中五旅游与款待练习卷：旅客流量、酒店营运、产品定价、服务质素、可持续规划与旅游业道德

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

甲部　旅游业概论与旅客流量（16 分）

须列出算式及单位，并用完整句子作答。

1. 二〇一九年访港旅客约 5,591 万人次，二〇二三年约 3,400 万人次。列式求二〇二三年较二〇一九年的跌幅（百分率，取一位小数）。

答案：跌幅 = (5,591 − 3,400) ÷ 5,591 × 100% ≈ 39.2%。

2. 一名旅客留港 3.5 晚，总消费 7,200 元。列式求其每日平均消费（取一位小数）。

答案：每日平均消费 = 7,200 ÷ 3.5 ≈ 2,057.1 元。

3. 某酒店有 300 间客房，某日售出 261 间。列式求该日入住率。

答案：入住率 = 261 ÷ 300 × 100% = 87.0%。

4. 该酒店平均房价 1,200 元，入住率 87%。列式求平均每间可售客房收入（RevPAR）。

答案：RevPAR = 1,200 × 87% = 1,044.0 元。

乙部　酒店营运与成本控制（16 分）

计算题须列出算式；答案须写出单位。

5. 房价 1,200 元，每房晚变动成本 360 元。列式求每房晚边际贡献及边际贡献率。

答案：边际贡献 = 1,200 − 360 = 840 元；边际贡献率 = 840 ÷ 1,200 × 100% = 70.0%。

6. 每月固定成本 1,680,000 元，每房晚边际贡献 840 元。列式求每月收支平衡房晚数。

答案：收支平衡房晚 = 1,680,000 ÷ 840 = 2,000 房晚。

7. 餐饮收入 368,000 元，食材成本 92,000 元。列式求食物成本率。

答案：食物成本率 = 92,000 ÷ 368,000 × 100% = 25.0%。

8. 全年收入 8,400,000 元，人力成本 1,240,000 元。列式求人力成本占收入比率（取一位小数）。

答案：人力成本比率 = 1,240,000 ÷ 8,400,000 × 100% ≈ 14.8%。

丙部　旅游产品组合与定价（18 分）

须列出算式及单位，并用完整句子作答。

9. 套票包括来回机票 3,200 元、酒店 4 晚每晚 1,100 元、当地交通 800 元。列式求成本合计，并按 15% 毛利定价。

答案：成本 = 3,200 + 1,100 × 4 + 800 = 8,400 元；售价 = 8,400 × 1.15 = 9,660.0 元。

10. 一个旅行团有 24 位付费旅客及 1 位领队，每位成本同为 8,400 元。列式求由付费旅客分摊后每位旅客的成本（取一位小数）。

答案：总成本 = 8,400 × 25 = 210,000 元；每位 = 210,000 ÷ 24 = 8,750.0 元。

11. 汇率为 100 日圆兑 5.30 港元。某团费为 250,000 日圆，列式求折合港元金额。

答案：折合港元 = 250,000 ÷ 100 × 5.30 = 13,250.0 元。

12. 旺季客房需求 12,000 房晚，供应只有 9,000 房晚。列式求需求超出供应的百分率（取一位小数），并说明一项可行的定价对策。

答案：超出百分率 = (12,000 − 9,000) ÷ 9,000 × 100% ≈ 33.3%；对策：实施旺季附加费或动态定价，按需求调整房价。

丁部　客务服务与质素管理（16 分）

须列出算式及单位，并用完整句子作答。

13. 酒店全年接待 5,600 位客人，收到 84 宗投诉。列式求投诉率。

答案：投诉率 = 84 ÷ 5,600 × 100% = 1.5%。

14. 服务标准要求 20 分钟内回复客人查询，实际平均需 28 分钟。列式求超出标准的百分率。

答案：超出百分率 = (28 − 20) ÷ 20 × 100% = 40.0%。

15. 酒店收回 4,200 份问卷，总分 15,960 分（五分制）。列式求平均满意度分数（取一位小数）。

答案：平均分 = 15,960 ÷ 4,200 = 3.8 分。

16. 一年退款 46,000 元、补偿住宿成本 32,000 元，全年收入 2,600,000 元。列式求服务补救成本占收入比率（取一位小数）。

答案：补救成本 = 46,000 + 32,000 = 78,000 元；比率 = 78,000 ÷ 2,600,000 × 100% = 3.0%。

戊部　旅游规划与可持续发展（18 分）

计算题须列出算式；说明题须用完整句子作答。

17. 某景点每日承载力上限为 1,800 人次，旺季单日录得 2,340 人次。列式求超出上限的百分率。

答案：超出百分率 = (2,340 − 1,800) ÷ 1,800 × 100% = 30.0%。

18. 一名旅客飞行 1,200 公里，每公里排放 0.15 公斤二氧化碳。列式求其排放量；碳抵销收费为每 100 公斤 25 元，求抵销费用。

答案：排放量 = 1,200 × 0.15 = 180 公斤；抵销费用 = 180 ÷ 100 × 25 = 45.0 元。

19. 酒店每房晚用水 320 升，全年共 26,000 房晚。列式求全年总用水量，并以立方米表示。

答案：总用水量 = 320 × 26,000 = 8,320,000 升 = 8,320 立方米。

20. 酒店全年产生废物 520 吨，其中 156 吨回收。列式求回收率，并说明一项减少废物的措施。

答案：回收率 = 156 ÷ 520 × 100% = 30.0%；措施：停止提供一次性塑胶用品，改用可补充容器。

己部　旅游业道德与社区效益（16 分）

须列出算式及单位，并用完整句子作答。

21. 生态景点门票 120 元，全年 3,500 人次入场，其中 35% 收益留在当地社区。列式求门票总收益及社区所得金额。

答案：总收益 = 120 × 3,500 = 420,000 元；社区所得 = 420,000 × 35% = 147,000.0 元。

22. 导游时薪 68 元，资方提出加薪 8%。列式求新时薪（取一位小数）。

答案：新时薪 = 68 × 1.08 = 73.4 元。

23. 同日有 4 个旅行团，每团 38 人，每位导游最多照顾 25 人。列式求最少需要多少位导游。

答案：旅客总数 = 4 × 38 = 152 人；152 ÷ 25 = 6.08，故最少需要 7 位导游。

24. 标准房价 1,450 元，农历新年期间加收 12% 附加费。列式求旺季房价。

答案：旺季房价 = 1,450 × 1.12 = 1,624.0 元。

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。