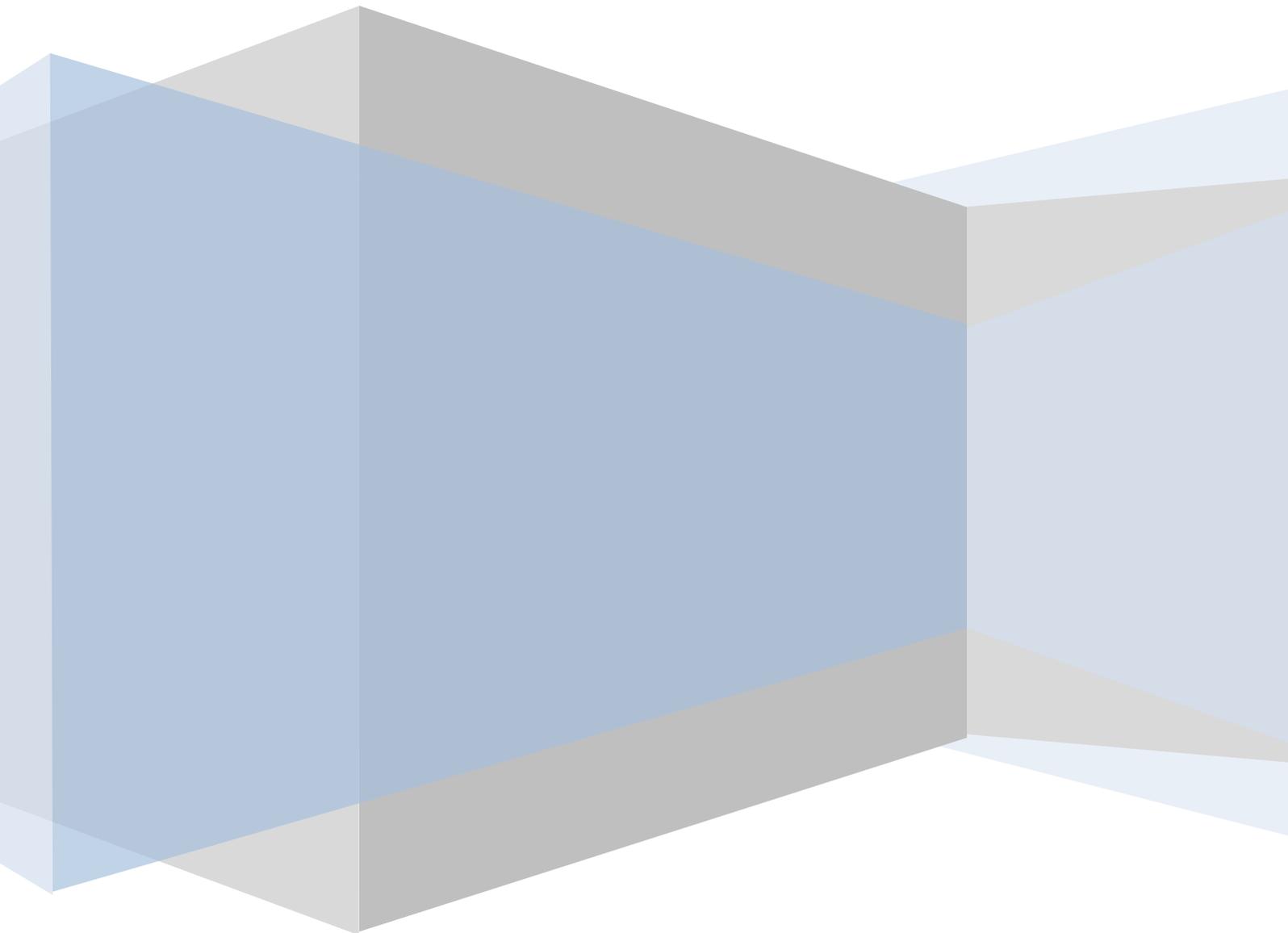


旅館資訊系統應用師

前檯模組_德安資訊

試題指南



第 1 章 旅館資訊系統簡介 10 題

- (D) 1. 旅館使用資訊系統為何那麼普及呢?以下何者為非
- (A) 旅館經營者可以快速而有效的處理作業
 - (B) 訂位、預約網路的效率化，電腦作業的需求量增加
 - (C) 旅館非專業人員也可簡易操作電腦
 - (D) 依住客來源國而定。
- (C) 2. 「旅館」一詞最早的語源係來自古拉丁語「Hospitale」，後期再演變成迄今英文的通稱即為
- (A) Hostel
 - (B) Hopital
 - (C) Hotel
 - (D) Hospital。
- (C) 3. 旅館的商品一般可分為
- (A) 有形商品
 - (B) 無形商品
 - (C) 以上皆是
 - (D) 以上皆非。
- (C) 4. 旅館與其他產業所具有的特性有某些部分是相似的，以下何者為非?
- (A) 商品具時效性
 - (B) 商品具易逝性
 - (C) 商品具儲存性
 - (D) 商品無儲存性。
- (B) 5. 何者非旅館外場部門?
- (A) 客務部
 - (B) 安全部
 - (C) 房務部
 - (D) 餐飲部。
- (A) 6. 何者非旅館內場部門?
- (A) 房務部
 - (B) 總務部
 - (C) 行銷業務部
 - (D) 財務部。
- (A) 7. 旅館櫃檯或訂房人員一天作業的時間，可以從甚麼時候開始?
- (A) 訂房作業
 - (B) 早班作業
 - (C) 中班作業
 - (D) 晚班作業。
- (D) 8. 旅館行業有多種形態，以下何者為是? 1.國際觀光旅館 2.豪華商務旅館 3.景點度假旅館
- (A) 12
 - (B) 23
 - (C) 13
 - (D) 123。
- (D) 9. 旅館業為了因應市場需要，必須要做到 1.適時考量本身定位策略 2.快速掌握市場脈動 3.創造經營最大利潤
- (A) 12
 - (B) 23
 - (C) 13
 - (D) 123。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (C) 10. 商業團體訂房除了透過會議或展覽執行單位訂房外，尚會透過何種商業管道作聯繫相關訂房之服務？
- (A) 家屬
 - (B) 同事
 - (C) 旅遊中心
 - (D) 朋友。

第 2 章 德安系統簡介 0 題

第 3 章 德安旅館資訊管理系統介面 10 題

- (A) 11. 能快速操作系統功能且可設定成功能鍵，稱為？
- (A) 快捷鍵
 - (B) 權限群組
 - (C) 功能清單
 - (D) 個人自訂功能。
- (B) 12. 查詢的快速鍵為何？
- (A) F5
 - (B) F6
 - (C) F7
 - (D) F8。
- (B) 13. F3 快速鍵的功能名稱為何？
- (A) 新增
 - (B) 存檔
 - (C) 刪除
