

一、單選題: 76%

1. 下列何項非信用卡訂房所需資料
  - A. 種類
  - B. 卡號
  - C. 發卡銀行
  - D. 持卡人姓名
  - E. 截止日期
2. 在旅館大廳代為尋人(PAGING SERVICE)之工作屬誰較適合?
  - A. 門衛
  - B. 大廳副理
  - C. 出納員
  - D. 行李員
  - E. 接待員
3. 泛指旅館內旅客不進入之區域或服務準備區域是:
  - A. 餐廳
  - B. 前檯
  - C. 房間
  - D. 後檯
  - E. 以上皆非
4. 旅客遺失客房門鑰匙時應立即:
  - A. 要求賠償
  - B. 交付備份鑰匙
  - C. 更換門鎖或為其換房
  - D. 將其列入黑名單
  - E. 以上皆非
5. 對臨時抵達且無身份證明登記或登記地址為臨近飯店的旅客，住房期間，總機部門應注意其:
  - A. 房間狀況
  - B. 消費狀況
  - C. 訪客狀況
  - D. 通信狀況
  - E. 以上皆非
6. 飯店內可作為流動戶口之申報書的是:
  - A. 旅客住宿登記卡
  - B. 訂房收據
  - C. 團體簽認單
  - D. 訂房卡
  - E. 以上皆非
7. 旅館車輛的調度通常是由哪一個部門來負責?
  - A. 房務部
  - B. 工務部
  - C. 客務部
  - D. 財務部
  - E. 人力資源部
8. 飯店所提供的 Beauty Salon, Sauna Bath, Swimming Pool, Tennis Court 等是屬於飯店的哪一項功能?
  - A. 住宿
  - B. 餐飲
  - C. 休閒
  - D. 附屬
  - E. 娛樂
9. 旅館在 Room Tariff 上公佈的價格是
  - A. Day Rate
  - B. Rack Rate
  - C. Group Rate
  - D. Flat Rate
  - E. 以上皆非

10. 某旅館有 400 間客房，昨晚有 40 間房間沒有租出去，請問昨晚的住房率為：
- A. 10%
  - B. 40%
  - C. 60%
  - D. 80%
  - E. 90%
11. 每個客房的建造成本包括了哪些項目？
- A. 營建工程、人事訓練、維修工程
  - B. 土地、營建工程、人事訓練
  - C. 土地、營建工程、家具裝潢與設備
  - D. 營建工程、家具裝潢與設備、維修工程
  - E. 以上皆是
12. 下列何者是旅館的固定資產
- A. 電視機
  - B. 客房內備品
  - C. 員工
  - D. 免洗餐具
  - E. 餐巾紙
13. D&T Hotel 7 月 27 日有單人房住房 100 間，每間房價 120 美元；豪華套房有 20 間住房，每間 220 美元；精緻雙人房住宿 200 間，每間 150 美元；請問該飯店昨天的平均房價為何？
- A. 155
  - B. 150
  - C. 145
  - D. 140
  - E. 135
14. 下列哪一項管理工具不是 Yield Management 所須要考慮的因素？
- A. 容量管理
  - B. 折扣管理
  - C. 住宿天數
  - D. 排班管理
  - E. 以上皆非
15. 下列哪一項不是旅館客房必備的物品？
- A. 衣架
  - B. 請勿打擾牌或按鈕
  - C. 衛生紙
  - D. 毛巾
  - E. 燙衣板
16. 我國一般旅館中之非法旅館主要原因？
- A. 服務不佳
  - B. 不符土地使用分區管制規定
  - C. 建築結構有問題
  - D. 基地面積大小不符
  - E. 以上皆非
17. 住客總數除以床鋪總數等於
- A. 客房住用率
  - B. 床鋪利用率
  - C. 住客使用率
  - D. 旅館出租率
  - E. 客房平均收入
18. 下列何種名稱並不屬於 Hyatt 國際集團四大飯店品牌中的一項
- A. Grand Hyatt
  - B. Hyatt Regency
  - C. Park Hyatt
  - D. International Hyatt
  - E. Resort & Spa
19. 706 房客剛 C/O，房務人員正在清理中，請問此時房間狀況稱為：
- A. Occupied
  - B. On Change
  - C. Out of order
  - D. Vacant
  - E. Vacant Ready

二、依照題意請選擇一個或多個適當的答案:24%(全部答對才可得分)

- |               |                           |
|---------------|---------------------------|
| 1. 已清掃乾淨代售的客房 | A. PMS                    |
| 2. 大廳副理       | B. HCS                    |
| 3. 鎖住訂房       | C. PBX                    |
| 4. 服務中心       | D. Assistant manager      |
| 5. 旅館電腦管理系統   | E. Uniform service        |
| 6. 客滿         | F. Closed date            |
|               | G. Guaranteed Reservation |
|               | H. Blanket Reservation    |
|               | I. Confirmed booking      |
|               | J. OK Room                |
|               | K. V/C                    |
|               | L. V/D                    |
|               | M. V/R                    |
|               | N. Bell service           |
|               | O. Block booking          |
|               | P. Full house             |
|               | Q. Duty manager           |
|               | R. Executive manager      |