中五旅遊與款待練習卷：旅客流量、酒店營運、產品定價、服務質素、可持續規劃與旅遊業道德

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

甲部　旅遊業概論與旅客流量（16 分）

須列出算式及單位，並用完整句子作答。

1. 二〇一九年訪港旅客約 5,591 萬人次，二〇二三年約 3,400 萬人次。列式求二〇二三年較二〇一九年的跌幅（百分率，取一位小數）。

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

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

答案：每日平均消費 = 7,200 ÷ 3.5 ≈ 2,057.1 元。

3. 某酒店有 300 間客房，某日售出 261 間。列式求該日入住率。

答案：入住率 = 261 ÷ 300 × 100% = 87.0%。

4. 該酒店平均房價 1,200 元，入住率 87%。列式求平均每間可售客房收入（RevPAR）。

答案：RevPAR = 1,200 × 87% = 1,044.0 元。

乙部　酒店營運與成本控制（16 分）

計算題須列出算式；答案須寫出單位。

5. 房價 1,200 元，每房晚變動成本 360 元。列式求每房晚邊際貢獻及邊際貢獻率。

答案：邊際貢獻 = 1,200 − 360 = 840 元；邊際貢獻率 = 840 ÷ 1,200 × 100% = 70.0%。

6. 每月固定成本 1,680,000 元，每房晚邊際貢獻 840 元。列式求每月收支平衡房晚數。

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

7. 餐飲收入 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。列式求人力成本佔收入比率（取一位小數）。

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

丙部　旅遊產品組合與定價（18 分）

須列出算式及單位，並用完整句子作答。

9. 套票包括來回機票 3,200 元、酒店 4 晚每晚 1,100 元、當地交通 800 元。列式求成本合計，並按 15% 毛利定價。

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

10. 一個旅行團有 24 位付費旅客及 1 位領隊，每位成本同為 8,400 元。列式求由付費旅客分攤後每位旅客的成本（取一位小數）。

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

11. 匯率為 100 日圓兌 5.30 港元。某團費為 250,000 日圓，列式求折合港元金額。

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，供應只有 9,000 房晚。列式求需求超出供應的百分率（取一位小數），並說明一項可行的定價對策。

答案：超出百分率 = (12,000 − 9,000) ÷ 9,000 × 100% ≈ 33.3%；對策：實施旺季附加費或動態定價，按需求調整房價。

丁部　客務服務與質素管理（16 分）

須列出算式及單位，並用完整句子作答。

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

答案：投訴率 = 84 ÷ 5,600 × 100% = 1.5%。

14. 服務標準要求 20 分鐘內回覆客人查詢，實際平均需 28 分鐘。列式求超出標準的百分率。

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

15. 酒店收回 4,200 份問卷，總分 15,960 分（五分制）。列式求平均滿意度分數（取一位小數）。

答案：平均分 = 15,960 ÷ 4,200 = 3.8 分。

16. 一年退款 46,000 元、補償住宿成本 32,000 元，全年收入 2,600,000 元。列式求服務補救成本佔收入比率（取一位小數）。

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

戊部　旅遊規劃與可持續發展（18 分）

計算題須列出算式；說明題須用完整句子作答。

17. 某景點每日承載力上限為 1,800 人次，旺季單日錄得 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. 一名旅客飛行 1,200 公里，每公里排放 0.15 公斤二氧化碳。列式求其排放量；碳抵銷收費為每 100 公斤 25 元，求抵銷費用。

答案：排放量 = 1,200 × 0.15 = 180 公斤；抵銷費用 = 180 ÷ 100 × 25 = 45.0 元。

19. 酒店每房晚用水 320 公升，全年共 26,000 房晚。列式求全年總用水量，並以立方米表示。

答案：總用水量 = 320 × 26,000 = 8,320,000 公升 = 8,320 立方米。

20. 酒店全年產生廢物 520 噸，其中 156 噸回收。列式求回收率，並說明一項減少廢物的措施。

答案：回收率 = 156 ÷ 520 × 100% = 30.0%；措施：停止提供一次性塑膠用品，改用可補充容器。

己部　旅遊業道德與社區效益（16 分）

須列出算式及單位，並用完整句子作答。

21. 生態景點門票 120 元，全年 3,500 人次入場，其中 35% 收益留在當地社區。列式求門票總收益及社區所得金額。

答案：總收益 = 120 × 3,500 = 420,000 元；社區所得 = 420,000 × 35% = 147,000.0 元。

22. 導遊時薪 68 元，資方提出加薪 8%。列式求新時薪（取一位小數）。

答案：新時薪 = 68 × 1.08 = 73.4 元。

23. 同日有 4 個旅行團，每團 38 人，每位導遊最多照顧 25 人。列式求最少需要多少位導遊。

答案：旅客總數 = 4 × 38 = 152 人；152 ÷ 25 = 6.08，故最少需要 7 位導遊。

24. 標準房價 1,450 元，農曆新年期間加收 12% 附加費。列式求旺季房價。

答案：旺季房價 = 1,450 × 1.12 = 1,624.0 元。