 - (D) 查詢。
- (D) 14. 如何操作才能讓飯店前檯系統圖式選單出現？
- (A) 點選在空白處
 - (B) 點選在 Root
 - (C) 點選在公司別
 - (D) 點選在系統別。
- (B) 15. 若要設定發票印出的印表機，該在何處設定？
- (A) 交班設定
 - (B) 本機環境設定
 - (C) 交辦事項
 - (D) 電腦設定。
- (B) 16. 請問兩個日期中間有一個冒號「：」所代表是意義是？
- (A) 單一日期查詢
 - (B) 兩個日期查詢
 - (C) 日期區間查詢
 - (D) 無效日期查詢。
- (D) 17. 在德安系統中如何使用萬用字元（關鍵字）查詢？
- (A) 用#號
 - (B) 用：冒號
 - (C) 用*星號
 - (D) 用%百分比。
- (A) 18. 若要設定印出旅客登記卡的印表機，該由何處設定？
- (A) 本機環境設定
 - (B) 交班設定
 - (C) 交辦事項
 - (D) 電腦設定。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (C) 19. 報表或多筆畫面想要轉成 EXCEL 檔或 HTML 檔，可運用哪個功能？
- (A) 列印
 - (B) 預覽列印
 - (C) 另存新檔
 - (D) 轉 PDF。
- (D) 20. 因職務不同其系統功能也不同，此時可利用何種功能設定會用到的功能？
- (A) 快捷鍵
 - (B) 權限群組
 - (C) 功能清單
 - (D) 個人自訂功能。

第 4 章 房間管理功能 12 題

- (B) 21. 請問換房的操作可用哪兩種方式？
- (A) 只有輸入
 - (B) 拖曳與按鈕
 - (C) 語音跟輸入
 - (D) 拖曳跟語音。
- (D) 22. 如何一次查詢多個樓層的房號？
- (A) ENTER 鍵+樓層
 - (B) SHIFT 鍵+樓層
 - (C) ALT 鍵+樓層
 - (D) CTRL 鍵+樓層。
- (C) 23. 請問房間管理房號窗格中有 A 字代表的意思為何？
- (A) 有留言
 - (B) 有失物
 - (C) 有排房
 - (D) 有瑕疵。
- (A) 24. 請問設定勿擾需要由哪個功能去執行？
- (A) 電話電視開關
 - (B) 房控系統
 - (C) 住客畫面
 - (D) 改房價。
- (D) 25. 下列何者不是晨呼作業中設定晨呼的方式？
- (A) 房號
 - (B) 公帳號
 - (C) 訂房卡號
 - (D) 房種代號。
- (B) 26. 如何於房間管理 V2 畫面查詢中一次看到多個房號？如 301,302,303,305。
- (A) 用樓層查詢
 - (B) 於查詢房號欄位用 301:305
 - (C) 輸入 301
 - (D) 輸入 305。
- (C) 27. 當房務人員打掃完必須透過房務主管檢查後才能改為乾淨的功能為何？
- (A) 設為修理
 - (B) 設為隣房
 - (C) 待檢查
 - (D) 設為乾淨。

