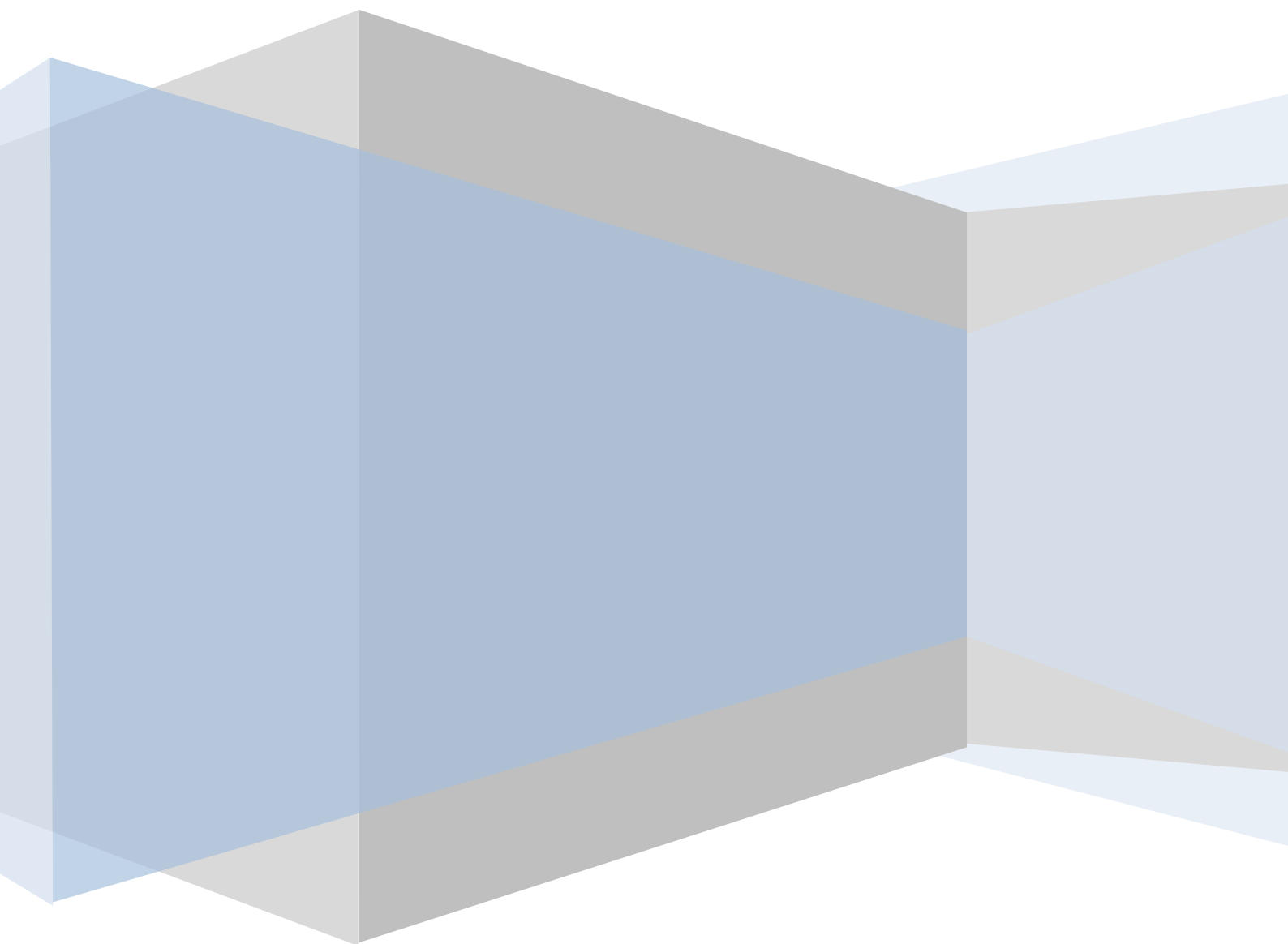


# 旅館資訊系統規劃師

## 試題指南



# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (D) 1. 近年來由於科技的影響，許多旅館資訊系統朝向\_\_設計
- (A) WEB 介面
  - (B) Internet 導向
  - (C) 電子商務
  - (D) 以上皆是。
- (D) 2. 旅館訂房人員除了了解訂房的來源之外，也要了解旅館所需要的客人資訊，這些資訊包括下列哪些?
- A>客人抵達日期 B>房間的型態 C>價格資訊 D>客人相關的訊息  
E>查詢客人住宿歷史資料 F>客人離開日期
- (A) ABCDE
  - (B) ABCEF
  - (C) ABDEF
  - (D) 以上皆是。
- (D) 3. 以下對於出納管理的敘述，何者為真?
