

單元一 櫃檯作業 測驗卷

日期_____學號_____ 受評者姓名_____

評量地點_____授課講師_____ 評量員姓名_____

第一部份 填充題：請翻譯下列旅館專業用語(每題 5 分, 共 10 題)

1. overbooking	
2. connecting room	
3. room service	
4. twin room	
5. no show	
6. 遷入未宿	
7. 客滿	
8. 無訂房之旅客	
9. 銷售房價較高的房型	
10. 因客滿將旅客送至其他同等級之飯店	

第二部份 選擇題(每題 5 分, 共 10 題)

1. ()下列何者「非」隸屬於 Front Office 客務部? (A)Reservation 訂房組
(B)Operator 總機 (C)Public Area 公清組

2. ()每人每次收兌的金額限制為? (A)USD\$3,000 (B)USD\$5,000
(C)USD\$10,000
3. ()提供行李寄存的單位為: (A)服務中心 (B)總機 (C)訂房組
4. ()為符合「個人資料保護法」,下列何者「不」應於辦理遷入時告知房客?
(A)房號 (B)早餐供應地點及時間 (C)電梯方向
5. ()請勿打擾 DND 係: (A)Do Not Disturb (B)Do Not Discharge (C)Do Not
Dismiss
6. ()下列哪個部門主管不會有 master key? (A)FO 客務部 (B) Sales &
Marketing 業務行銷部 (C)Housekeeping 房務部
7. ()下列何者為「非」? (A) late check-out 延遲退房 (B)Out-Of-Offer (O.O.O.)
故障房 (C) walk-in 無訂房之旅客
8. ()下列何種情況,「不」需即報請當地警察機關處理? (A)客房內有寵物
(B)房客攜帶槍械 (C)房客行為有公共危險之虞或其他犯罪嫌疑
9. ()Lost & Found 一般「不會」存放在: (A) Concierge 服務中心 (B)
Housekeeping 房務部 (C) Reservation 訂房組
10. ()下列何者「不會」出現在 registration card? (A)房型 (B)付款方式 (C)
客房狀態

「櫃檯客務服務」職能單元培訓班

單元二：客務資訊系統 評量標準表

受評者		評量時間			
評量者		評量地點			
任務	評量項目	評分說明			備註
		1	2	3	
1. 新增訂房 (訂房卡)	1. 稱位、姓名	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2. 遷入、遷出日期	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3. 房型、房價	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4. 特殊需求(嬰兒床)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 修改訂房 (訂房修改紀錄)	5. 改為延遲 2 天退房	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 排房 (房間排房報表)	6. 安排至最安靜角落的房間				
4. 遷入 (旅客登記卡)	7. 輸入個資：國籍：台灣、身分證字號：A123456789、地址：台南市仁德區二仁路一段 60 號、電話：0933 222 111、信用卡卡號：4333 3333 2222 1111	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 換房調價 (換房表)	8. 換至最高樓層且最安靜角落的房間(原因：怕吵)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 付款及遷出 (出納帳務明細表)	9. 結帳並將客房遷出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 更改客房狀態 (房間狀態報表)	10. 將遷出之客房改成“已打掃”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
總分	計分方式：上列共計 10 項具體行為 每項滿分為 10 分(1=0 分；2=5 分； 3=10 分) *通過標準：總計達 60 分為通過				
綜合意見					

「櫃檯客務服務」職能單元培訓班

單元二：客務資訊系統

- (一) **評量實施方式**：在 25 分鐘內，依據規定之實作步驟，實際操作客務資訊系統，完成 7 個任務(共 10 個項目)，並產出相關表單或報表並截圖：
1. 新增訂房(訂房卡)
 2. 修改訂房(訂房修改紀錄)
 3. 排房(房間排房表)
 4. 遷入(旅客登記卡)
 5. 換房調價(換房表)
 6. 付款及遷出(出納帳務明細表)
 7. 更改客房狀態(房間狀態報表)
- (二) **評量工具**：依照評量標準表及相關表單及報表予以評分
- (三) **成績計算**：評量標準表共計 10 個項目，每項滿分為 10 分(1=0 分；2=5 分；3=10)；總計達 60 分為通過

一、客務資訊系統軟體 實作步驟

(一)新增 1 筆訂房

1. (你的全名)先生/小姐，預訂 1 間單人房、12/24 入住(住 2 晚)、房價:簽約公司價(台灣大哥大)、特殊需求:加 1 張嬰兒床
2. 產出(訂房卡)並截圖

(二)修改訂房

1. 改為延遲 2 天退房
2. 產出(訂房修改紀錄) 並截圖

(三)排房

1. 安排至最安靜角落的房間
2. 產出**接待報表**(房間排房表)並截圖

(四)遷入

1. 輸入個資：國籍:台灣、身分證字號:A123456789、地址:台南市仁德區二仁路一段 60 號、電話:0933 222 111、輸入信用卡卡號:4333 3333 2222 1111
2. 產出**訂房報表**(旅客登記卡) 並截圖

(五)換房調價

1. 換至最高樓層且最安靜角落的房間(原因：怕吵)
2. 產出**接待報表**(換房表)並截圖

(六)付款及遷出

1. 使用同一張信用卡付款
2. 將客房遷出
3. 產出**出納報表**(出納帳務明細表)並截圖

(七)更改客房狀態

1. 將遷出之客房改成 "已打掃"
2. 產出**接待報表**(房間狀態報表)並截圖