

觀光 科 二 年 1 班 座號： 姓名：

一、單選題 (50 題 每題 2 分 共 100 分)

- () 1. 旅館與旅客進行訂房聯繫的理想通訊方式是 (A) 口頭訂房 (B) 預約訂房 (C) 冥想訂房 (D) 傳真訂房
- () 2. 旅行社的訂房最常利用 (A) Telephone (B) Telex (C) Mails (D) Fax
- () 3. Skippers Bill 代表 (A) 現金帳 (B) 信用卡刷卡 (C) 逃帳 (D) 團體帳款
- () 4. 國際上一般的規定，凡透過 Agent 向 Hotel 訂房，房租由客人自付者，要保留佣金給 Agent，佣金之比率大約 (A) 5~10% 之間 (B) 10~15% 之間 (C) 10~20% 之間 (D) 15~20% 之間
- () 5. 下列何者非一般常見的訂房方式？ (A) 電話 (B) 信函 (C) 口頭 (D) 傳真
- () 6. 逃帳是指 (A) Late Charge (B) Skip Account (C) Charged to (D) Deposit
- () 7. 訂房及接待是屬於哪一單位的業務？ (A) 人事部 (B) 業務部 (C) 房務部 (D) 客務部
- () 8. 關於旅客到達名單 (Arrival List) 之敘述，下列何者有誤？ (A) 為所有相關單位之作業依據 (B) 屬內部機密，絕不向外透露 (C) 須保存以做為內部參考 (D) 平日應於下班前將今日之到達名單製妥，呈送相關單位參考
- () 9. 旅館業為旅行社或訂房中心保留預訂的房間，並支付其佣金稱為 (A) 貴賓訂房 (B) 團體訂房 (C) 留佣訂房 (D) 會員訂房
- () 10. 下列有關客務部門的專業術語，何者較為正確？ (A) F.I.T. 是指「團體旅客」 (B) 「佣金」稱為 Commission (C) Overbooking 是指旅館的「訂房取消」 (D) 顧客退房稱為 Check In
- () 11. Blocked Rooms 代表的是 (A) 同一樓層的房間 (B) 急需整理的房間 (C) 保留給團體的房間 (D) 有人住的房間
- () 12. 客人來電訂房時，以下哪項客人的訂房資料須最先取得？ (A) 客人姓名 (B) 需要房間數 (C) 客人信用卡號碼 (D) 抵達旅館日期
- () 13. 與飯店有簽約的旅行社，依約定可以何種方式辦理 C/O 手續？ (A) Skipped Bill (B) Late Charge (C) Pay Out (D) City Ledger
- () 14. 旅客提出特殊要求，經確定後房間先做保留稱之 (A) Confirm (B) Block Room (C) Guaranteed (D) Deposit
- () 15. G.T.D. 是指 (A) 確認訂房 (B) 保證訂房 (C) 取消訂房 (D) 事先訂房
- () 16. 下列何者不是訂房主管的稱呼？ (A) Reservation Supervisor (B) Chief Reservation Clerk (C) Team Leader (D) Reservation Clerk
- () 17. 接獲訂房時的處理第一步驟應為 (A) 查詢有無空房 (B) 幫客人立即登記 (C) 查詢是否為黑名單 (D) 詢問付款方式
- () 18. 一般旅館所採用的訂房方式不外乎三種情形，其中不包括 (A) 租金預付 (B) 電話預約 (C) 訂房確認 (D) 訂金約束
- () 19. 依觀光局公布的直接訂房定型化契約範本，如取消訂房，其定金的處理，訂房的房間數在幾間以上，則各旅館可自行決定定金的處理方式？ (A) 2 間 (B) 3 間 (C) 4 間 (D) 6 間
- () 20. 旅客於住宿當天沒有取消訂房，也沒有抵達旅館辦理住宿登記稱為 (A) No Show (B) Cancellation (C) Blocking (D) Overbooking
- () 21. No Show 是指 (A) 沒有表演 (B) 沒有故障 (C) 無故不出現，不按原預訂時間住進者 (D) 通知旅館因故無法如期住進者
- () 22. 所謂的 Arriving List 是指 (A) 預定到達旅客名單 (B) 保留給團體名單 (C) 無故未到名單 (D) 臨時住房名單
- () 23. 依觀光旅館業個別旅客直接訂房定型化契約範本，旅客訂房之房間數在三間以下 (含三間) 已繳定金，若取消訂房，須於預定住宿日幾天前通知旅館，得請求退還已付定金百分之百？ (A) 一個月前 (B) 三週前 (C) 兩週前 (D) 一週前
- () 24. 下列何者非訂房的保證方式？ (A) 口頭 (B) 信用卡 (C) 現金 (D) 合約保證
- () 25. 所謂的 Verbal 訂房方式是指 (A) 電話 (B) 口頭 (C) 傳真 (D) 網路
- () 26. 旅館櫃檯人員將客房預留給團體或 VIP 客人，此作業方式稱為 (A) Non-guaranteed Reservation (B) Over Booking (C) Over Stay (D) Room Blocking
- () 27. 對旅館而言，以保證訂房 (G.T.D.) 來支付全部房價，最有保障的支付方式是 (A) Cash (B) Credit Card (C) Partial (D) Contract
- () 28. 下列客務接待用語，何者有誤？ (A) 跑帳 Skipper (B) 預定到達旅客名單 Arriving List (C) 超額訂房 Overbooking (D) 公司轉帳 City Tour
- () 29. 訂房部與哪一部門的關係最為密切？ (A) 業務部 (B) 宴會部 (C) 餐飲部 (D) 前檯
- () 30. 超額訂房通常用在什麼狀況？ (A) 淡季 (B) 旺季 (C) 普通週末 (D) 雨季
- () 31. 以下敘述何者錯誤？ (A) 訂房單在旅客退房遷出後須立即銷毀 (B) 訂金的功能在保證旅客能如期住宿或依約定取消訂房，也保證旅館會確實履約 (C) 散客訂房較注重住客的需求，團體訂房則是以訂房者的需求為主 (D) 散客訂房預付款的金額通常是一日房租的總額；團體訂房則由雙方議定。