- (A) 可辦理個人退房作業
  - (B) 可辦理團體的退房作業
  - (C) 可辦理個人的進房及退房作業
  - (D) 以上皆是。
- (D) 4. 以下對於房務管理的敘述，何者為真?
- (A) 可查詢目前各類客房型態數量
  - (B) 每日客房明細主畫面即可得知
  - (C) 櫃台人員可明確掌握所有房間
  - (D) 以上皆是。
- (D) 5. 稽核作業的功能包括?
- (A) 客戶資料刪除
  - (B) 消費資料刪除
  - (C) 取消住房
  - (D) 以上皆是。
- (A) 6. 下列何者是旅館提供客人主要產品
- (A) 客房
  - (B) 餐飲
  - (C) 游泳池
  - (D) 健身房。
- (C) 7. 下列何者非旅客選擇旅館的重要因素
- (A) 客房設備
  - (B) 清潔維護程度
  - (C) 健身房
  - (D) 價格。
- (C) 8. 一般房間中設置二張單人床而成的雙人房，英文稱作
- (A) Single Room
  - (B) Double Room
  - (C) Twin Room
  - (D) Triple room。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (A) 9. 普通雙人床(Double bed)的尺寸為\_\_\_\_英吋
- (A) 54 X 75
  - (B) 60 X 82
  - (C) 78 X 82
  - (D) 80 X 84。
- (A) 10. 一個房間內配置二張 Double bed，我們稱之為
- (A) Double-Double Room
  - (B) Triple Room
  - (C) Business Room
  - (D) Standard?。
- (A) 11. 一般而言，旅館均會區分為各式不同等級的客房，並收取不同的價格，並藉由房價表 (Tariff) 標示讓客人瞭解，此價格稱為\_\_\_\_\_
- (A) 定價(Rack rate)
  - (B) 季節性折扣(Seasonal rate)
  - (C) 簽約公司價格(Cooperation rate)
  - (D) 限時折扣(Time-limited rate)。
- (B) 12. 全部房間的總成本除以旅館的總面積，能得知一個標準面積的成本，在以房間的面積，乘以標準面積成本，即可得知房價，這是哪一種訂價計算法則
- (A) 哈伯特公式(the Hubbart room formula)
  - (B) 面積計算法(Square foot calculation)
  - (C) 理想房價(The Ideal Average Room Rate)
  - (D) 建築成本公式(the building cost rate formula)。
- (D) 13. 哪一種訂價計算法公式為總成本÷房間數×1000
- (A) 哈伯特公式(the Hubbart room formula)
  - (B) 面積計算法(Square foot calculation)
  - (C) 理想房價(The Ideal Average Room Rate)
  - (D) 建築成本公式(the building cost rate formula)。
- (A) 14. 哪一種訂價計算法公式是將基本費用、成本如：土地成本、建築成本店租、勞工、保險、稅金、維修保養費等的總和，加以計算並評估，即可得到平均房價
- (A) 哈伯特公式(the Hubbart room formula)
  - (B) 面積計算法(Square foot calculation)
  - (C) 理想房價(The Ideal Average Room Rate)
  - (D) 建築成本公式(the building cost rate formula)。
- (D) 15. YMS 主要考慮
- (A) OCC
  - (B) ADR
  - (C) PAK
  - (D) Revenue。
- (D) 16. 旅館業者發展許多不同的公式來訂定房價，來節省時間與其他成本的支出，下列何者是訂定房價所需用到的法則
- (A) 哈特曼公式
  - (B) 哈奈特公式
  - (C) 哈洛公式
  - (D) 哈伯特公式。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (C) 17. 商務型態的旅館為吸引商務人士經常往返出差之需，通常與各公司簽訂不同等級的優惠房價，此優惠房價我們稱之為
