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）。

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）。

3. 某酒店有 300 间客房，某日售出 261 间。列式求该日入住率。

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）。

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。

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。

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

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）。

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。

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）。

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。

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。

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。

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。

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）。

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）。

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。

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。

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。

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。

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。

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）。

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。

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。