(B) 28. 在房間管理要使用哪項功能才能看到房間資訊（如清掃人員拆併床）？

- (A) 相關房號
- (B) 切換房間資訊
- (C) 動作選項
- (D) 休息室。

(D) 29. 若要同時設定多間房間的拆併床，該用哪個功能執行？

- (A) 房間設定
- (B) 房價設定
- (C) 晨呼設定
- (D) 拆併床設定。

(A) 30. 已入住後，同訂房卡要再加一間房間可利用哪個功能進行？

- (A) 加房
- (B) 加床
- (C) 加人
- (D) 加價。

(D) 31. 若要利用系統相關房號功能查到同團的資訊，其條件則為？

- (A) 同房價代號
- (B) 同公司
- (C) 同房號
- (D) 同訂房卡號。

(B) 32. 房間管理的交辦事項顯示條件為何？

- (A) 只顯示當日訂房的
- (B) 顯示未完成的
- (C) 顯示已完成的
- (D) 顯示全部的。

第 5 章 散客入住及遷出流程 12 題

(A) 33. 當兩筆住客資料都為同一位客人的 PROFILE 時，可透過何種功能合併？

- (A) 住客合併作業
- (B) 排房作業
- (C) 換房作業
- (D) 訂房作業。

(C) 34. 住客退房後的遺留物可記錄於系統的哪個功能？

- (A) 留言
- (B) 住客備住
- (C) 失物
- (D) 訂房備住。

(B) 35. 房間有瑕疵或客人入住需求房間不如預期時，可透過哪個功能作房間對調？

- (A) 取消訂房
- (B) 換房
- (C) 退房
- (D) 住房。

(D) 36. 若要捐贈給社福團體發票，於結帳時須提供什麼給結帳人員，才能進行捐贈？

- (A) 發票號碼
- (B) 機器號碼
- (C) 電話號碼
- (D) 愛心碼。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (A) 37. 當住客有意見反應時，可透過何種功能記錄追蹤？
- (A) 顧客意見管理
 - (B) 房間管理
 - (C) 接待管理
 - (D) 出納管理。
- (D) 38. 結帳前與結帳後所列印帳單的最大不同點為何？
- (A) 有地址
 - (B) 有名字
 - (C) 有明細
 - (D) 有付款方式。
- (B) 39. 進入住客帳維護時，所彈出的提醒視窗為？
- (A) CI 提醒
 - (B) CO 提醒
 - (C) 排房提醒
 - (D) 晨呼提醒。
- (B) 40. 若入住時就要先結帳的話，該透過哪個功能先轉入帳款？
- (A) 入帳
 - (B) 預估款
 - (C) 房價
 - (D) 房務入帳。
- (C) 41. 若入住時就要先結帳的話，若已轉入的帳款會用什麼方式呈現，方便辨別？
- (A) 斜體
 - (B) 粗體
 - (C) 細體
 - (D) 反白。
- (D) 42. 如何在房間管理 V2 查詢可以 Walk In 兩天以上的房間？
- (A) 房種欄位
 - (B) 房狀欄位
 - (C) 住客欄位
 - (D) WALK 欄位。
- (A) 43. 哪一個不是住客合併作業的篩選條件？
- (A) 電話號碼
 - (B) FullName
 - (C) 身分證字號
 - (D) 出生日期。
- (A) 44. 如何在住客帳維護看到客人的房價內拆品項明細？
- (A) 房租項點兩下
 - (B) 服務項點兩下
 - (C) 空白處點兩下
 - (D) 按鈕點兩下。

第 6 章 旅客帳務處理 12 題

- (D) 45. 請問每個房號系統預設會有幾個帳夾？
- (A) 6 個
 - (B) 7 個
 - (C) 8 個
 - (D) 9 個。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (B) 46. 入帳時，該項的備註若要顯示於客戶帳單上，應於何處註記？
- (A) 出納備註
 - (B) 帳單備註
 - (C) 訂房備註
 - (D) 歷史備註。
- (A) 47. 若無住宿，但是要購買房間備品或是其他需要收費項目，該如何做帳？
- (A) 開立現金帳
 - (B) 轉帳
 - (C) 旅客帳維護
 - (D) 房務入帳。
- (A) 48. 已註銷的帳務，可於哪張報表查詢？
- (A) 調整明細表
 - (B) 消費明細表
 - (C) 預收款明細表
 - (D) 拆帳報表。
- (D) 49. 若 A 房間帳務要由 B 房間結帳，但已滾完帳，則該運用哪個功能達到目的？
- (A) 結帳
 - (B) 部分結帳
 - (C) 入帳
 - (D) 轉帳。
- (A) 50. 當在旅客帳入帳錯誤時，可利用下列何種功能註銷該筆帳務？
- (A) 調整
 - (B) 入帳
 - (C) 分帳
 - (D) 結帳。
- (C) 51. 可設定帳務依照客戶要求的規則進行分開顯示以及結帳的功能為何？
- (A) FOC
 - (B) 交辦事項
 - (C) 分帳規則
 - (D) 保證方式。
- (B) 52. 若住客有使用冰箱飲料或餅乾時，該使用哪個功能入帳？
- (A) 入帳
 - (B) 房務入帳
 - (C) 轉帳
 - (D) 結帳。
- (C) 53. 分帳規則的規則代號從何而來？
- (A) 客戶類別對照檔
 - (B) 房價對照檔
 - (C) 分帳規則對照檔
 - (D) FOC 對照檔。
- (A) 54. 請問在旅客帳維護的入帳功能裡，項目選取的來源是來自於哪個設定檔？
- (A) 服務項目對照檔
 - (B) 公帳號對照檔
 - (C) 服務種類對照檔
 - (D) 房價對照檔。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

