

銘傳大學八十九學年度轉學生招生考試

八月一日 第三節

觀光 轉三

旅館管理 試題

一、試解釋下列「旅館術語」。〈每題各 5 分，共 40 分〉

1. SMURF
2. REVPAR
3. Front and Last
4. Amenity Creep
5. Skipper & Sleeper
6. Three Upselling Methods ?
7. Disclaimer
8. Essential Information for Reservation ?

二、現代旅館業的區隔(Segmentation)，從產品線(Product Line)與顧客(The Customer)觀點，探討之。〈20 分〉

三、自行規劃一個 800 間客房的「旅館組織圖」(Organization Chart)，並扼要說明各部門(Divisions)的職責。〈20 分〉

四、依重要性順序，說明選擇旅館的十大準則(Hotel Selection Criteria)。並列舉十大因素(Factors)說明造成選擇旅館不滿意(Hotel Selection Dissatisfaction)的原因？試述己見。〈20 分〉

試題完