中五旅遊與款待練習卷：旅遊業概論與旅遊產品、酒店營運與客房管理、餐飲服務與食物安全、客務與顧客服務、旅遊目的地與文化遺產、可持續發展與旅遊科技

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

甲部 旅遊業概論與旅遊產品（16 分）

寫出計算步驟，答案須連單位。

1. 某年訪港旅客有 4.8 百萬人次，其中 62% 為過夜旅客。求過夜旅客數目。
答案：過夜旅客 = 4 800 000 × 0.62 = 2 976 000 人次。

2. 承上題，若過夜旅客平均每人消費 HK$6,500，求他們為香港帶來的總旅遊收益（以億元表示）。
答案：總收益 = 2 976 000 × 6 500 = HK$19 344 000 000 ≈ 193.44 億元。

3. 解釋包價旅遊產品與自由行在價格、行程安排及風險承擔上的兩項分別。
答案：價錢：包價團價格一早固定，自由行價格隨機票酒店浮動；行程：包價團由旅行社編排，自由行由旅客自行組合；風險：取消改期的損失多由旅行社或旅客分別承擔。

4. 旅客帶 3,000 英鎊來港，匯率為 1 英鎊兌 9.8 港元，兌換後可得多少港元？
答案：3 000 × 9.8 = HK$29 400。

乙部 酒店營運與客房管理（16 分）

必須寫出所用公式。

5. 某酒店有 200 間客房，30 日內售出 5,760 個房晚。求入住率。
答案：可售房晚 = 200 × 30 = 6 000；入住率 = 5 760 ÷ 6 000 × 100% = 96%。

6. 承上題，平均房價為 HK$850，求平均每間可售客房收入（RevPAR）。
答案：客房收入 = 5 760 × 850 = HK$4 896 000；RevPAR = 4 896 000 ÷ 6 000 = HK$816。

7. 寫出房務員清潔一間退房的四個主要步驟。
答案：一、開窗通風並檢查遺留物品；二、更換牀單被套枕袋；三、清潔浴室並補充用品；四、吸塵抹塵並作最後檢查後鎖門。

8. 說明客房類型與房價等級如何影響酒店的收益管理。
答案：客房類型（單人房、雙人房、套房）決定可售產品與價格上限；房價等級按需求與預訂時間分層，旺季多賣高價房、淡季以折扣價填滿空房，從而提高整體收入。

丙部 餐飲服務與食物安全（16 分）

計算題須列出算式。

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

10. 一份食譜四項材料的成本分別為 8.5、12、3.2 及 1.8 港元，另需計入 10% 損耗。求每份標準成本。
答案：材料合計 = 8.5 + 12 + 3.2 + 1.8 = 25.5；加損耗 = 25.5 × 1.1 = HK$28.05。

11. 列出 HACCP（危害分析與關鍵控制點）的三個原則。
答案：一、進行危害分析；二、確定關鍵控制點並設定限值；三、建立監控、糾正措施與記錄驗證制度。

12. 寫出交叉污染的兩個常見成因及一項預防方法。
答案：成因：生熟食物共用砧板刀具；雪櫃內生食汁液滴到熟食。預防：用分色砧板分開處理，生食放在下層並加蓋。

丁部 客務與顧客服務（18 分）

答案須具體可行。

13. 寫出處理客人投訴的四個步驟。
答案：一、專心聆聽並致歉；二、確認事實與影響範圍；三、提出可行補救方案並立即執行；四、事後跟進回覆並記錄存檔。

14. 五位客人對服務的評分依次為 4、4、3、5、4（5 分為滿分），求平均分。
答案：總分 = 4 + 4 + 3 + 5 + 4 = 20；平均分 = 20 ÷ 5 = 4.0 分。

15. 調查中 62% 受訪者為推薦者、18% 為貶損者，求淨推薦值（NPS）並說明如何解讀。
答案：NPS = 62% − 18% = 44；正值代表推薦者多於貶損者，一般 30 以上已算良好，愈高代表口碑傳播力愈強。

16. 說明前台員工三項有效溝通技巧。
答案：一、保持眼神接觸並用客人姓名稱呼；二、以簡短語句複述客人需求以示理解；三、語氣平和並把安排寫在卡片或電郵確認。

戊部 旅遊目的地與文化遺產（16 分）

須以香港或亞洲例子說明。

17. 以香港一個例子說明文化遺產旅遊的特徵。
答案：大澳棚屋與漁村文化：以真實社區生活、傳統建築與節慶為賣點，旅客追求體驗與互動，並非單純拍照觀光，因此要平衡居民日常生活。

18. 寫出可持續旅遊的三個原則。
答案：環境：減少資源消耗與污染；社會文化：尊重當地文化並保障居民權益；經濟：收益留在當地並創造就業。

19. 同一客房旺季房價為 HK$1,200、淡季為 HK$720，求淡季相對旺季的折扣率。

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

20. 某景點每日承載力為 8,000 人次，實際到訪 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 可持續發展與旅遊科技（18 分）

數值題須列算式。

21. 一名旅客乘飛機飛行 1,200 公里，每乘客每公里排放 0.15 公斤二氧化碳，求該程的碳足跡。

答案：碳足跡 = 1 200 × 0.15 = 180 公斤二氧化碳。

22. 說明線上旅行社（OTA）對傳統旅行社的兩項影響。

答案：價格與評價透明令佣金與差價受壓；同時擴大客源並支援自助預訂，傳統旅行社須轉向深度行程、企業客與顧問服務。

23. 就過度旅遊提出兩項管理措施並解釋其作用。

答案：一、熱門景點預約配額制，限制同一時段人數，減低對環境與居民的壓力；二、把推廣分散至周邊社區與平日時段，攤平高峰並把收益帶到其他地區。

24. 訪港旅客由 3.2 百萬增至 3.68 百萬，求增長率。

答案：增長率 = (3.68 − 3.2) ÷ 3.2 × 100% = 15%。

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。