(D) 55. 因應客人要求修改帳單內容，該運用哪個功能進行？

- (A) 入帳
- (B) 註銷調整
- (C) 服務項目
- (D) 調整帳單。

(B) 56. 試問，使用調整帳單時，哪個欄位是無法調整的？

- (A) 公司名稱
- (B) 代訂公司
- (C) 抵達日期
- (D) 帳單細項。

第 7 章 訂房操作流程 13 題

(B) 57. 若要查詢該張訂房卡的異動紀錄，由下列哪個功能提供？

- (A) MEMO 查詢
- (B) Changelog
- (C) 訂房查詢
- (D) 接待查詢。

(D) 58. 除房租費用外，外加服務需再收費，可於哪個功能先行設定？

- (A) 服務費
- (B) 單日金額
- (C) 房價設定
- (D) 費用列表。

(B) 59. 針對某訂房卡號需內部溝通或交接，可利用何種功能註記並追蹤？

- (A) CI 提醒
- (B) 交辦事項
- (C) CO 提醒
- (D) 排房備註。

(A) 60. 若完成訂房且訂金已由財務部入帳，在訂金系統可由哪個功能指定至訂房卡？

- (A) 指定資料
- (B) 轉帳
- (C) 當班刪除
- (D) 結清。

(D) 61. 客戶若有交通接送的服務需求，可由哪個功能註記？

- (A) 費用列表
- (B) 櫃台備品
- (C) 彙總訊息
- (D) 接送機。

(B) 62. 有訂單資料，但房型不扣庫存數的訂單可稱為？

- (A) 取消
- (B) 候補
- (C) 正常
- (D) 已入住。

(D) 63. 若散客訂房需快速建立多段訂房，可於已建立之訂房選擇下列何者功能鍵？

- (A) 新增
- (B) 取消
- (C) 拆團
- (D) 複製。

- (C) 64. 新增訂房中，訂房公司欄位之資料需從何處建立？
- (A) 住客歷史
 - (B) 餐飲客戶
 - (C) 業務資料維護
 - (D) 訂房管理。
- (A) 65. 在庫存查詢頁面中，如何知道特定房型已被訂房的明細？
- (A) 該房型滑鼠左鍵點兩下
 - (B) 選房型按滑鼠右鍵
 - (C) 切換空房數
 - (D) 查詢鎖控數。
- (C) 66. 下列何者不是訂房查詢中速查的可查詢欄位？
- (A) 團號
 - (B) 公司名稱
 - (C) 連絡電話
 - (D) 聯絡人。
- (C) 67. 若要強制人員於取消訂房時輸入取消原因，其設定為前檯參數的？
- (A) 出納參數
 - (B) 帳務參數
 - (C) 訂房參數
 - (D) 住客歷史參數。
- (B) 68. OTA 客人的訂單，若旅客登記卡不顯示房租金額時，該選取哪個選項？
- (A) 訂房確認書
 - (B) Rcard 印房租
 - (C) 帳單
 - (D) 旅客登記卡。
- (C) 69. 系統內所謂的 WRS 鎖控數，是指？
- (A) 手動鎖控
 - (B) 自動鎖控數
 - (C) 官網鎖控數
 - (D) 人工鎖控數。

第 8 章 旅客遷入流程 12 題

- (A) 70. 已排好的房間，在房號資訊方格會出現何種字樣？
- (A) A 字樣
 - (B) B 字樣
 - (C) C 字樣
 - (D) D 字樣。
- (B) 71. 若想要篩選掉剩下可排的房間，可利用何種功能？
- (A) 選擇房型
 - (B) 排除住人及修理
 - (C) 顯示訂房卡明細
 - (D) 速查。
- (A) 72. 透過哪個功能可知悉排房作業的房號顏色代表的意思？
- (A) 房間顏色說明
 - (B) 特色
 - (C) 按右鍵
 - (D) 開啟顯示訂房卡明細。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (C) 73. 取消排房除了將房號選取移除外，還可利用哪個功能進行取消排房？
- (A) 按滑鼠右鍵
 - (B) 按滑鼠左鍵
 - (C) 拖曳滑鼠
 - (D) 移動滑鼠。
- (D) 74. 已完成排房後，若要檢查是否正確，可利用哪份報表？
- (A) INHOUSE 報表
 - (B) 訂房新增報表
 - (C) 到達旅客報表
 - (D) 排房報表。
- (C) 75. 排房作業左方多筆訂房卡資訊的最前方若出現驚嘆號，則表示？
- (A) 有排房
 - (B) 有住人
 - (C) 有排房備住
 - (D) 有訂房備註。
- (D) 76. 若團體想利用批次排房，需透過勾選哪個功能才能執行？
- (A) 訂房卡
 - (B) 排除住人及修理
 - (C) 拖曳
 - (D) 顯示訂房卡明細。
- (B) 77. 團體名單有誤，在排房作業裡，可透過何種功能進行調整？
- (A) 修改訂房
 - (B) 修改住客名單
 - (C) 住房資訊
 - (D) 訂房卡明細。
- (A) 78. 當已排房的兩筆訂單或團體需要互調房號時，可利用何種功能？
- (A) 排房調整
 - (B) 訂單調整
 - (C) 住客調整
 - (D) 人名調整。
- (B) 79. 依照房間對照檔或房間管理設定的拆併床資訊，在排房頁面如何知悉此資訊？
- (A) 排除住人及修理
 - (B) 切換房間資訊
 - (C) 顯示訂房卡明細
 - (D) 速查。
- (C) 80. 透過使用者自行給予條件後進行排房的功能稱為？
- (A) 批次排房
 - (B) 手動排房
 - (C) 自動排房
 - (D) 單筆排房。
- (B) 81. 已辦理入住的房間在什麼情況下無法執行 C/I Cancel？
- (A) 有住人
 - (B) 有帳務
 - (C) 有訂金
 - (D) 有排房。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

