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。

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）。

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。

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？

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。

6. 承上题，平均房价为 HK$850，求平均每间可售客房收入（RevPAR）。

7. 写出房务员清洁一间退房的四个主要步骤。

8. 说明客房类型与房价等级如何影响酒店的收益管理。

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。

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。

11. 列出 HACCP（危害分析与关键控制点）的三个原则。

12. 写出交叉污染的两个常见成因及一项预防方法。

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。

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。

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。

16. 说明前台员工三项有效沟通技巧。

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。

18. 写出可持续旅游的三个原则。

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。

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。

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。

22. 说明线上旅行社（OTA）对传统旅行社的两项影响。

23. 就过度旅游提出两项管理措施并解释其作用。

24. 访港旅客由 3.2 百万增至 3.68 百万，求增长率。

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。