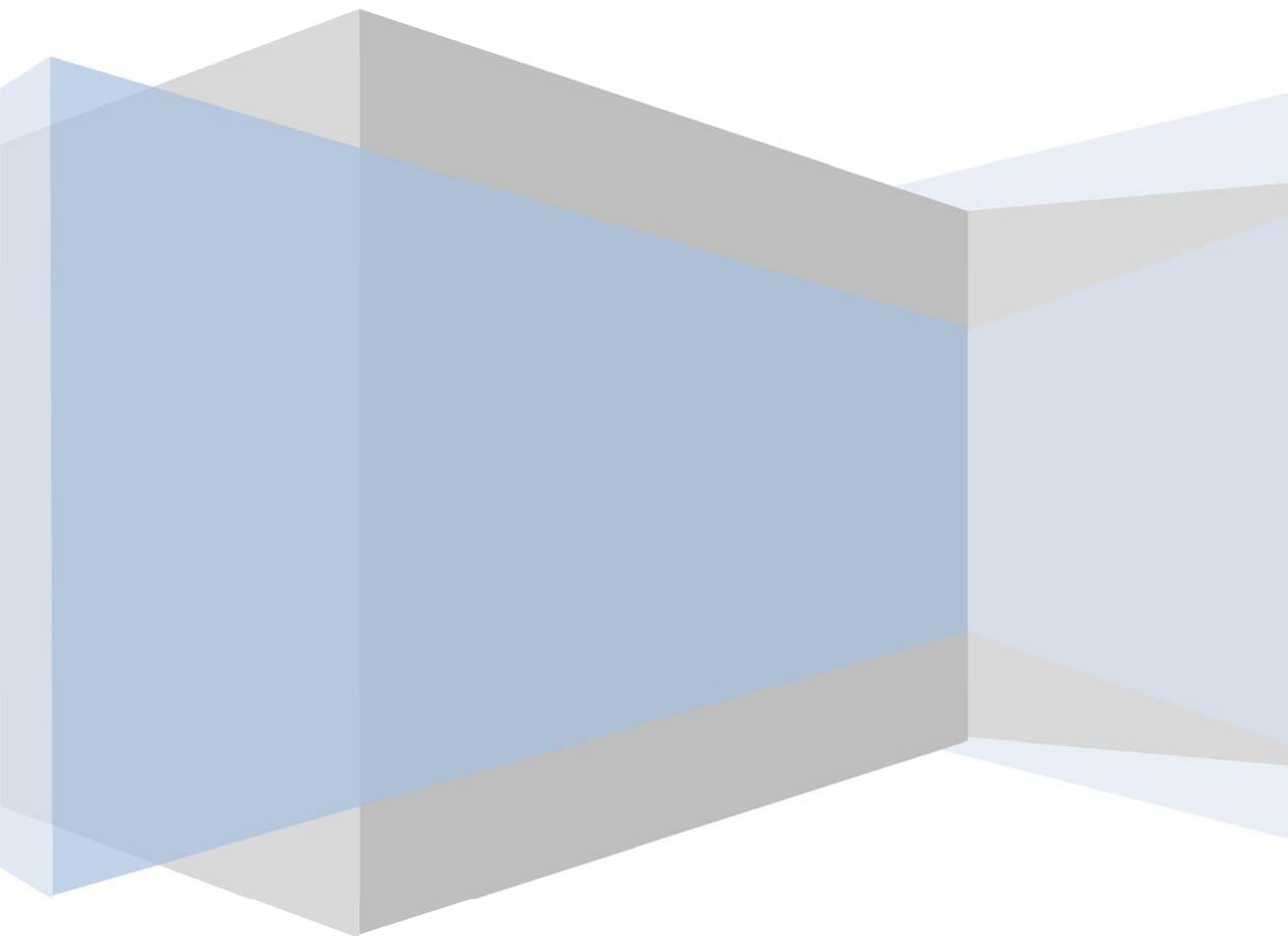


旅館資訊系統-基礎

檢定考試-德安資訊

試題指南



中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

第 9 章 旅館業客務系統 20 題

- (B) 1. 一間獨立經營的旅館客務系統應具備的功能，不包括以下哪一項
- (A) 櫃檯接待
 - (B) 採購
 - (C) 行銷業務
 - (D) 房務部。
- (A) 2. 旅館客務系統中哪一個單位的介面設定應涵蓋各種房型名稱及對應的房型代碼、房型設定的起訖時間、各房型數量、各房型的房租單價金額、房租服務費、免費服務的項目內容等
- (A) 訂房介面
 - (B) 大廳副理介面
 - (C) 櫃檯出納介面
 - (D) 總機話務介面。
- (C) 3. 旅館客務系統「櫃檯接待介面」的敘述，何者錯誤
- (A) 須涵蓋旅館所有客房的配置
 - (B) 須涵蓋旅館房間號碼、房間型態、樓層、棟別等
 - (C) 通常須涵蓋結帳消費科目、交易類別、帳目的調整等
 - (D) 須包括每一種房型所有的房號的清單。
- (A) 4. 旅館客務系統中「櫃檯出納介面」的敘述，何者正確
- (A) 涉及住客、非住客、員工等在旅館內的各項交易活動
 - (B) 須包括每一種房型所有的房號的清單
 - (C) 須涵蓋旅館房間號碼、房間型態、樓層、棟別等
 - (D) 須涵蓋旅館所有客房的配置。
- (A) 5. 獲得授權可以進入「行銷業務系統介面」修改或變更合約公司協議內容的部門是
- (A) Sales and Marketing Department
 - (B) Finance Department
 - (C) Housekeeping Department
 - (D) Front Office Department。
- (D) 6. 有些旅館因客源統計分析及營運策略的擬定等需求，會設定許多訂房條件。以下哪一項不是訂房介面必備的設定條件
- (A) 各房型數量
 - (B) 房價種類
 - (C) 旅客來源
 - (D) 信用卡種類。
- (B) 7. 每一間旅館會為每一種房型制定一個標準價或公告牌價，稱為
- (A) Free of Charge
 - (B) Rack Rate
 - (C) Package Rate
 - (D) Corporate Rate。
- (D) 8. 在房務系統介面中，關於「住客查詢介面設定」的敘述，何者錯誤
- (A) 主要呈現旅客停留期間的所有狀態
 - (B) 旅客完成住房登記手續後，客務系統將隨操作從 Reservation (or Walk In) →Check In→In House 狀態，旅客相關資料也隨之移轉至住客查詢介面
 - (C) 可以使用過濾條件搜尋住宿館內的旅客
 - (D) 可提供房務部查詢住客資料及執行修改。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

- (B) 9. 「行銷業務系統介面」的敘述，何者正確