- (A) 定價(Rack rate)
  - (B) 季節性折扣(Seasonal rate)
  - (C) 簽約公司價格(Cooperation rate)
  - (D) 限時折扣(Time-limited rate)。
- (D) 18. 影響旅館住宿需求因素不包括
- (A) 經貿活動
  - (B) 閒暇時間的長短
  - (C) 旅館位置
  - (D) 餐飲品質。
- (A) 19. 遇到暑假旺季時 墾丁的旅館大多給予是指
- (A) 定價
  - (B) 季節性優惠價
  - (C) 同業價
  - (D) 促銷價。
- (D) 20. 香港面臨淡季的情況，各飯店都會推出何種房價? 是指
- (A) 定價
  - (B) 餐飲優惠價
  - (C) 同業價
  - (D) 促銷價。
- (D) 21. 保證訂房的意義為旅客必須支付多少比例的房價，以確保房間保留
- (A) 50%
  - (B) 70%
  - (C) 80%
  - (D) 100%。
- (B) 22. 旅館接受旅客訂房的基本做法可以分成哪兩種類
- (A) 散客與直客
  - (B) 散客與團客
  - (C) 散客與同業
  - (D) 直客與同業。
- (A) 23. 下列哪一個的策略源起於旅館業為了避免旅客已經訂房，但是卻在未取消訂房(Cancellation)的情況下，仍未出現在旅館中住宿(我們稱為 No-Show)，所做的接受訂房策略
- (A) 超額訂房
  - (B) 保證訂房
  - (C) 預付訂金
  - (D) 產能管理。
- (B) 24. 旅館根據市場供需情況及住客客源之分析，制定不同的房價政策，對於不同的目標市場給予不同的優惠，這種方法稱之為
- (A) 訂房
  - (B) 產值管理
  - (C) 保證訂房
  - (D) 優惠管理。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (A) 25. \_\_\_\_\_作業是旅館服務住宿旅客的起始
- (A) 訂房
  - (B) 住宿登記
  - (C) 退房
  - (D) 取消訂房。
- (B) 26. 若要查詢非當日的訂房，在旅館系統中的哪個地方可以查詢到
- (A) 等待訂房
  - (B) 房間庫存查詢
  - (C) 更改訂房
  - (D) 訂房確認。
- (B) 27. Guarantee reservation 是指
- (A) 保證銷售
  - (B) 保證訂房
  - (C) 免費早餐
  - (D) 延後退房。
- (A) 28. Guarantee reservation 如果 no show 至少要收多少房價
- (A) 一晚
  - (B) 一小時
  - (C) 全部
  - (D) 半天。
- (B) 29. Overbooking 之主因
- (A) Walk-in
  - (B) No show
  - (C) Due-out
  - (D) Out of order。
- (B) 30. Cancelled 為\_\_\_\_\_
- (A) 已訂房、已取消、又出現
  - (B) 已訂房、已取消、未出現
  - (C) 已訂房、未取消、未出現
  - (D) 未訂房而直接住房。
- (D) 31. 一般訂房的來源包括下列哪幾項?  
A>個人 B>公司或機關團體 C>旅行社 D>網站服務訂房 E>walk in
- (A) ABCE
  - (B) ACDE
  - (C) ABE
  - (D) ABCD。
- (A) 32. 下列何者資訊是訂房人員一定要知道的資訊
- (A) 旅客姓名
  - (B) 訂房人姓名
  - (C) 護照號碼
  - (D) 身分證字號。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (C) 33. 下列何者資訊是訂房人員不是一定要知道的資訊
- (A) 旅客姓名
  - (B) 入住日期
  - (C) 班機時間
  - (D) 退房日期。
- (C) 34. 訂房單跟旅客登記卡之間的差別在於二者之間沒有以下何者資訊?
- (A) 旅客姓名
  - (B) 入住日期
  - (C) 房價
  - (D) 退房日期。
- (A) 35. 一個公司為五個旅客訂房，訂房人員要填寫幾張訂房單?
