

觀光 科 二 年 1 班

座號：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

## 一、單選題 (25 題 每題 2 分 共 50 分)

1. ( ) 住客帳戶關閉後，應登錄到住客帳戶的簽帳交易憑單仍沒有送達客務部完成登帳的帳款，就會產生 (A)Late Charge (B)Skipper (C)Hold Account (D)City Ledger。
2. ( ) 關於「Guest History」的敘述，哪一項是正確的？ (A)團體旅客的習性不需要特別建置在Guest History中 (B)Guest History無法作為未來行銷策略訂定的依據 (C)Guest History檢索號碼無法查詢旅客每一次住宿的資訊 (D)Guest History中重複住宿頻率的數據，無法將旅客劃分為不同等級。
3. ( ) 以下哪一項與退房結帳效率能否提升的關聯性最低？ (A)住宿登記階段是否妥善確認付款方式 (B)旅客信用查核作業是否完善 (C)退房當天須備妥旅客住宿期間的消費彙總資訊 (D)退房當天須備妥當天已退房的旅客名單。
4. ( ) 以下哪一項結帳付款方式具有攜帶便利以及容易操作的特質，可使消費者擺脫地域、時間的限制？ (A)現金支付 (B)行動支付 (C)轉公司帳 (D)暫時保留帳務。
5. ( ) 在退房結帳時，客務部必須依據以下哪兩項來結清旅客所有消費？ (A)帳務憑證及旅客住宿登記卡 (B)帳務憑證及有效的付款方式 (C)旅客住宿登記卡及有效的付款方式 (D)旅客歷史紀錄及訂房單。
6. ( ) 關於「City Ledger」的敘述，哪一項是正確的？ (A)稱為轉公司帳或掛帳 (B)旅客住宿旅館期間的消費是由親朋好友支付 (C)旅客可以使用超過一種以上的結帳方式將帳戶餘額結算為零 (D)住客已有數日後的下一次預訂房，於本次退房時暫不辦理結清帳戶，於下一次住宿退房時一併結清。
7. ( ) 住宿登記時已取得旅客的信用卡預授權，結帳時若更改付款方式，要如何處置最適當？ (A)預授權單須在旅客面前銷毀或退還旅客 (B)將預授權單影印留存並歸入旅客歷史資料 (C)需事先提出，否則無法更改付款方式 (D)預授權單不必退還，也不需要事先提出，現場更改付款方式即可。
8. ( ) 關於「Account Aging」的敘述，哪一項是正確的？ (A)指從旅館完成銷售、產生應收帳款之日起，至資產負債表日止，所經歷的時間間隔 (B)帳齡越短，發生呆帳損失的可能性就越大 (C)應收帳款平均帳齡越大，說明旅館收回賒銷帳款的能力越強 (D)應收帳款平均帳齡等於平均每月賒銷額除以應收帳款平均餘額。
9. ( ) 關於「Self Check Out」的敘述，哪一項是錯誤的？ (A)需求空間小，且能給予旅客更多的隱私保護，是自助旅行者或商務旅行者自在安全住宿的首選 (B)自助終端系統通常設置在旅館隱密處 (C)具有智慧化、資訊化、節能化、個性化等易於管理的特性，可用來協助櫃檯接待員及旅館帳務系統 (D)旅客只須透過簡單的操作步驟就可以自己迅速完成住房及退房流程，減少排隊等候的時間。
10. ( ) 關於「結帳付款方式」的敘述，哪一項是正確的？ (A)以信用卡預授權方式辦理住宿登記，退房若改使用現金結帳，客務部可將信用卡預授權憑單直接銷毀 (B)以外幣結帳時應依據旅館提供的貨幣兌換率將外幣轉換為本地貨幣後，再為旅客完成結帳付款 (C)住宿憑證通常不具有貨幣價值，無法作為已經支付完成的證明 (D)旅客住宿登記時選擇以信用卡支付所有消費，客務部通常會要求先預付一筆大於房租的現金作為押金。
11. ( ) 退房時間未到，旅客在住宿期間的任何時間或在辦理住宿登記時即結清所有可能的消費，使借貸雙方的餘額為零，稱為 (A)轉公司帳 (B)暫時保留帳務 (C)預付結零 (D)第三方支付。
12. ( ) 以下哪一項結帳付款方式容易發生個人資料外洩、程式漏洞、駭客入侵以及裝置遺失風險？ (A)信用卡付款 (B)現金支付 (C)轉公司帳 (D)行動支付。
13. ( ) 住宿同一間旅館的A房間住客要為B房間住客支付在旅館的消費，且旅客要求合併開立一張帳單時，屬於哪一種結帳付款方式？ (A)Account Transfer (B)Self Check Out (C)Express Check Out (D)Hold Account。
14. ( ) 住客已有數日後的下一次預訂房，於本次退房時暫不辦理結清帳戶，於下一次住宿退房時一併結清兩次帳款，屬於哪一種結帳付款方式？ (A)Hold Account (B)Express Check Out (C)Account Transfer (D)Self Check Out。
15. ( ) 以下敘述哪一項是錯誤的？(A)「Guest History」運用得宜可以提高旅客的品牌忠誠度 (B)「Late Charge」指退房時間已到，旅客未至櫃檯接待辦理結帳手續便離開旅館，經房務部查房房內已無行李，且多次聯繫又無法聯繫上 (C)「Frequent Guest」指每月或每年停留住宿天數超過一定次數的旅客 (D)「Bad Debts」指應收帳款中無法收回的部分。
16. ( ) 哪一項不是退房結帳階段，客務部必須完成的任務？ (A)執行應收未收的旅客帳款餘額 (B)更新客房狀態資訊 (C)編製營收報表提交管理階層審閱 (D)建立旅客歷史資料紀錄。
17. ( ) 以下哪一項可作為旅客住宿期間所有資料的彙總，使旅館能更深入了解自己的客群及自身的市場定位與競爭優勢，是提供服務的有力根據？ (A)Guest History (B)Registration Card (C)Account Voucher (D)Reservation Record。
18. ( ) 旅客住宿旅館期間，最後的關鍵服務指的是： (A)處理旅客的抱怨 (B)提供美味可口的餐飲 (C)編製營收報表 (D)為旅客辦理退房結帳。
19. ( ) 以下哪一項是退房結帳階段，客務部必須完成的主要任務？ (A)建議顧客加購更多旅館的商品 (B)確認未來的預訂房狀況 (C)建立旅客歷史資料紀錄 (D)編製營收報表提交管理階層審閱。

