中六旅遊與款待練習卷｜市場區隔、入住率與 RevPAR、食物成本、載客率、承載力、套票成本

中六　旅遊與款待　｜　時限：75 分鐘　｜　總分：100 分　｜　共 24 題

1. 旅客市場與旅遊業經濟貢獻（16 分）

每題須列出計算式；百分率答案取至小數後兩位。

1. (a) 某目的地去年接待旅客 1,250,000 人次，其中商務旅客 15%、休閒旅客 62%、探親訪友 13%、其他 10%。求各類旅客數目，並核對合計。

答案：商務 = 1,250,000 × 15% = 187,500 人次；休閒 = 775,000 人次；探親訪友 = 162,500 人次；其他 = 125,000 人次。合計 1,250,000 人次，佔比合共 100%。

2. (b) 旅客在當地直接消費 HK$480 million，旅遊業乘數為 1.6。求旅遊業帶來的總經濟影響，以及由再消費產生的間接影響。

答案：總經濟影響 = 480 × 1.6 = HK$768 million；間接影響 = 768 − 480 = HK$288 million，即每 HK$1 直接消費帶動額外 HK$0.6。

3. (c) 某客源市場的旅客由 320,000 人次增至 368,000 人次。求增幅百分率。

答案：增幅 = (368,000 − 320,000) ÷ 320,000 × 100% = 15.00%。

4. (d) 旅客平均逗留 2.8 晚，每人每晚消費 HK$2,150。求每人每次旅程的消費，以及全年總消費（以 HK$ 億表示，1 億 = 100 million）。

答案：每人每次旅程 = 2.8 × 2,150 = HK$6,020；全年總消費 = 1,250,000 × 6,020 = HK$7,525,000,000 ≈ HK$75.25 億。

2. 酒店營運指標與收益管理（18 分）

入住率及百分率取至小數後兩位；金額以 HK$ 表示。

5. (a) 某酒店有 300 間客房，該月共 30 晚，售出 6,750 房晚。求可售房晚及入住率。

答案：可售房晚 = 300 × 30 = 9,000；入住率 = 6,750 ÷ 9,000 = 75.00%。

6. (b) 該月客房收入 HK$8,100,000。求平均房價（ADR）及每間可售房收入（RevPAR），並驗證 RevPAR = ADR × 入住率。

答案：ADR = 8,100,000 ÷ 6,750 = HK$1,200.00；RevPAR = 8,100,000 ÷ 9,000 = HK$900.00；驗證 1,200 × 0.75 = 900。

7. (c) 管理層建議把房價由 HK$1,200 減至 HK$1,050，預期入住率升至 84%。求減價幅度及新 RevPAR，並判斷是否應減價；另求維持 HK$900 RevPAR 所需的入住率。

答案：減幅 = (1,200 − 1,050) ÷ 1,200 = 12.50%；新 RevPAR = 1,050 × 0.84 = HK$882.00，低於 900，故不應減價。維持 900 需入住率 = 900 ÷ 1,050 = 85.71%。

8. (d) 300 間房中有 40 間為套房，套房收入佔客房總收入 30%（HK$2,430,000），套房入住率同為 75%。求套房佔房數比例及套房平均房價。
答案：比例 = 40 ÷ 300 = 13.33%；套房房晚 = 40 × 30 × 0.75 = 900；套房平均房價 = 2,430,000 ÷ 900 = HK$2,700.00。

3. 餐飲成本與定價（16 分）

食物成本率取至小數後兩位；定價須說明所用公式。

9. (a) 某餐廳該月餐飲收入 HK$320,000，食物成本 HK$96,000。求食物成本率及毛利率。
答案：食物成本率 = 96,000 ÷ 320,000 = 30.00%；毛利率 = 1 − 30% = 70.00%。

10. (b) 餐廳目標食物成本率為 28%，某菜式食物成本 HK$42，另加一服務費 10%。求餐牌價及顧客實付金額。
答案：餐牌價 = 42 ÷ 0.28 = HK$150.00；加一後實付 = 150 × 1.1 = HK$165.00。

11. (c) 每月固定成本 HK$320,000，食物成本率維持 30%。求收支平衡所需的營業額（取至整數）。
答案：邊際貢獻率 = 70%；收支平衡營業額 = 320,000 ÷ 0.70 = HK$457,143（約）。收入低於此數即虧損。

12. (d) 自助餐有 200 個座位、每晚兩輪、入座率 85%；每位食物成本 HK$78、售價 HK$268。求每晚客數、食物成本率、食物成本總額及收入。
答案：座位供應 = 200 × 2 = 400，客數 = 400 × 85% = 340；食物成本率 = 78 ÷ 268 = 29.10%；食物成本 = 340 × 78 = HK$26,520；收入 = 340 × 268 = HK$91,120。