- (A) 一張
  - (B) 三張
  - (C) 七張
  - (D) 九張。
- (B) 36. \_\_\_\_\_是旅館與客人面對面服務的開始，自掌握旅客的資料之後是旅館櫃檯提供的服務程序中相當重要的環節
- (A) 旅客進入客房
  - (B) 旅客遷入作業
  - (C) 旅客遷出作業
  - (D) 旅客機場接待。
- (D) 37. 櫃檯接待是哪個部門的服務中心，處理旅客抵達旅館前的準備事宜，及旅客抵達後安排房間等工作
- (A) 公關部
  - (B) 餐飲部
  - (C) 客房部
  - (D) 客務部。
- (C) 38. 因應我國勞基法律定的工時及工作特性，一般而言，櫃檯接待工作為大致分為三個班次，下列何者為非
- (A) 早班
  - (B) 晚班
  - (C) 午班
  - (D) 以上皆非。
- (B) 39. 櫃檯接待人員預先瞭解\_\_\_\_\_輔助報表，以掌握客房數量
- (A) 客房預訂單
  - (B) 訂房預估報表
  - (C) 客房銷售記錄
  - (D) 當日到達旅客名單。
- (C) 40. 根據\_\_\_\_\_，可以瞭解客人住房的習性，例如喜愛高樓層的客房；住宿的次數及日數，以配合旅館提供之升等禮遇計畫，提供客房住宿升等或相關優惠
- (A) 顧客分析報表
  - (B) 當日住客資料
  - (C) 歷史檔案資料
  - (D) 客房銷售記錄。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (B) 41. 下列何者英文錯誤
- (A) 住宿客房(Occupied Room)
  - (B) 故障房(Broken Room)
  - (C) 指定房(Blocked Room)
  - (D) 館內人員使用(House Use Room)。

- (B) 42. vacant 是指
- (A) 剛退房
  - (B) 空房
  - (C) 故障
  - (D) 主管使用。

- (D) 43. House use 是指
- (A) 剛退房
  - (B) 空房
  - (C) 故障
  - (D) 主管使用。

- (A) 44. check out dirty. 是指
- (A) 剛退房
  - (B) 空房
  - (C) 故障
  - (D) 主管使用。

- (A) 45. blocked room 是指
- (A) 給特別旅客控制的房間
  - (B) 空房
  - (C) 故障
  - (D) 主管使用。

- (C) 46. 旅館專業術語 O.O.O.表示：
- (A) 必須特別注意的房間
  - (B) 急需整理的房間
  - (C) 故障房間
  - (D) 貴賓房間。

- (B) 47. Deposit 為\_\_\_\_\_
- (A) 訂房
  - (B) 訂金
  - (C) 訂契約
  - (D) 確認訂房。

- (C) 48. 以下哪種情況是不需 blocked room
- (A) 新婚
  - (B) VIP 並且是 return guest
  - (C) high floor requested
  - (D) long staying guest。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (A) 49. 哪一種房間不計入 ADR?
- (A) House use
  - (B) Complimentary
  - (C) Guest Voucher
  - (D) OCC。
- (C) 50. 哪一種房間可以牌給提前抵達的旅客?
- (A) House use
  - (B) OOO
  - (C) Check out dirty
  - (D) OCC。
- (A) 51. 客人\_\_\_\_是旅館服務客人最關鍵的時刻之一
- (A) 退房
  - (B) 客房整理
  - (C) 登記入房
  - (D) 吃飯。
- (C) 52. 如顧客在飯店過程中使用 Mini Bar、前往餐廳消費或者有任何額外消費，飯店可如何處理
- (A) 入房前詢問顧客意願，是否另外付費
  - (B) 以住客身份登錄其住房帳目內，在退房時才全部結清
  - (C) 以上皆可
  - (D) 以上皆非。
- (C) 53. 旅館帳務方面，對於旅行團或團體住房設立\_\_\_\_，然後依照住客消費項目逐一記錄
- (A) 房帳
  - (B) 流水帳
  - (C) 團體帳卡
  - (D) 個人帳卡。
- (D) 54. 團體帳卡的英文是
- (A) account
  - (B) Visa folio
  - (C) folio
  - (D) Master folio。
- (B) 55. 顧客在旅館內的各項消費通常非立即付款，而這些款項會紀錄在\_\_\_\_上，表示顧客應付而尚未付的帳款，對飯店而言均為應收帳款
- (A) 房帳
  - (B) 流水帳
