

旅館管理

選擇題：共 20 題，每題 5 分

- 在餐旅業中歡迎、友誼、有禮的象徵為
a. 蘋果 b. 鳳梨 c. 香蕉 d. 番茄 b
- 「沒賣出去的旅館房間」指的是餐旅業哪一個特質？
a. 有限性 b. 時效性 c. 分離性 d. 以上皆非 b
- 加盟旅館起始於
a. The Ritz Carlton Hotel b. Marriotte Hotel c. Holiday Inn d. Hilton Hotel a
- 雇用人數最多的地方是
a. 櫃檯組 b. 訂房組 c. 房務組 d. 客服組 c
- 旅館的「神經中樞」指的是
a. 櫃檯 b. 餐廳 c. 大廳 d. 商務中心 a
- 哪一種飯店開發的型態易於擴充旅館的家數？
a. 夥伴關係 b. 租借行為 c. 合資 d. 管理契約 d
- 在美國的標準上，擁有在一般之上服務水準的旅館是屬於
a. 二顆鑽石 b. 三顆鑽石 c. 四顆鑽石 d. 五顆鑽石 c
- 在台灣的標準上，總分合計 700 分的旅館是屬於
a. 二星級 b. 三星級 c. 四星級 d. 五星級 c
- 餐飲部經理在哪一個類型的飯店會受到最大的挑戰？
a. 市區飯店 b. 度假飯店 c. 機場飯店 d. 汽車旅館 b
- 「民宿」的英文簡稱為
a. Bed and Breakfast b. Bed and Bath c. Bath and Breakfast d. 以上皆非 a
- 哪一個不是周休二日之後才興起的旅館形式？
a. 國際觀光旅館 b. 休閒度假旅館 c. 精品旅館 d. 民宿 a
- 客房部的總收入為\$75,884，而旅館共有 662 個房間，請問 ADR 為
a. \$125.00 b. \$136.5 c. \$114.63 d. \$118.75 c
- 哪一個不是旅館的特性？
a. 供給無彈性 b. 固定成本低 c. 產品無法儲存 d. 以上皆非 b
- 對於「公寓式旅館」的說明，以下何者為真？
a. 大多位於市郊 b. 淡、旺季需求明顯 c. 價格貴 d. 以連鎖經營為主 a
- Concierge 指的是？
a. 櫃檯詢問服務 b. 門房服務 c. 餐點服務 d. 以上皆非 a
- 國泰建設委託 Westin 集團來經營六福皇宮，請問是何種經營型態？
a. 獨立經營 b. 授權加盟 c. 加入會員 d. 管理契約 d
- 某旅館有 300 間客房 有 60 間沒租出去 請問其住房率為
a. 20% b. 30% c. 70% d. 80% d

18. 若房務人員看到客房門口掛著 DND 的牌子，應該要如何處理？
- a. 按門鈴三次，若無人應門就開門進入
 - b. 趕快進入，房內亟需人手幫忙
 - c. 暫時不進入打掃
 - d. 連絡工程部，客房需要維修
19. 當旅館的住房率高時，要減少哪種旅客的比例
- a. VIP
 - b. Walk in
 - c. Reservation customers
 - d. Group customers
20. Grand Pequot Hotel 在某連續的三天訂房狀況如下：1/19 (三) 還有不少房間尚未被預訂，1/20 (四) 房間已接近售完，1/21 (五) 也是還有不少房間尚未被預訂。1/17 晚上有三位客人打電話至 Grand Pequot Hotel 想要訂房，小李只想訂 1/20 (四)，小林想訂 1/19 (三) 和 1/20 (四) 兩晚，小鄭想訂 1/19 (三) 至 1/21 (五) 三晚。
- 請問 Grand Pequot Hotel 接受誰的預訂最能符合營收管理利潤最大化的原則？
- a. 小李
 - b. 小林
 - c. 小張
 - d. 沒有差別，誰最先打來即接受他的預訂