第 9 章 團體訂房操作流程 11 題

- (B) 82. 訂房時，團體名單該由何處輸入？
- (A) 房間庫存
 - (B) 住客明細
 - (C) 交辦事項
 - (D) 彙總訊息。
- (A) 83. 配合團體帳務一起結帳的帳號，系統內稱為？
- (A) 公帳號
 - (B) 公司編號
 - (C) 訂房卡號
 - (D) 團號。
- (A) 84. 團體入住時電話房間要設定限撥，可註記於？
- (A) CI 提醒
 - (B) CO 提醒
 - (C) 訂房備註
 - (D) 歷史備註。
- (B) 85. 公帳號選擇的方式除了自行選擇外，另一種為？
- (A) 自動跳號
 - (B) 自動給號
 - (C) 手動跳號
 - (D) 人工補號。
- (C) 86. 若要知道該訂房團體的訂房總金額，可查看訂房卡上何處的合計？
- (A) 本筆房租
 - (B) 單筆房租
 - (C) 總計房租
 - (D) 全筆房租。
- (A) 87. 俗稱保留房間給某家公司或是旅行社的功能為？
- (A) 鎖控
 - (B) 訂房
 - (C) 排房
 - (D) 退房。
- (C) 88. 訂房時要訂兩種不同房型、相同起訖，需用哪功能進行？
- (A) 新增訂房
 - (B) 新增鎖控
 - (C) 新增關聯訂房卡
 - (D) 新增住客。
- (D) 89. 團體訂房時，只有一間房有要求要四瓶水，可輸入於何處才能讓房務員知道？
- (A) 排房備註
 - (B) CO 提醒
 - (C) CI 提醒
 - (D) 交辦事項。
- (B) 90. 團體帳務要統一由導遊一起結帳，要如何設定帳務才會統一轉帳？
- (A) 合約設定
 - (B) 分帳規則
 - (C) 特殊約設定
 - (D) 旅客帳。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (B) 91. 團體已有鎖房，於訂房時該在訂房頁面的哪個欄位輸入，才能取自鎖控房間數？
- (A) 訂房卡號
 - (B) 鎖控代號
 - (C) 聯絡代號
 - (D) 相關房號。
- (C) 92. 散客訂房與團體訂房最大不同點在於團號欄位與下列哪個選項？
- (A) 彙總訊息
 - (B) 異動紀錄不記錄
 - (C) 住客名字可不輸入
 - (D) 分帳規則可不設定。

第 10 章 簽約公司維護作業 11 題

- (B) 93. 關於房價的使用期間設定，下列何者正確？
- (A) 房價試算
 - (B) 可使用期間
 - (C) 房價一覽表
 - (D) 訂房可以異動房價。
- (D) 94. 若包裝一個房價，只限定每週三使用，該用哪個功能設定？
- (A) 循環模式每天
 - (B) 循環模式每月
 - (C) 循環模式每年
 - (D) 循環模式每周。
- (B) 95. 在服務項目的設定規則中，除了服務項目之外，還有另一個規則為何？
- (A) 合約項目
 - (B) 收費項目
 - (C) 一般項目
 - (D) 電話項目。
- (B) 96. 在設定服務項的收入分類有對應會計科目的分類為？
- (A) 收入中分類
 - (B) 收入小分類
 - (C) 收入大分類
 - (D) 收入分類。
- (B) 97. 房價若為套裝行程，則住宿天數不可以小於幾天？
- (A) 零天
 - (B) 一天
 - (C) 兩天
 - (D) 三天。
- (B) 98. 房價設定的內含項目若依照不同房型有不同項目時，則應該設定在？
- (A) 加值服務
 - (B) 附加的服務內容
 - (C) 房價欄位
 - (D) 服務費欄位。
- (A) 99. 若要檢視設定的房價使用期間是否正確，若該房價須設定使用期間的某一天不能使用該房價，該如何？
- (A) 該日期點成紅色
 - (B) 該日期點成黃色
 - (C) 該日期點成藍色
 - (D) 自行調整。