  - (C) 團體帳卡
  - (D) 個人帳卡。
- (B) 56. \_\_\_\_\_需要提供基本營運績效分析，包括(1)統計住房率(occupancy) (2)客房平均收入(Average Daily Rate)(3)客房營業收入(Room revenue)
- (A) 客房情況統計報告
  - (B) 營業分析統計報告
  - (C) 飯店住房分析報告
  - (D) 住客續住統計報表。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (B) 57. \_\_\_\_\_的發生是在旅客退房離店後櫃檯才收到營業單位的明細單，無法於退房同時結算帳款，客務或財務部應主動聯繫客人確認後，取得客人信用卡授權以完成補行入帳
- (A) 未收帳款
  - (B) 遲延入帳
  - (C) 以上皆是
  - (D) 以上皆非。
- (D) 58. 系統提供外幣兌換管理的功能；服務人員進入系統畫面中，點選\_\_\_\_\_選擇『外幣匯兌異動』功能，將匯率資料輸入存檔
- (A) 支出管理
  - (B) 帳務管理
  - (C) 出納查詢
  - (D) 出納管理。
- (A) 59. 系統提供每日每間客房收款明細查詢供稽核之用；進入系統畫面中點選『出納管理』，選擇\_\_\_\_\_功能，畫面會出現各房間中所有的收款的合計內容，提供稽核人員核對
- (A) 開立現金帳
  - (B) 夜間稽核帳務
  - (C) 旅客帳維護
  - (D) 已結帳處理。
- (C) 60. 房客到旅館各餐廳內消費可以簽帳，然後轉入房帳之方式處理，房客僅須在餐廳帳單上簽下房號及姓名即可，此帳務稱為？
- (A) 餐廳消費
  - (B) 旅館內消費
  - (C) 餐飲消費
  - (D) 飲食消費。
- (A) 61. 如果旅客的房帳與私帳要分開 旅館通常會幫旅客開立幾個 folio ？
- (A) 2
  - (B) 4
  - (C) 6
  - (D) 8。
- (A) 62. 旅客幫同行其他客房的親友付錢，旅館可以用以向何種方式協助銷帳？
- (A) Change folio
  - (B) Change account
  - (C) On change
  - (D) Payment。
- (B) 63. 如果二位同公司旅客住二間客房的房帳與私帳要分開 旅館通常會幫旅客開立幾個 folio ？
- (A) 2
  - (B) 4
  - (C) 6
  - (D) 8。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (B) 64. 旅館哪一項帳目會自動過帳？
- (A) 早餐
  - (B) 房帳
  - (C) 洗衣費
  - (D) 依客人需要。
- (B) 65. 旅客退房時發現帳目金額不對，旅館可以用哪一個帳目處理？
- (A) Rate
  - (B) Allowance
  - (C) Cash paid out
  - (D) due out。
- (B) 66. 餐飲業屬於服務業，其所提供的產品，大部分是屬於\_\_\_\_\_，與其他產業有明顯差異之處
- (A) 有形產品
  - (B) 無形產品
  - (C) 有彈性產品
  - (D) 無彈性產品。
- (A) 67. 餐飲服務\_\_\_\_\_系統能帶來許多好處，例如迅速獲得正確資訊、降低服務生人數、減少成本支出等等，從而促進管制的功能
- (A) 電腦化
  - (B) 資訊化
  - (C) 大眾化
  - (D) 個人化。
- (D) 68. 下列何者不屬於“非營利餐廳”
- (A) 學生餐廳
  - (B) 軍隊餐廳
  - (C) 員工餐廳
  - (D) 自助餐廳。
- (C) 69. \_\_\_\_\_提供開立發票與結帳功能，並提供結帳的報表分析，讓管理者可以及時了解餐廳營運的狀況
- (A) 成本分析模組
  - (B) 帳款出納模組
  - (C) 結帳出納模組
  - (D) 會員管理模組。
- (C) 70. 菜單資訊模組方便餐飲服務人員輸入點菜的內容，一般菜單資訊輸入包括三種，下列何者為非
- (A) 菜單編碼輸入
  - (B) 條碼式感應輸入
  - (C) 多點式銀幕輸入
  - (D) 觸控式銀幕輸入。
- (A) 71. 傳統上餐飲服務員為客人點菜完畢之後，開立\_\_\_\_\_點菜單(Captain Order), 其中一聯點菜單送到廚房，提供廚師出菜的資訊；另一聯送到櫃檯出納，方便客人結帳確認帳單
- (A) 三聯式
  - (B) 兩聯式
  - (C) 單連式
  - (D) 電子發票。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (D) 72. 在一般大型的旅館、具備中央廚房功能的餐飲組織、醫院、學校等，均需藉由\_\_\_\_\_模組功能協助分析菜單。
- (A) 庫存模組
  - (B) 成本分析模組
