

科目：旅館管理

系所組：餐旅管理學系

(甲系四)

一、選擇題 20 % 每題四分

1. 以下哪一個不是 limited service hotel 的品牌？  
(A) Super 8 (B) Econolodge (C) Motel 6 (D) Four point
2. 負責房客帳務檢查的是？  
(A) engineering (B) loss prevention (C) catering (D) night audit
3. Accor 飯店集團的總部位於那個國家？  
(A) 美國 (B) 英國 (C) 德國 (D) 法國
4. 旅館計價方法，住宿加三餐 (A) AP (B) MAP (C) BP (D) CP
5. J. Willard Marriott 最早經營的事業是？  
(A) 餐廳 (B) 旅館 (C) 旅行社 (D) 俱樂部

二、解釋名詞 20 % 每題四分

1. butler
2. Housekeeping's discrepancy report
3. double occupancy
4. guest room buy back process
5. Hotel royalty program

三、計算與問答題 60 %

- 1). 新北市新莊區有 ABCD 四家旅館。A 旅館有 100 間房間、B 旅館有 200 間房間、C 旅館有 300 間房間、D 旅館有 400 間房間。(i) 請計算出四家旅館的 market share.(5%)  
(ii) 2011 年十一月，A 旅館共賣出 2850 間房間，B 旅館共賣出 4950 間房間，C 旅館共賣出 6300 間房間，D 旅館共賣出 7200 間房間。請計算出四間旅館的 hotel performance 並加以說明 (5%)
- 2). 優質化的管理人才是企業成長與維持競爭力的利器。台灣的觀光餐旅產業具有發展的潛力，但是目前遇到最大的人力資源問題在於欠缺「中間幹部」(如主任、副理、經理等職務)，導致餐旅業界常用挖角或跨業取才的方式找尋中高階管理人才。請您就此議題回答下列問題：
  1. 請您分析並說明，造成觀光餐旅業普遍欠缺「中間幹部」的原因為何？請舉出三個因素來說明(10%)。
  2. 請您針對此一問題，試著從政府、教育單位及企業等三個面向，提出具體解決此項問題的建議(15%)。
- 3). 近年來，綠色概念逐漸受到觀光餐旅業的重視。許多業者希望全體員工能落實節能減碳的措施，以降低企業成本並樹立良好的企業形象。然而，要培養員工養成節能減碳的行為/習慣並非易事，其效果往往亦非預期。若您是旅館內負責培養員工節能減碳行為的主管，請您回答下列問題：
  1. 請選擇一種教育訓練的理論來說明，影響個人從事節能減碳行為(如:落實垃圾分類)的前因有哪些？(10%)
  2. 您會運用哪些策略與方法來達成此項任務之績效？請舉出三個例子具體說明之(15%)。

※ 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。