觀光 科 二 年 1 班

座號：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

20. ( ) 哪一種結帳方式最貼近以下敘述：「退房時無須在櫃檯排隊等候，旅館會在旅客的授權同意下，於退房當日清晨5~6點間或依據旅客要求，將消費帳單及發票用信封裝好，由服務中心派員塞入房門下」？ (A)Express Check Out (B)Account Transfer (C)Hold Account (D)Self Check Out。
21. ( ) 哪一種結帳方式最貼近以下敘述：「具有智慧化、資訊化、節能化、個性化等易於管理的特性，可用來替代或協助櫃檯接待員及旅館帳務系統」？ (A)Account Transfer (B)Self Check Out (C)Hold Account (D)Express Check Out。
22. ( ) 關於「Bad Debts」的敘述，哪一項是錯誤的？ (A)又稱為不良債權 (B)當已歸入損益表，可作為支出看待，但是其後又收回，即又稱為收入 (C)可以視為創造收入而發生的一項費用 (D)是應收帳款中可以收回的部分。
23. ( ) 關於「Account Aging」的敘述，何者正確？ (A)是應收帳款的帳面上未收回的時間，或是負債人欠款的時間 (B)旅客退房結帳離開旅館，應登錄到住客帳戶的簽帳交易憑單仍沒有送達客務部完成登帳的帳款 (C)旅客因為某些原因使得借貸雙方的帳戶餘額未歸零，仍留有帳款未結清 (D)以上皆是。
24. ( ) 關於客房狀態的敘述，哪一項是正確的？ (A)要做到客房狀態資訊的準確與及時，需要客務部和行銷業務部之間的密切合作與協調 (B)客房狀態差異指客務部的客房使用報告與工程部的客房維修報告相互比對後彼此不一致的情況 (C)每天深夜或凌晨，櫃檯接待會製作一份客房使用報告，詳列前一晚已租售的客房、當天即將退房的客房等資訊 (D)客務部主管可依據客房狀態中旅客退房遷出的資料，安排客房清潔的優先順序。
25. ( ) 關於「退房結帳」作業的敘述，哪一項是正確的？ (A)目的是為了在旅客退房前執行應收未收的帳款，使借貸雙方的餘額為零 (B)退房結帳的效率能否提升，關鍵在於訂房階段是否確認付款方式 (C)旅客結帳退房後須辦理退房遷出，確保客房狀態從Occupied更新為Vacant Clean (D)旅客住宿期間櫃檯接待員會多次詢問退房結帳的付款方式，以提高結帳遷出的效率。

## 二、填充題(20題 每題 2.5分 共 50分)

專業術語	簡稱	說明
1.		保留房
2.	Comp.	招待房,因公關所需免費提供客人住用
3.		保留訂房截止時間
4.	DND	請勿打擾
5.	D/O	預計退房,預定遷出房。
6.		訂金
7.		延長住宿,旅館住宿後要求延長住宿時間
8.	HU	因公務使用
9.	GTD	保證訂房
10.		臨時取消訂房者。
11.		無行李
12.	O.C.	續住清潔房,旅客穎住已清潔完畢。
13.	OC	房客已離開,客房等待清潔中
14.	O.O.S	進行工程維護的房間,停止銷售如更換毛毯
15.		臨時延長住宿,旅館未被事先告知。
16.		訂房確立後,訂房人或住房人要求延期遷入日
17.		房客遷出後,房間尚未整理完畢即出售
18.		提前退房 Eearly Check out
19.		呆房,櫃檯未即時更新狀態,錯將空房誤認有人住用
20.	V.C	已清潔完畢的空房,