  - (C) 宴會訂席模組
  - (D) 食譜資訊模組。
- (B) 73. \_\_\_\_\_模組讓管理者可以透過餐飲產品的提供與營業收入，可以有效地分析與控制各項餐飲成本。
- (A) 庫存模組
  - (B) 成本分析模組
  - (C) 宴會訂席模組
  - (D) 食譜資訊模組。
- (D) 74. 餐廳可以透過\_\_\_\_\_模組管理，提供會員產品最新的資訊、促銷說明、會員禮遇累計、會員生日服務等，以提升顧客服務管理的功能。
- (A) 會員資訊模組
  - (B) 會員促銷模組
  - (C) 會員服務模組
  - (D) 會員管理模組。
- (B) 75. 資訊系統可以協助餐飲作業？
- (A) 維持周轉率
  - (B) 降低成本
  - (C) 維持服務品質
  - (D) 提高平均單價。
- (A) 76. 餐飲資訊系統可以協助餐飲作業？
- (A) 降低餐飲產品呈現異質性
  - (B) 去除 SOP
  - (C) 維持庫存優勢
  - (D) 以上皆非。
- (B) 77. 餐飲資訊系統可以協助連鎖經營的好處包括？
- (A) 廣告統一促銷
  - (B) 降低食物進貨成本
  - (C) 大量進貨
  - (D) 以上皆非。
- (D) 78. 點菜開立三聯式點菜單(Captain Order)後，不交給？
- (A) 廚房
  - (B) 出納
  - (C) 服務人員
  - (D) 老闆。
- (D) 79. 餐飲資訊管理系統可以減少傳統開立點菜單的好處包括？
- (A) 傳遞快速
  - (B) 減少失誤
  - (C) 降低人工成本無線溝通功能
  - (D) 以上皆是。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (A) 80. \_\_\_\_\_是指從事專門負責之職務，能勝任該職務工作內涵所需具備之能力，此能力包含了知識、技能及態度。
- (A) 職能
  - (B) 專長
  - (C) 專職
  - (D) 技能。
- (C) 81. 旅館開發行銷資訊系統，應重視水平整合資訊共享避免重複輸入一般而言，資訊進入行銷資訊系統後，經由四個次系統，下列何者為是？
- (A) 尋找、統計、智慧、預算系統
  - (B) 偵測、統計、自動、預算系統
  - (C) 偵測、統計、智慧、預算系統
  - (D) 偵測、尋找、智慧、預算系統。
- (A) 82. 旅館資訊系統提供業務人員進行顧客關係管理工作；在進入系統中，業務人員可以藉由\_\_\_\_\_的選單點選住客歷史來查詢旅客資料，分析旅客消費行為的功能
- (A) 顧客歷史
  - (B) 顧客資訊
  - (C) 顧客存檔
  - (D) 顧客管理。
- (B) 83. \_\_\_\_\_的優點在於提高企業績效；對於觀光旅遊業所需的資訊僅須蒐集一次，即可讓不同階層管理者使用，並且保障其結果之一致性
- (A) 水平整合
  - (B) 垂直整合
  - (C) 三角整合
  - (D) 多重整合。
- (D) 84. 對旅館業而言，營運績效大多掌握在\_\_\_\_\_手中，因為他們會與旅遊業者或合約廠商簽約，保證旅館在未來擁有的住房需求
- (A) 人資
  - (B) 櫃檯
  - (C) 財務
  - (D) 業務。
- (A) 85. 櫃檯與何者皆為扮演與客戶接觸的第一線人員
- (A) 旅館業務人員
  - (B) 人資部
  - (C) 餐飲部內場
  - (D) 房務部。
- (C) 86. 在系統功能上，業務主管可以透過\_\_\_\_\_來對業務人員作業務指派作業
- (A) 帳務系統
  - (B) 訂房系統
  - (C) 業務系統
  - (D) 統計系統。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (B) 87. 業務人員可以透過\_\_\_\_\_了解管理往來客戶
- (A) 訂房管理
  - (B) 合約管理
  - (C) 出納管理
  - (D) 接待管理。
- (A) 88. 下列哪一個系統是提供企業內與產業環境中正在發生中的資訊，作為管理者決策形成的參考
- (A) 偵測系統
  - (B) 訂房系統
  - (C) 智慧系統
  - (D) 統計系統。
- (D) 89. 下列哪一個系統是結合統計及決策模式，利用電腦科技修助決策者或其他使用者，將環境資訊予以計量統計，以進行決策分析
- (A) 偵測系統
  - (B) 訂房系統
  - (C) 智慧系統
  - (D) 統計系統。
- (C) 90. 下列哪一個系統是藉由預算系統對市場獲利情況作全面瞭解，同時對預算扮演回饋監督功能，使不同的使用者得到所需的資訊
- (A) 偵測系統
  - (B) 智慧系統
  - (C) 預算系統
  - (D) 訂房系統。
- (D) 91. 習慣上，旅館並不會主動寄資料給曾經住房的客人，但可以透過何種制度寄發訊息給客人?
