中五旅游与款待练习卷：旅游业概论与旅游产品、酒店营运与客房管理、餐饮服务与食物安全、客务与顾客服务、旅游目的地与文化遗产、可持续发展与旅游科技

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

甲部 旅游业概论与旅游产品（16 分）

写出计算步骤，答案须连单位。

1. 某年访港旅客有 4.8 百万人次，其中 62% 为过夜旅客。求过夜旅客数目。
答案：过夜旅客 = 4 800 000 × 0.62 = 2 976 000 人次。

2. 承上题，若过夜旅客平均每人消费 HK$6,500，求他们为香港带来的总旅游收益（以亿元表示）。
答案：总收益 = 2 976 000 × 6 500 = HK$19 344 000 000 ≈ 193.44 亿元。

3. 解释包价旅游产品与自由行在价格、行程安排及风险承担上的两项分别。
答案：价钱：包价团价格一早固定，自由行价格随机票酒店浮动；行程：包价团由旅行社编排，自由行由旅客自行组合；风险：取消改期的损失多由旅行社或旅客分别承担。

4. 旅客带 3,000 英镑来港，汇率为 1 英镑兑 9.8 港元，兑换后可得多少港元？
答案：3 000 × 9.8 = HK$29 400。

乙部 酒店营运与客房管理（16 分）

必须写出所用公式。

5. 某酒店有 200 间客房，30 日内售出 5,760 个房晚。求入住率。
答案：可售房晚 = 200 × 30 = 6 000；入住率 = 5 760 ÷ 6 000 × 100% = 96%。

6. 承上题，平均房价为 HK$850，求平均每间可售客房收入（RevPAR）。
答案：客房收入 = 5 760 × 850 = HK$4 896 000；RevPAR = 4 896 000 ÷ 6 000 = HK$816。

7. 写出房务员清洁一间退房的四个主要步骤。
答案：一、开窗通风并检查遗留物品；二、更换床单被套枕袋；三、清洁浴室并补充用品；四、吸尘抹尘并作最后检查后锁门。

8. 说明客房类型与房价等级如何影响酒店的收益管理。
答案：客房类型（单人房、双人房、套房）决定可售产品与价格上限；房价等级按需求与预订时间分层，旺季多卖高价房、淡季以折扣价填满空房，从而提高整体收入。

丙部 餐饮服务与食物安全（16 分）

计算题须列出算式。

9. 某菜式材料成本为 HK$42，售价为 HK$150，求食物成本百分比。
答案：食物成本百分比 = 42 ÷ 150 × 100% = 28%。

10. 一份食谱四项材料的成本分别为 8.5、12、3.2 及 1.8 港元，另需计入 10% 损耗。求每份标准成本。
答案：材料合计 = 8.5 + 12 + 3.2 + 1.8 = 25.5；加损耗 = 25.5 × 1.1 = HK$28.05。

11. 列出 HACCP（危害分析与关键控制点）的三个原则。
答案：一、进行危害分析；二、确定关键控制点并设定限值；三、建立监控、纠正措施与记录验证制度。

12. 写出交叉污染的两个常见成因及一项预防方法。
答案：成因：生熟食物共用砧板刀具；雪柜内生食汁液滴到熟食。预防：用分色砧板分开处理，生食放在下层并加盖。

丁部 客务与顾客服务（18 分）

答案须具体可行。

13. 写出处理客人投诉的四个步骤。
答案：一、专心聆听并致歉；二、确认事实与影响范围；三、提出可行补救方案并立即执行；四、事后跟进回复并记录存档。

14. 五位客人对服务的评分依次为 4、4、3、5、4（5 分为满分），求平均分。
答案：总分 = 4 + 4 + 3 + 5 + 4 = 20；平均分 = 20 ÷ 5 = 4.0 分。

15. 调查中 62% 受访者为推荐者、18% 为贬损者，求净推荐值（NPS）并说明如何解读。
答案：NPS = 62% − 18% = 44；正值代表推荐者多于贬损者，一般 30 以上已算良好，愈高代表口碑传播力愈强。

16. 说明前台员工三项有效沟通技巧。
答案：一、保持眼神接触并用客人姓名称呼；二、以简短语句复述客人需求以示理解；三、语气平和并把安排写在卡片或电邮确认。

戊部 旅游目的地与文化遗产（16 分）

须以香港或亚洲例子说明。

17. 以香港一个例子说明文化遗产旅游的特征。
答案：大澳棚屋与渔村文化：以真实社区生活、传统建筑与节庆为卖点，旅客追求体验与互动，并非单纯拍照观光，因此要平衡居民日常生活。

18. 写出可持续旅游的三个原则。
答案：环境：减少资源消耗与污染；社会文化：尊重当地文化并保障居民权益；经济：收益留在当地并创造就业。

19. 同一客房旺季房价为 HK$1,200、淡季为 HK$720，求淡季相对旺季的折扣率。

答案：折扣率 = (1 200 − 720) ÷ 1 200 × 100% = 40%。

20. 某景点每日承载力为 8,000 人次，实际到访 9,600 人次，求超出的比率。

答案：超出比率 = (9 600 − 8 000) ÷ 8 000 × 100% = 20%。

己部 可持续发展与旅游科技（18 分）

数值题须列算式。

21. 一名旅客乘飞机飞行 1,200 公里，每乘客每公里排放 0.15 公斤二氧化碳，求该程的碳足迹。

答案：碳足迹 = 1 200 × 0.15 = 180 公斤二氧化碳。

22. 说明线上旅行社（OTA）对传统旅行社的两项影响。

答案：价格与评价透明令佣金与差价受压；同时扩大客源并支援自助预订，传统旅行社须转向深度行程、企业客与顾问服务。

23. 就过度旅游提出两项管理措施并解释其作用。

答案：一、热门景点预约配额制，限制同一时段人数，减低对环境与居民的压力；二、把推广分散至周边社区与平日时段，摊平高峰并把收益带到其他地区。

24. 访港旅客由 3.2 百万增至 3.68 百万，求增长率。

答案：增长率 = (3.68 − 3.2) ÷ 3.2 × 100% = 15%。

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。