觀光 科 二 年 1 班 座號：_____ 姓名：_____

- () 32.下列關於「No Show」的敘述，何者正確？ (A)旅客希望在一般標準的入住時間前入住客房 (B)旅客因各種因素，無法於原預訂日入住，而向旅館提出延後入住的要求 (C)旅客在旅館預訂客房，但住宿當天既未前來辦理入住登記，也未通知取消訂房，旅館又無法聯絡上 (D)旅館通常會在入住前幾天與旅客聯繫，確認行程與需求是否有所變更。
- () 33.下列關於「Guaranteed Reservations」的敘述，何者錯誤？ (A)如果旅客在規定時間前未能到達，旅館可以將預留房出租 (B)旅客必須保證預付客房的租金，即使最後旅客爽約、沒有抵店入住或取消訂房也同樣要支付 (C)不僅確保旅館的營業收入，也確保旅客抵店時有房間可以住宿，是一種雙方互相保證的形式 (D)旅館向旅客保證將保留房間，直到旅客抵達旅館當天的某個時間或是規定的退房時間為止。
- () 34.下列關於「訂房作業」的敘述，何者錯誤？ (A)訂房部門大多數時間不會面對面服務旅客，卻安排了未來住客的大部分服務 (B)訂房人員必須澈底瞭解櫃檯接待作業，並與之保持緊密聯繫 (C)當旅客來電詢問訂房事宜時，首先須確定旅客需要的房間型態，以及需要的住宿期間是否仍有可以提供的客房 (D)再訪旅客訂房時必須根據業務拜訪紀錄協助完成訂房。
- () 35.以下敘述何者錯誤？ (A)提早遷入通常都必須要支付「Early Check In Fee」才能享有此特權 (B)按慣例旅客訂房後，最遲可在入住當天下午 8:00 前取消訂房，不需要支付任何取消訂房的費用 (C)旅客雖未前來辦理入住登記，但經聯繫後取得旅客的說明，則不能以「No Show」處理 (D)對無保證訂房，如旅客於傍晚 6 點未到則不保留客房。
- () 36.終端設在銷售代理商（旅行社）的營業場所，並應用於民用航空運輸及全球旅遊業的國際服務系統，是下列何者？ (A)Global Distribution System (B)Global Hotels Search Engine (C)Online Travel Agency (D)Central Reservation System。
- () 37.以下哪一個不屬於間接訂房的通路來源？ (A)旅館官方網站 (B)全球通路系統 (C)線上旅行社 (D)銷售代理商。
- () 38.旅館最不願意接受的訂金支付型態是： (A)Personal Checks (B)Traveler's Cheque (C)Bank Draft (D)Voucher。
- () 39.個別旅客訂房定型化契約中，取消訂房的敘述下列何者正確？ (A)住宿日七日前取消，訂金不退還 (B)住宿日三日前取消，訂金不退還 (C)住宿日一日前取消，訂金不退還 (D)住宿當日取消未到，訂金不退還。
- () 40.下列哪一項敘述最能代表「Global Hotels Search Engine」？ (A)終端設在銷售代理商（旅行社）的營業場所，並應用於民用航空運輸及全球旅遊業的國際服務系統 (B)先比對數百個旅館預訂網站後，再比較數十萬間旅館的報價，然後提供給全球有需要的散客訂房 (C)將開團、收單、旅客支付、出團操作等傳統旅行社的核心業務線上化 (D)由遍布於客源地的訂房中心組成，為顧客預訂所有旅館成員的產品。