- (A) VIP 制度
  - (B) 常客計畫制度
  - (C) 長住計畫制度
  - (D) 會員制度。
- (A) 92. 業務人員可以透過合約管理系統了解
- (A) 合約價格
  - (B) 住客歷史清單
  - (C) 旅客消費資料
  - (D) 客戶住址清單。
- (A) 93. 業務主管也可以透過業績比較報表了解
- (A) 年度收入金額
  - (B) 住客歷史住址清單
  - (C) 客戶基本資料
  - (D) 客戶住址清單。
- (C) 94. 中階管理者所需的資訊具有彙整性，以下何者為真
- (A) 旅客抵達名單
  - (B) 住客歷史住址清單
  - (C) 住房比較分析
  - (D) 客戶住址清單。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (A) 95. 行銷策略組合包含所謂的 4P 乃是行銷人員用來達成其行銷目標的策略性工具，何者正確
- (A) Product, Price, Promotion, Place
  - (B) Product, Price, Promotion, Persuade
  - (C) Product, Price, Place, Penetration
  - (D) Product, Price, Persuade, Penetration。
- (C) 96. 旅館網站規劃規劃出三個網站服務與網頁設計項目，可以由網站系統構成之指標，下列何者為非
- (A) 商品資訊
  - (B) 消費者互動介面
  - (C) 即時廣告訊息
  - (D) 以上皆是。
- (D) 97. \_\_\_\_\_ 牽涉到系統導入成功、流程整合，以及相關的工作人員的連結；面對市場競爭環境的變化，此已成為面對競爭時，重要的策略之一
- (A) 人力資源管理
  - (B) 網路行銷管理
  - (C) 財物管理
  - (D) 顧客關係管理。
- (B) 98. 旅館管理者可以利用 \_\_\_\_\_ 提供旅客下一次住宿時個人化的服務、分析市場變化及開發市場等
- (A) 訂房歷史資料
  - (B) 顧客歷史資料
  - (C) 顧客意見回饋
  - (D) 顧客投訴資料。
- (A) 99. \_\_\_\_\_ 就是欣賞與尊重每個顧客的獨特性，掌握其核心價值，在企業核心能力的策略方向與限制下，發展出具有利益點的產品與服務，以滿足顧客特定的需求
- (A) 一對一行銷
  - (B) 大眾行銷部
  - (C) 區隔行銷
  - (D) 同業行銷。
- (C) 100. 實務界一般將 CRM 範疇定義為三大塊，對應企業和顧客互動運作，以期更進一步了解顧客的消費習性、購買行為、偏好、趨勢等，下列何者不屬於 CRM 範疇之定義
- (A) 前端溝通
  - (B) 核心運作
  - (C) 後端統整
  - (D) 後端分析。
- (D) 101. 旅館網路行銷與傳統行銷的差異點為下列何者：
- (A) 透過大眾傳播媒體
  - (B) 一對多的溝通模式
  - (C) 消費者處於被動接收資訊
  - (D) 企業與消費者的互動性程度高。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (D) 102. 網路行銷與傳統行銷的差異點為何：
- (A) 著重於實體商品的販售
  - (B) 強調產品實際的外觀屬性
  - (C) 低價滲透策略
  - (D) 適合透過 Internet 來進行販售。
- (C) 103. 網路行銷與傳統行銷的差異點為：
- (A) 消費者必須費時費力的到訪多家商店
  - (B) 搜尋成本高
  - (C) 搜尋成本低
  - (D) 市場滲透策略。
- (B) 104. 旅館網路行銷與傳統行銷的差異點為：
- (A) 訂房時間有限制
  - (B) 訂房時間無限制
  - (C) 搜尋費力
  - (D) 不易付款。
- (B) 105. 旅館網路行銷與傳統行銷的差異點為：
- (A) 旅館商品需要等候確認
  - (B) 商品可以立即確認
  - (C) 商品訊息傳遞不易
  - (D) 需要透過訂房人員確認。
- (D) 106. 下列何者為旅館網路行銷與傳統行銷的差異點：
- (A) 市場吸引策略
  - (B) 低價吸引策略
  - (C) 低價滲透策略
  - (D) 產值管理策略。
- (B) 107. 成功的顧客關係管理(Customer Relationship Management, CRM)牽涉到：
- (A) 系統單一導入
  - (B) 流程整合
  - (C) 組織抗拒
  - (D) 工作人員保守。
- (D) 108. 旅館資訊系統的顧客歷史資料(guest history data)可以做為提供：
- (A) 住宿時個人化的服務
  - (B) 分析市場變化
  - (C) 開發市場
  - (D) 以上皆是。
- (D) 109. 旅館網路行銷與傳統行銷的差異點：
- (A) 以現金
  - (B) 信用卡
  - (C) 旅行支票
  - (D) 可以欠款方式收費。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (C) 110. 何者為旅館網路行銷與傳統行銷的差異點：