- (A) 櫃檯接待員進入行銷業務系統介面後，可以自行修改或變更與合約公司協議內容
 - (B) 通常由行銷業務部負責與企業行號簽署合作契約，給予其較優惠的價格以吸引住房
 - (C) 合約公司的協議內容須包括聯絡人的地址、出生年月、興趣等個人資料
 - (D) 為了營運上的方便，不同合約公司在房價的優惠與服務上完全相同。
- (D) 10. 對單一旅館業者而言，購置自動化住宿管理資訊系統將可能面臨到的困擾，不包括以下哪一項
- (A) 系統維護成本高
 - (B) 投資金額高低與效益大小不成正比
 - (C) 與旅館其他軟體系統互不相容
 - (D) 系統操作難度大。
- (A) 11. 訂房旅客的國籍通常使用二位英文字母作為國籍代碼，是依據以下哪一個國際標準化組織
- (A) ISO 3166-1
 - (B) ISO 216
 - (C) ISO 1000
 - (D) ISO 9000。
- (C) 12. 哪兩個部門共同組成「Room Division Department」，彼此雖各司其職，卻又維持密切合作的關係，共同確保旅館客房營運的正常及客房營收的最大化
- (A) Finance Department and Housekeeping Department
 - (B) Sales and Marketing Department and Front Office Department
 - (C) Front Office Department and Housekeeping Department
 - (D) Food and Beverage Department and Sales and Marketing Department。
- (B) 13. 「共用參數設定」的敘述，何者錯誤
- (A) 共用參數設定的目的，是使客務系統操作具有便利性與一致性
 - (B) 共用參數皆會清楚記載每個房間價格、適用的對象、計價方式與其他服務
 - (C) 客務系統的共用參數應包括：訂房、櫃檯接待、出納、帳務及夜間稽核等
 - (D) 憑證預設的共用參數，包含是否列印消費明細表、消費明細使用的格式等。
- (D) 14. 旅館客務系統的操作流程，是依據顧客服務循環的概念而建置，帳款登錄、客帳維護、開關帳作業等屬於以下哪一個階段的作業
- (A) 抵達旅館時
 - (B) 住宿停留期間
 - (C) 退房結帳時
 - (D) 以上皆是。
- (D) 15. 直到住宿日期前，旅客仍有可能因故取消訂房、提早抵達或延後住宿、減少或增加客房數等，這些「變更訂房」須透過以下哪一個介面來執行
- (A) 旅客歷史資料查詢介面
 - (B) 住客帳維護介面
 - (C) 夜間稽核作業介面
 - (D) 訂房卡作業介面。
- (B) 16. 「綜合櫃檯」主要功能的敘述何者正確
- (A) 處理旅客提早抵達或延後住宿的訂房變更
 - (B) 客房狀態的即時查詢
 - (C) 執行夜間稽核
 - (D) 掌握旅館截至目前為止的可銷售量及已銷售量。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