- (D) 100. 某旅行社的合約價格比一般價格略低，若不想重新設定單獨房價，可利用哪個功能達到目的？
- (A) 服務項目
 - (B) 修改合約
 - (C) 自行改價
 - (D) 特殊約。
- (C) 101. 可由飯店人員自行定義分類作為產值分析條件的欄位為何？
- (A) 房間小類
 - (B) 團散類別
 - (C) 客戶類別
 - (D) 住客類別。
- (A) 102. 若要以各行業別、區域別的時期來分析比較對飯店的產值，可利用哪個報表？
- (A) 用房同期比較表
 - (B) 簽約公司未來報表
 - (C) 公司產值報表
 - (D) 訂房新增報表。
- (B) 103. 修改業務員時，若要將未來訂單也一併取代，該選擇下列哪個選項？
- (A) 動歷史訂房卡
 - (B) 更動未來訂房卡
 - (C) 更動已到訂房卡
 - (D) 更動所有訂房卡。

第 11 章 交班作業 10 題

- (C) 104. 以下哪一份報表不是於交班作業時需要列印的報表？
- (A) 交班日報表
 - (B) 交班明細表
 - (C) 房價稽核報表
 - (D) 發票開立明細表。
- (B) 105. 在帳務無誤的狀況下，只有付款方式選擇錯誤時，可以利用何種功能修改？
- (A) 調整
 - (B) 修改付款方式
 - (C) 修改退房日期
 - (D) 重開發票。
- (D) 106. 若想列印出某日所開出的發票資料，該由哪個報表查詢？
- (A) 交班日報表
 - (B) 交班明細表
 - (C) 房價稽核報表
 - (D) 發票開立明細表。
- (B) 107. 交班程序中最後的步驟為？
- (A) 開班
 - (B) 關班
 - (C) 交班
 - (D) 假班結。
- (A) 108. 若於交班時發現帳務有問題，可以透過哪項功能回到未結帳狀態進行帳務調整？
- (A) 結帳還原
 - (B) 退房還原
 - (C) CI 還原
 - (D) 後檯調整結轉還原。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (A) 109. 若於交班時發現帳務有問題，若只是發票要修改有統編時，可透過下列哪個功能調整？
- (A) 結帳還原
 - (B) 重開發票
 - (C) 修改付款方式
 - (D) 退房還原。
- (A) 110. 若住客先行結帳，帳務沒有問題只是誤按退房，可以透過哪個功能回復？
- (A) 退房還原
 - (B) 結帳還原
 - (C) CI 還原
 - (D) 後檯調整結轉還原。
- (C) 111. 客人於退房一個月後帳單遺失，要求重印帳單時，該由哪個功能執行？
- (A) 住客帳維護
 - (B) 現金帳
 - (C) 已結帳處裡
 - (D) 退房還原。
- (D) 112. 若已關班後才發現該班帳務有問題，可透過哪個功能進行該班帳務調整？
- (A) 開班
 - (B) 關班
 - (C) 交班
 - (D) 假班結。
- (A) 113. 已退房的房號資料若要看當時結帳明細，可於哪個功能檢視？
- (A) 已結帳處理
 - (B) 旅客帳維護
 - (C) 開關班
 - (D) 團體管理。

第 12 章 夜間稽核 5 題

- (C) 114. 執行夜間稽核前要核對所有房號的帳務資料，應該要印哪一份報表？
- (A) IN HOUSE 報表
 - (B) 排房報表
 - (C) 房價稽核報表
 - (D) 送警名單。
- (D) 115. 若夜核前餐廳忘記關班可利用何種功能協助關班？
- (A) 出納管理
 - (B) 接待管理
 - (C) 房務管理
 - (D) 開關班。
- (D) 116. 執行夜間稽核前要核對所有房號的帳務資料，此報表的排序條件下列何者不正確？
- (A) 訂房卡號
 - (B) 房號
 - (C) 房價代號
 - (D) 團號。
- (A) 117. 哪個夜核項目階段為使用者可自行處理之後才可以進行下個階段？
- (A) 檢查項目
 - (B) 重要項目
 - (C) 次要項目
 - (D) 一般項目。

- (B) 118. 在檢查項目中的哪一項目是可以忽略的？
- (A) 住客離店日期
 - (B) 住客開帳狀態
 - (C) 檢查房間狀態
 - (D) FOC 檢查。