- (A) 透過實體的店面來販售商品
  - (B) 倚賴通路商的銷售網路
  - (C) 減少通路衝突
  - (D) 通路主導市場秩序。
- (A) 111. 下列何者應為旅館網路行銷與傳統行銷的差異點：
- (A) 強調虛擬實境
  - (B) 實體商品的展示
  - (C) 銷售人員互動程度高
  - (D) 可以親身體驗。
- (B) 112. 旅館的管理者必須了解科技轉變的遊戲規則，選擇具有競爭優勢的策略，策略的實行分為\_\_\_\_導向策略，下列何者為非
- (A) 服務
  - (B) 產品
  - (C) 科技
  - (D) 以上皆非。
- (D) 113. 由於網際網路超越地理上的限制，一些潛在的\_\_\_\_可傳遞圖檔資料和生動的旅遊產品，包含錄影影像、地圖、互動的呈現等等，觀光組織就能透過此方式創造極大的優勢
- (A) 平面廣告
  - (B) 報章雜誌
  - (C) 電視廣告
  - (D) 多媒體。
- (A) 114. \_\_\_\_\_將會是個重大變革，它能夠讓顧客在同一時間購買產品，也能夠確認當地可供出售的產品及服務，優勢在於它能適用在多重平台，在不同時間、不同情況下，服務不同的顧客
- (A) Mobile Commerce
  - (B) E Commerce
  - (C) B2C commerce
  - (D) B2B commerce。
- (B) 115. 由顧客關係管理系統的角度而言：一般顧客關係管理系統分做三種類型，下列何者為非
- (A) 功能型(Operational)
  - (B) 互動型(Interaction)
  - (C) 溝通型(Communication)
  - (D) 分析型(Analyzed)。
- (C) 116. 小康旅館客房總數為 465 間、故障房 15 間，2014 年 3 月 15 號出租房間數為 300 間，請試算出這天小康旅館的 Occupancy 是多少
- (A) 62.50%
  - (B) 63.52%
  - (C) 64.51%
  - (D) 66.67%。
- (C) 117. 一般而言，旅館人力資源部門會編訂\_\_\_\_\_詳述各部門、各職務因聘用之職稱、級職、人數、薪資範圍、限制條件等，以作為管用人力之依據
- (A) 人員管理表格 (Manning list)
  - (B) 人力資源分配表(Human Resources guide)
  - (C) 人力配置總表(Manning guide)

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (D) 人員分配表 (Managing distribution reports)。
- (A) 118. 當旅館業歷經企業自動化及資訊化的階段後，其組織的基本特性必然發生改變。此時，企業必須強化組織領導的方式，以拓展其視野及增加其競爭的能力，此即是所謂的\_\_\_\_\_階段
- (A) 質變  
(B) 拓展  
(C) 蛻變  
(D) 轉變。
- (D) 119. 大旅館在顧客關係管理的指標上，包括三項下列何者為非
- (A) 客人續住之比例  
(B) 顧客意見回應  
(C) 顧客歷史資料  
(D) 住房率。
- (D) 120. 承上題，在間接指標上，旅館內也同時注意三種績效指標，何者為非
- (A) 住房率  
(B) 平均房價  
(C) 平均住房停留天數  
(D) 平均停留天數比例。
- (A) 121. 國際觀光旅館業藉由原\_\_\_\_\_系統功能的策略性轉換，在不同功能中發揮不同的策略性功能
- (A) PMS  
(B) PMC  
(C) MSM  
(D) PNS。
- (D) 122. 在旅館業複雜的環境中，要確定經營所需的行銷資訊有其基本的困難，其原因不包括下列哪一項
- (A) 資訊的多樣化及複雜性  
(B) 行銷人員為資訊處理與問題解決者，本身即有某種程度的限制  
(C) 不同使用者或經營者對資訊需求之差距  
(D) 資訊使用者可以確定資訊的需求。
- (A) 123. 下列哪一項資訊內容含有觀光旅遊產業競爭者提供顧客服務之組織結構、人力資源結構及服務向度等資訊；例如對旅館業而言，競爭者間提供顧客服務的組織階層、人力支援程度、旅館客房服務、訂房服務、餐飲服務人員比例及服務內容等，以辨識人力資源是否較具優勢
- (A) 競爭者服務資訊  
(B) 企業服務資訊  
(C) 消費者服務資訊  
(D) 競爭者環境資訊。
- (B) 124. 下列哪一項資訊包括企業本身商品供給的程度、不同旅遊季節對競爭者商品供給的影響；例如，航空業者在不同航線上載客能力、轉運的便利程度、旅行社提供旅程路線等
- (A) 競爭者供給資訊  
(B) 企業供給資訊  
(C) 消費者供給資訊  
(D) 企業促銷資訊。

# 中華企業資源規劃學會 專業認證

## 旅館資訊系統規劃師-參考題型

- (C) 125. 旅館的行銷金三角不包括下列哪一項：
- (A) 旅館
  - (B) 員工
  - (C) 競爭者
  - (D) 消費者(或旅客)。