- (B) 17. 「Walk In」住宿接待作業的敘述，何者錯誤
- (A) 若無旅客歷史檔案，須費時登記及查核
 - (B) 多半在旅客抵達住宿日的前一晚為旅客安排房間
 - (C) 也可以稱為「無預訂房的散客」
 - (D) 與事先訂房的旅客辦理住宿登記作業相比，只能依據現況選擇尚未租售的空房。
- (C) 18. 「現金帳作業」的敘述，何者正確
- (A) 現金帳作業又稱為住客帳戶
 - (B) 現金帳作業適用的對象是由旅館核准享有簽帳權利且有入住的旅客
 - (C) 有爭議帳款的處理
 - (D) 現金帳作業記錄住客購買客房備品等情況。
- (B) 19. 用於記錄住客的跑帳及錯帳的調整為下列哪一個功能
- (A) 帳夾管理
 - (B) 開立現金帳
 - (C) 已結帳
 - (D) Check In 清單。
- (C) 20. 可以執行帳款折讓是哪一個功能
- (A) 結帳還原
 - (B) 帳夾管理
 - (C) 入帳
 - (D) 轉帳。
- 第 10 章 旅館業客務系統作業 30 題**
- (A) 21. 可以查詢每一間客房的每一筆結帳明細資料為下列哪一個功能？
- (A) 已結帳
 - (B) 帳夾管理
 - (C) Check In 清單
 - (D) 開立現金帳。
- (C) 22. 客務部人員在執行客務系統操作前，必須登錄使用者帳號及密碼作為身分識別，多數旅館的使用者帳號皆設定為
- (A) 身分證字號
 - (B) 出生年月日
 - (C) 員工編號
 - (D) 員工自訂。
- (D) 23. 旅客在訂房時若有住宿高樓層及遠離電梯的需求時，須在以下哪一個訂房欄位中註記
- (A) 訂房公司
 - (B) 訂房卡號
 - (C) 聯絡窗口
 - (D) 訂房備註。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

- (B) 24. 若每日新增或取消訂房，或是對於非當日的訂房資料來源多時，客務部人員可以透過以下哪一個功能來查詢旅客所詢問的訂單及進行修改
- (A) 住客歷史
 - (B) 訂房卡
 - (C) 訂房報表
 - (D) 依房型訂房。
- (A) 25. 夜間稽核及換日作業一天執行
- (A) 一次
 - (B) 每四小時執行一次
 - (C) 每八小時執行一次
 - (D) 每十二小時執行一次。
- (C) 26. 多數的旅館必須訂定一個當日最終營收結算時間點，作為營業活動停止的時間，表示旅館一天營業的結束，這個時間點通常是
- (A) 晚上 9:00 以前
 - (B) 晚上 12:00 準時
 - (C) 凌晨 12:00 以後
 - (D) 清晨 6:00 以後。
- (A) 27. 退房時間已超過許久，房客周傑倫先生並未前來櫃檯接辦理結帳，經房務部查房，發現房間使用過，但房內已沒有任何行李，電話聯繫也無法聯絡上住客，最後旅館須決定暫時以哪一個方式處理較合宜
- (A) 跑帳
 - (B) 調帳
 - (C) 轉帳
 - (D) 沖帳。
- (A) 28. 若住客帳務沒有問題並完成結帳，但人尚未離開旅館，櫃檯接待員卻誤將客房辦理退房遷出。此時，可以透過以下哪一個功能處理較合宜
- (A) 退房還原
 - (B) 結帳還原
 - (C) 財務部調帳還原
 - (D) C/I 還原。
- (A) 29. 關於客務系統操作功能的敘述，何者錯誤
- (A) 度假旅館與商務旅館對於系統功能的需求是一樣的
 - (B) 愈是標榜顧客滿意至上的旅館，對客務系統操作功能的要求會愈高
 - (C) 客務系統的功能在實務操作上的基本觀念彼此可以互通
 - (D) 功能愈強大的客務系統採購與維護成本均較高。
- (A) 30. 依房型訂房與依房號訂房，在實務運作上兩者最大的不同是
- (A) 依房號訂房比較適用於有特殊需求或偏好的旅客
 - (B) 依房型訂房可以快速協助旅客進行預訂房作業
 - (C) 依房型訂房比較適用於有特殊需求或偏好的旅客
 - (D) 依房號訂房可以快速進行預訂房作業。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

