每日可容納 25 名訪客。求該景區的實質承載力（每日人數）。
答案：實質承載力 = 45 公頃 × 25 人 = 1,125 人 / 日。

22. 旺季平均每日有 1,500 名訪客。求超出承載力的百分比，並指出兩項可能後果。
答案：超載 = (1,500 - 1,125) / 1,125 × 100% = 33.3%；後果例子：步道與植被損耗加快、訪客體驗與安全下降。

23. 接駁巴士每輛載 55 人，每日開 40 班。求巴士每日總載客量，並判斷是否足以疏導旺季人流。
答案：巴士載客量 = 40 × 55 = 2,200 人 / 日，高於旺季 1,500 人，足以疏導，惟須配合預約時段控制到站人流。

24. 每名訪客每日產生 0.8 公斤廢物，回收率 35%。求承載力上限下的每日廢物量及回收量（公斤）。
答案：廢物 = 1,125 × 0.8 = 900 公斤 / 日；回收 = 900 × 0.35 = 315 公斤 / 日，其餘 585 公斤須外運處理。

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。