第 13 章 報表分析與價值管理(一) 10 題

- (D) 119. 一般旅館資訊系統已規劃旅館各服務部門或業務單位所需之統計報表，各主要模組概分為訂房模組及下列何模組？
- (A) 報到模組
 - (B) 清潔模組
 - (C) 結帳模組
 - (D) 帳務模組。
- (B) 120. 旅館可以直接接受來自何系統之訂房資料
- (A) 委託訂房系統
 - (B) 全球訂房系統
 - (C) 臨時訂房系統
 - (D) 個人訂房系統。
- (B) 121. 訂房模組功能主要為何？
- (A) 顯示住客訂房時間
 - (B) 顯示旅館在不同期間，依客戶及簽約公司與團體之可售房間數
 - (C) 顯示住客訂房國家
 - (D) 顯示住客訂房需求。
- (B) 122. 旅館接到訂房資料時，訂房模組也具備自動檢查旅客何種紀錄，以確認旅客過去是否入住及了解當時入住資訊等功能
- (A) 旅客薪資紀錄
 - (B) 旅客歷史紀錄
 - (C) 旅客家庭紀錄
 - (D) 旅客教育紀錄。
- (A) 123. 一般旅館資訊系統之接待模組，主要係提供何種人員每個房間狀態的資訊？
- (A) 前檯人員
 - (B) 後檯人員
 - (C) 工程人員
 - (D) 會計人員。
- (D) 124. 旅館資訊系統之接待模組，可根據房間狀況隨時提供最新資訊，在住宿登記時做何分配？
- (A) 協助洗衣房
 - (B) 協助機房
 - (C) 協助廚房
 - (D) 協助客房。
- (B) 125. 接待模組功能主要在讀取顧客訂房資料，必要時還能
- (A) 手動更改房務部的清潔人力派工狀態
 - (B) 手動更改房務部的房間狀態
 - (C) 手動更改工程部的房間修繕與否的狀態
 - (D) 手動更改人資部的任用與否的狀態。

- (C) 126. 旅館訂房模組的使用，主要在使旅館即時了解客房訂房狀況，並且能達到以下何種目的:1.快速提供旅客訂房需求 2.客房清潔打掃方便 3.產生即時且正確之客房收入 4.快速結帳作業
- (A) 12
(B) 34
(C) 13
(D) 24。
- (C) 127. 旅館內的何種資料可以在旅館接收到訂房資訊後自動更新? 1.訂房紀錄 2.用餐時間 3.用餐人數 4.檔案以及收入預測
- (A) 12
(B) 23
(C) 14
(D) 34。
- (C) 128. 當旅館接到訂房資料時，旅館資訊系統也具有將訂房資料，自動轉成何種功能?
- (A) 旅客辦理預付訂金
(B) 旅客訂房
(C) 以上皆是
(D) 以上皆非。

第 14 章 報表分析與價值管理(二) 10 題

- (B) 129. 旅館資訊系統中之房務管理模組功能，主要在協助何種系統自動更新，將所有已入住旅館之房間狀態改為等待清理
- (A) 客務
(B) 房務
(C) 總務
(D) 事務。
- (A) 130. 房務管理模組可以將等待清理房間做何種功能，依劃分區塊分配給旅館領班督導房務員清掃。
- (A) 合併後劃分區塊
(B) 無法合併區塊
(C) 無法劃分區塊
(D) 以上皆非。
- (B) 131. 房務管理模組之系統能追蹤前檯記錄與房務報告中房間狀態之差異，當房間狀態顯示為何種標示時，模組能自動傳送請修單至工程部
- (A) 待清潔房
(B) 故障房
(C) 待整理房
(D) 待打掃房。
- (B) 132. 欲查詢某一段日期區間內，某個房間的修理或參觀紀錄可由何報表得知?
- (A) 客房日記
(B) 房間修理/參觀記錄報表
(C) 房務狀況表
(D) 交班明細報表。
- (B) 133. 何種報表可以統計某一天的房務入帳資料，並可依照房號彙總顯示出來?
- (A) 客房日記
(B) 房務入帳報表
(C) 房務狀況表
(D) 交班明細報表。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (A) 134. 何種報表可以統計某一天房間的使用情形報表?
- (A) 房間使用歷史報表
 - (B) 房務帳作廢報表
 - (C) 房務銷售彙總表
 - (D) 房務銷售明細表。
- (D) 135. 帳務模組是旅館前檯系統最關鍵的部分，其主要功能為
- (A) 負責線上入帳
 - (B) 自動更新
 - (C) 維護檔案並做稽核
 - (D) 以上皆是。
- (A) 136. 何種模組當前檯金額輸入異常時，系統可追蹤每筆帳的登入時間以及何人登入?
- (A) 帳務模組
 - (B) 訂房模組
 - (C) 客房管理模組
 - (D) 接待模組。
- (A) 137. 何種報表可以顯示全館所有房間狀況是否有住客，並可以依照樓別排序，也可以依房間狀態查詢?
- (A) 客房日記
 - (B) 房間修理/參觀記錄報表
 - (C) 房務入帳報表
 - (D) 交班明細報表。
- (D) 138. 何種報表可以統計某一天的房務入帳資料，並可依照房務入帳資料明細顯示出來?
- (A) 房間使用歷史報表
 - (B) 房務帳作廢報表
 - (C) 房務銷售彙總表
 - (D) 房務銷售明細表。