4. 客運、航班編排與環境成本（16 分）

時區換算須寫出香港時間與當地時間；碳排放以 kg 及公噸表示。

13. (a) 某航班有 330 個座位，該程載客 286 人。求載客率。
答案：載客率 = 286 ÷ 330 × 100% = 86.67%（空置 44 座）。

14. (b) 航班於香港時間 23:40（UTC+8）起飛，飛行 12 小時 25 分，目的地時區為 UTC+1。求抵達時的香港時間及當地時間。
答案：抵達香港時間 = 23:40 + 12 小時 25 分 = 翌日 12:05；當地比香港慢 7 小時，當地時間 = 翌日 05:05。

15. (c) 同一航班經濟艙 280 座售出 245 張（票價 HK$4,200），商務艙 50 座售出 42 張（票價 HK$18,500）。求兩艙載客率、總收益及每客平均收益。
答案：經濟艙載客率 = 245 ÷ 280 = 87.50%；商務艙 = 42 ÷ 50 = 84.00%；收益 = 245 × 4,200 + 42 × 18,500 = 1,029,000 + 777,000 = HK$1,806,000；每客平均 = 1,806,000 ÷ 287 = HK$6,292.68。

16. (d) 每名乘客每公里排放 0.09 kg 二氧化碳，航程 5,000 公里、該程載客 286 人。求每人排放量及全機排放量。
答案：每人 = 5,000 × 0.09 = 450 kg；全機 = 286 × 450 = 128,700 kg = 128.70 公噸。可比較改用具更高載客率或直航以減少人均排放。

5. 目的地推廣與可持續旅遊（16 分）

文字題答案須具體，並扣連題目數據。

17. (a) 說明旅遊市場組合的四個元素（產品、價格、通路、推廣），並各舉一個目的地推廣的具體例子。

答案：產品：文化節慶加住宿的套票；價格：淡季酒店房價折扣以填補需求；通路：旅遊展、旅行社及網上分銷平台；推廣：社交媒體短片與 KOL 體驗團。四者須一致指向同一目標客群。

18. (b) 某海灘每日生態承載力為 3,000 人，旺季平均有 4,500 人到訪。求超載百分率；若把入場人數限制在承載力的 80%，求每日上限及相對旺季的減幅。

答案：超載 = (4,500 − 3,000) ÷ 3,000 × 100% = 50.00%；上限 = 3,000 × 80% = 2,400 人；減幅 = (4,500 − 2,400) ÷ 4,500 = 46.67%。

19. (c) 某旅遊局推廣預算 HK$6,000,000，分配為數碼推廣 45%、業界考察 20%、旅展 25%、其他 10%。求各項金額並核對合計。

答案：數碼 = 2,700,000；業界考察 = 1,200,000；旅展 = 1,500,000；其他 = 600,000；合計 = HK$6,000,000，佔比合共 100%。

20. (d) 說明旅遊對目的地社會文化的兩項正面影響與兩項負面影響，並提出一項緩解措施。

答案：正面：促進文化交流與文物保育經費、創造就業與社區收入；負面：文化商品化、旺季人流擠迫影響居民生活。緩解：設每日訪客上限並以淡旺季分流，把部分收益回投社區設施。

6. 客戶服務、套票成本與匯率風險（18 分）

成本與售價以 HK$ 表示，取至小數後兩位。

21. (a) 一個 3 晚套票的成本為：來回機票 HK$4,200、酒店每晚 HK$980、機場接送 HK$380、旅遊保險 HK$260；旅行社加 18% 毛利。求套票成本、售價及每人毛利。

答案：成本 = 4,200 + 3 × 980 + 380 + 260 = HK$7,780.00；售價 = 7,780 × 1.18 = HK$9,180.40；毛利 = 9,180.40 − 7,780 = HK$1,400.40。

22. (b) 一間日本酒店報價日圓 86,000，現時匯率為 1 日圓兌 0.0528 港元。求港幣成本；若簽約前匯率升至 0.0555，求成本差額及升幅百分率。

答案：成本 = 86,000 × 0.0528 = HK$4,540.80；新成本 = 86,000 × 0.0555 = HK$4,773.00；差額 = HK$232.20，升幅 = 232.20 ÷ 4,540.80 = 5.11%。

23. (c) 寫出處理住客投訴的五個步驟，並說明補償安排須符合哪兩項原則。

答案：步驟：聆聽、表達同理、道歉、提出可行解決方案、跟進回訪（LEARN）。補償須與實際損失相稱，並在授權範圍內即時執行、記錄入案以免同類問題重現。

24. (d) 前台目標為 3 分鐘內完成入住登記；抽查 40 次，其中 34 次達標。求達標率，判斷是否符合 90% 的服務標準，並求需要多達標多少次才合格。

答案：達標率 = 34 ÷ 40 = 85.00%，低於 90% 標準；90% 需 36 次達標（36 ÷ 40 = 90%），尚差 2 次。