- () 41.下列哪一項是「造成客房銷售無法最大化」的原因？ (A)Early Check In (B)Walk In (C)Extend (D)Double Booking。
- () 42.以下哪一個系統廣泛應用於統計旅館商品的銷售、庫存與顧客購買行為，是現代旅館業經營上不可或缺的必要工具？ (A)銷售時點情報系統 (B)客務管理系統 (C)人事薪勤管理系統 (D)餐廳管理系統。
- () 43.以下關於「Extend」的敘述，何者正確？ (A)指已接受訂房的客房數超出了旅館實際可以租售的總房間數 (B)旅客因各種因素，居住到事先聲明的退房日期之後，而向旅館提出展延住宿期間的要求 (C)旅客因各種因素，無法於原預訂日入住旅館，而向旅館提出延後入住的要求 (D)指同一旅客在同一時間可能經由不同的客房預訂來源完成訂房。
- () 44.下列關於「長期住客取捨原則」，何者正確？ (A)特殊且數量少的客房如連通房、總統套房等，最適合租售給長期住客 (B)不明原因的長期訂房可以為旅館帶來穩定的收入，不須加以詢問及留意 (C)客房長期租售予固定對象的實質收入，不應低於該客房每月隨機租售的產值 (D)對於當天訂房當天入住的長期旅客，旅館可以銷售較高價的客房。
- () 45.以下關於「Double Booking」的處理原則，何者錯誤？ (A)經客務部經理同意，方可取消該筆訂房 (B)以接受客房預訂的先後順序處理為宜 (C)建議訂房者以對旅客最有利的預訂條件為準 (D)旅客抵達時應說明，由旅客選擇決定。
- () 46.下列關於「訂房單內容」的敘述，何者正確？ (A)旅客歷史資料記載退房結帳的付款方式及應注意的細節 (B)帳目注意事項可檢索旅客每一次住宿所留下的完整資訊 (C)訂房單上所記錄的資料是日後旅客入住執行合約的依據 (D)訂房號碼是訂房公司與旅館簽署合作契約的代碼。
- () 47.客房現況一覽表、房況清潔與維護、維修房作業、客房異動紀錄查詢屬於旅館客務管理系統中哪一個模組的功能介面？ (A)客務接待模組 (B)房務管理模組 (C)旅客帳務模組 (D)客房預訂模組。
- () 48.下列哪一項敘述最能代表「Central Reservation System, CRS」？ (A)應用於民用航空運輸及全球旅遊業的國際服務系統，終端設在銷售代理商（旅行社）的營業場所 (B)由遍布於客源地的訂房中心組成，為顧客預訂所有旅館成員的產品 (C)先比對數百個旅館預訂網站後，再比較數十萬間旅館的報價，然後提供給全球有需要的散客訂房 (D)將開團、收單、旅客支付、出團操作等傳統旅行社的核心業務線上化。
- () 49.以下哪一個不是客務管理系統的功能介面？ (A)客房電子門鎖管理模組 (B)房務管理模組 (C)旅客帳務模組 (D)客房預訂模組。
- () 50.未事先訂房，臨時起意或正好有需要，直接前往旅館洽詢住宿的旅客，稱為： (A)No Show (B)Postpone (C)Walk In (D)Early Check In。