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。

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。

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。

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）。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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）。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。