- (B) 31. 「房價查詢／新增／刪減」作業的敘述，何者錯誤
- (A) 由於種類繁多，訂房員背誦不易，可以透過房價查詢功能迅速且即時找出正確的房價與對應房型
 - (B) 可以從過去的訂房數據中，檢視訂房模式的優缺點，以評估可改進的方向
 - (C) 旅館通常會制定多元的房價，以滿足散客、商務合約公司及團體等不同類型旅客的需求
 - (D) 查詢房價的方式包括：搜尋房價代號、房價名稱、計價方式。
- (D) 32. 「Check In 清單功能」的敘述，何者錯誤
- (A) 可以執行已訂房者的入住辦理、已訂房者的客房安排及已入住者的訂房卡查詢
 - (B) Walk In 的住宿登記作業在綜合櫃檯辦理
 - (C) C/I 清單含「今天」已入住及「今天」已訂房但尚未入住兩類的住客名單
 - (D) 清單操作功能包括：未訂房者的客房安排、未入住者的取消入住。
- (D) 33. 「非住客帳戶」的敘述，何者錯誤
- (A) 又稱為外客帳戶或虛擬帳戶
 - (B) 適用的對象是由旅館核准享有簽帳權利但沒有入住的旅客
 - (C) 系統操作路徑：客務系統→出納→住客帳維護→開立現金帳
 - (D) 記錄非住客的跑帳。
- (A) 34. 「帳夾管理」的敘述，何者正確
- (A) 若要將房費及私帳分開，可運用「帳夾管理」功能
 - (B) 帳夾管理可以執行房間對房間的帳務移轉
 - (C) 帳夾管理的功能無法新增帳單或開立一張以上的帳單
 - (D) 可以將同一消費廳別結的帳執行結帳還原操作。
- (D) 35. 哪一項功能必須是同一天、同一個班別、同一消費廳別才可以執行的操作，執行後系統會自動將該筆帳款刪除
- (A) 轉帳
 - (B) 新增帳單
 - (C) 開立現金帳
 - (D) 結帳還原。
- (B) 36. 客務系統「開關班」作業的敘述，何者錯誤
- (A) 關閉班別後也須與接班同仁交接，清點開啟新班別後產生的帳務
 - (B) 在於確認住客和非住客的帳目平衡、帳單準確
 - (C) 開啟新班別前須將該班結清之帳款進行查核確認，無誤後繳交至財務部門
 - (D) 以釐清班與班之間的帳務責任歸屬。
- (A) 37. 以下哪一項不是輸入訂房資料時，必要的訂房資訊
- (A) 身分證字號
 - (B) 訂房名稱或來源
 - (C) 旅客姓名
 - (D) 住宿期間。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

