

科目：餐旅概論

系組：餐旅管理學系

年級：二

請依序作答於答案紙上

一、 單選題 (40%)

1. FJU旅館全部擁有的1000個房間，在11月6日賣出640個房間，並且房間收支是\$128,000請問在11月6日ADR是多少？
(A) 36.0% (B) 64.0% (C) \$128.00 (D) \$200.00
2. 收益管理是_____預測技術使用最大化的收入。
(A)需求 Demand (B) 長期計劃 Long-Term Plan (C)生產紀錄 ROP (D)供應 Supply
- 3 根據雇員的數量，在旅館裡最大的部門是 (A) Front Office (B) Housekeeping (C) Food and Beverage
- 4 在旅館大廳的服務台上，協助客人預訂餐廳，指引，旅遊諮詢和其他建議的人是 (A) concierge (B) receptionist (C) GRO (D) FOM
5. 房客用餐率(capture rate)定義為 (A)在旅館用餐的宴會客人人數 (B) 隨餐購買酒精性飲料的客人人數 (C) 在旅館餐廳用餐的住客人數 (D)旅館顧客的人數
6. 含有白蘭地或葡萄酒酒精的葡萄酒被稱為 (A) aromatic wines (B) fortified wines (C) light beverage wines (D) sparkling wines
7. 菜單規劃應包括：
(A) 客人的需求和渴望 (B) 設備容量和佈局 (C) 邊際貢獻(貢獻收益) (D)以上皆是
- 8 廚房的動線配置的合理順序包含：
(A) 後門->入口區->冰凍冷藏區->乾貨儲藏區->前處理區 (B) 後門->入口區->前處理區->冰凍冷藏區->乾貨儲藏區 (C) 入口區->後門->前處理區->冰凍冷藏區->乾貨儲藏區 (D) 入口區->後門->前處理區->乾貨儲藏區->冰凍冷藏區
9. 飯店沒有足夠房間，幫客人換房型住宿時，經常會採何種方式處理？
(A) Free of Charge (B) Upgrade (C) Upsell (D) Half-Day Rate
10. 將兩張 twin beds 合併為一張大床的是 (A) Murphy bed (B) Hollywood bed (C) super king bed

二、解釋英文名詞 (20%)：請問寫出下列專有名詞並釋義

1. Guaranteed reservation
2. hotel voucher
3. turndown service
4. full service hotel
5. OTA

三、問答題 (40%)

1. 在疫情之後，您認為未來觀光餐旅產業將有什麼樣的新發展與新趨勢？(20%)
2. 請寫出旅館訂房來源有哪些？經由這些來源，請說明收益管理與訂房控制之間的關係。(20%)

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用，試題須隨答案卷繳回。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：餐旅管理

系組：餐旅管理學系 年級：三

(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

問答題，共 4 題，每題 25 分，共 100 分

1. 請說明 “resort” 是指哪一種的住宿類別？它的特色是什麼？要如何吸引當地社區居民到 “resort” 用餐呢？
2. 在新型冠狀病毒肺炎的影響之下，餐飲業面臨非常大的挑戰。請簡述在 “後疫情” 時代，餐飲業將有什麼改變？請分別就政府面、業者面以及員工面分別闡述。
3. 請解釋以下三個專有名詞：(1) occupancy rate、(2) average daily rate、(3) REVPAR。請問這三者互相之間有什麼關係？如何獲得最大利潤？
4. 請解釋並舉例說明旅館業之行銷組合 4P。

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。
2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用。
3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。