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。

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）。

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。

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？

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。

6. 承上題，平均房價為 HK$850，求平均每間可售客房收入（RevPAR）。

7. 寫出房務員清潔一間退房的四個主要步驟。

8. 說明客房類型與房價等級如何影響酒店的收益管理。

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。

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。

11. 列出 HACCP（危害分析與關鍵控制點）的三個原則。

12. 寫出交叉污染的兩個常見成因及一項預防方法。

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。

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。

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。

16. 說明前台員工三項有效溝通技巧。

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。

18. 寫出可持續旅遊的三個原則。

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。

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。

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。

22. 說明線上旅行社（OTA）對傳統旅行社的兩項影響。

23. 就過度旅遊提出兩項管理措施並解釋其作用。

24. 訪港旅客由 3.2 百萬增至 3.68 百萬，求增長率。

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。