- (B) 38. 「中華旅行社替旅客周傑倫先生預訂定 SDR (標準雙人) 客房，並指定住進 304 房，停留 3 個晚上，房價為 2800 元加 10% 服務費，來源為旅行社，所有的消費都由周先生自己支付。」，關於系統中必要輸入的訂房資訊，不包括以下哪一個
- (A) 訂房公司、合約代號
 - (B) 旅客生日、職稱、戶籍地址
 - (C) 住宿期間、房間數量、旅客特殊需求
 - (D) 房型及對應房價、訂房來源、聯絡電話。
- (B) 39. 指定房號住宿是指某間客房已在某時期為某位旅客保留，以防止將其出租給其他旅客，也可以稱為
- (A) Show Room
 - (B) Blocked Room
 - (C) Assign Room
 - (D) Double Room。
- (B) 40. 由於大多數旅館的客務部採三班制運作，班與班之間的交接事項也包括該班所經手的所有帳務，因此，每一班在結束工作前須自行訂定一個班結帳時間點，作為與下一班的責任區分，所以在換班時須執行
- (A) 夜間稽核作業
 - (B) 開關班作業
 - (C) 住客帳維護作業
 - (D) 開立現金帳作業。
- (C) 41. 若當日當班同一廳別已結帳的帳務需重新調整帳務項目時，須執行以下哪一個功能較合宜
- (A) 退房還原
 - (B) 夜間稽核
 - (C) 結帳還原
 - (D) 開關帳。
- (C) 42. 「系統操作路徑」的敘述，何者正確：
- (A) 系統操作路徑：客務系統→訂房→住客歷史，可以執行任何的訂房修改
 - (B) 系統操作路徑：客務系統→訂房→依房號訂房，可以即時掌握旅館各種房型的總庫存量，以及當下的可銷售量及已銷售量
 - (C) 系統操作路徑：客務系統→訂房→依房型訂房，可以在房型欄位檢視可用房號，以房號檢視該房的預訂狀況
 - (D) 系統操作路徑：客務系統→訂房→房價，可以根據旅客的姓名查詢每一次住宿的完整資訊。
- (C) 43. 「排房作業」的敘述，何者錯誤
- (A) 旅館會在旅客抵達的前一晚或住宿日當天上午，為有訂房的旅客安排房間
 - (B) 若是已排好的團體或房間想要重排，可運用批次取消的功能
 - (C) 訂房人員進行排房作業時，務必依據訂房時雙方的約定執行
 - (D) 系統操作路徑：客務系統→接待→排房作業。
- (A) 44. 「出納帳務系統操作」的敘述，何者錯誤
- (A) 帳卡只允許旅館櫃檯接待員將旅客的館內交易反映在住客帳單上
 - (B) 當旅客辦理完入住登記後，客務系統將會依據房號設立帳卡
 - (C) 帳卡又稱帳戶 (Account)
 - (D) 客務系統會產生帳務相關報表，例如：交接班帳務明細表、住客消費明細表。

中華企業資源規劃學會 專業認證

旅館資訊系統基礎檢定考試_無模組_德安資訊-參考題型

- (C) 45. 「退房還原」的敘述，何者錯誤
- (A) 又稱為取消遷出
 - (B) 必須是當天的退房遷出才可執行退房還原操作
 - (C) 必須是過去的退房遷出，才可執行退房還原操作
 - (D) 涉及結帳還原時須符合同一個班別、同一消費廳別結的帳。
- (D) 46. 「夜間稽核日誌」查詢作業的敘述，何者正確
- (A) 可以掌握各類房型租售及旅客住宿安排情況
 - (B) 包括「今天」已入住及「今天」已訂房，但尚未入住的住客名單
 - (C) 當有外客來訪時，須透過夜間稽核日誌查詢
 - (D) 換日後遇有帳務疑義時，可透過夜間稽核日誌查詢。
- (C) 47. 「旅客因為更改行程而無法在訂房時間前來旅館時」的系統操作路徑，何者正確
- (A) 客務系統→訂房→訂房卡→排房
 - (B) 客務系統→櫃檯接待→C/I 清單→入住
 - (C) 客務系統→訂房→訂房卡→修改
 - (D) 客務系統→櫃檯接待→綜合櫃檯。
- (D) 48. 「中華旅行社來電，要替旅客周傑倫先生預訂定 SDR（標準雙人）客房，並指定住進 304 房，停留 3 個晚上，房價為 2800 元加 10%服務費，來源為旅行社，所有的消費都由周先生自己支付。」的系統操作路徑，何者正確
- (A) 客務系統→訂房→訂房卡→修改
 - (B) 客務系統→訂房→依房型訂房
 - (C) 客務系統→訂房→訂房卡→排房
 - (D) 客務系統→訂房→依房號訂房。
- (D) 49. 「住宿期間，房客周傑倫先生告知退房時須開立兩張帳單，房租及服務費一張，統一編號為 04655091；其他消費一張，不須統一編號。」的系統操作路徑，何者正確
- (A) 客務系統→櫃檯接待→C/I 清單→輸入「304」開啟住客帳維護→「帳夾管理」→「新增帳夾」
 - (B) 客務系統→出納→開關班作業→輸入「304」開啟住客帳維護→「帳夾管理」→「新增帳夾」
 - (C) 客務系統→夜核→夜間稽核→輸入「304」開啟住客帳維護→「帳夾管理」→「新增帳夾」
 - (D) 客務系統→出納→住客帳維護→輸入「304」開啟住客帳維護→「帳夾管理」→「新增帳夾」。
- (B) 50. 已辦理入住的客房在什麼情況下無法執行 Cancel C/I
- (A) 該房已事先排定給下一位旅客使用時
 - (B) 該房已經產生帳務時
 - (C) 一旦辦理入住後就無法執行 Cancel C/I
 - (D) 旅客登記資料有誤時。