第 15 章 行銷策略與配銷通路管理 10 題

- (C) 139. 一般旅館房租的計價方式，各旅館業者或許有其特別的考量，不過基本上都會考量到旅館的利潤收益以及何種計價組成?
- (A) 來客人數
 - (B) 來客國別
 - (C) 成本支出
 - (D) 經濟規模。
- (D) 140. 影響旅館會有不同的利潤收益與成本支出的因素，除了依經營方式、規模大小外，尚有?
- (A) 來客人數
 - (B) 來客國別
 - (C) 經濟規模
 - (D) 地點選擇區位。
- (A) 141. 所謂房租價目，是指旅館客房房租的公告價格，也就是客房的
- (A) 定價
 - (B) 市價
 - (C) 折價
 - (D) 銷價。
- (C) 142. 一般旅遊團體或參與會議團體達一定人數時，旅館通常會給予何種價型?
- (A) 定價
 - (B) 商務契約價
 - (C) 團體價
 - (D) 營運價。

- (B) 143. 長期合作或有業務密切往來的公司、機關、團體等單位，旅館通常會簽訂契約給予何種價型？
- (A) 定價
 - (B) 商務契約價
 - (C) 團體價
 - (D) 營運價。
- (A) 144. 旅館對長期住客、貴賓以及旅館房間超定時，最常見的是實施房間免費升等，即以更高等級房間取代原訂房間，旅館通常會給予何種價型？
- (A) 特別優惠價
 - (B) 統一價格
 - (C) 限時優惠
 - (D) 員工價格。
- (A) 145. 旅行業者與旅館業者們事先談好的協定價格，旅館通常會給予何種價型？
- (A) 特別優惠價
 - (B) 統一價格
 - (C) 限時優惠
 - (D) 員工價格。
- (C) 146. 旅館行銷策略使用的方式之一，主要是帶動某一時期的訂房買氣，旅館通常會給予何種價型？
- (A) 特別優惠價
 - (B) 統一價格
 - (C) 限時優惠
 - (D) 員工價格。
- (D) 147. 旅館為加強員工向心力，會訂出一定比率的房間數，實施員工福利價格，旅館通常會給予何種價型？
- (A) 特別優惠價
 - (B) 統一價格
 - (C) 限時優惠
 - (D) 員工價格。
- (C) 148. 房租含歐式較簡便的早餐飲食之計價分類為？
- (A) 美式(American Plan, AP)
 - (B) 歐式(European Plan, EP)
 - (C) 大陸式(歐陸式)(Continental Plan, CP)
 - (D) 百慕達式(Bermuda Plan, BP)。

第 16 章 旅館資訊未來展望 10 題

- (D) 149. 最近興起的資訊產物中何種應用趨勢議題，產業界認為未來將在資訊科技應用上扮演重要的角色，以下何者為非？
- (A) 人工智慧
 - (B) 物聯網
 - (C) 雲端
 - (D) 交通運輸。
- (D) 150. 前檯辦公室在旅館管理系統中有三大基本模組，何者為非？
- (A) 訂房模組
 - (B) 客房管理模組
 - (C) 顧客帳務模組
 - (D) 顧客關係模組。

旅館資訊系統應用師_前檯模組_德安資訊-參考題型

- (C) 151. 一家旅館經營良窳，除了善用旅館前檯與後檯資訊系統及經營定位外，仍需注意其
- (A) 領導佈局
 - (B) 接班梯隊
 - (C) 業者的經營理念
 - (D) 業者的人際關係。
- (C) 152. 旅館業在實務運作上，除了必須了解自身經營所面臨的問題及從前檯到後檯思考方向外，旅館業要考量甚麼是旅館未來經營的重點
- (A) 從客務到房務思考方向
 - (B) 董事會組成因素
 - (C) 旅館業未來的發展趨勢
 - (D) 旅館業的員工人數。
- (D) 153. 旅館營運績效基本指標何者為非?
- (A) 客房數
 - (B) 房租單價
 - (C) 客房住房率
 - (D) 住客基本收入。
- (D) 154. 我國旅館業營運所面臨的問題除了旅館分布不均，市場競爭激烈之外，還有哪些難題?1.旅館人事流動率高，影響服務品質 2.物價上漲，租金、薪資成本增加 3.科技文明日新月異，旅館業營運壓力倍增
- (A) 12
 - (B) 23
 - (C) 13
 - (D) 123。
- (D) 155. 我國旅館業未來應努力的方向，除了旅館應該取得管理系統的國際認證或專業證照外，旅館應該
- (A) 提供便捷快速且有效率的針對性服務
 - (B) 重視旅館產品特色研發，滿足目標市場需求
 - (C) 朝向國際化、連鎖化、大型化及主題化經營
 - (D) 以上皆是。
- (C) 156. 當旅館有了完整的前檯系統之後，旅館附屬餐廳或許仍需有一套後檯作業管理系統，它包含庫存管理、食材成本以及?
- (A) 對外招募作業
 - (B) 組織再造
 - (C) 人事管理
 - (D) 人員精簡。
- (D) 157. 旅館後檯模組，在經營管理上可思考之方向除了必須思考旅館經營理念變革及思考旅館經營型態創新外還必須思考旅館行銷策略多變、思考旅館客源需求變化以及思考
- (A) 現行人事作業
 - (B) 現行薪資結構
 - (C) 現行獎勵制度
 - (D) 現行網路科技普遍化。
- (D) 158. 影響旅館客房收入的三大主要因素何者為非?
- (A) 客房數
 - (B) 房租單價
 - (C) 客房住房率
 - (D) 客房清潔率。