

# 銘傳大學八十八學年度轉學生招生考試

八月三日 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 5 分，共 25 分)

1. ADR、AH&MA
2. Late Charges
3. Moments of Truth
4. Condominiums and Timesharing
5. Four Distinctive Service Characteristics

二、 現代旅館業的發展，從行銷型態(Marketing Patterns)、所有權/財務型態(Ownership Patterns)、管理型態(Management Patterns)三方面，分別探討之。(25 分)

三、 試以流程圖說明旅館「旅客到達過程」(The Guest Arrival Process)、以及與前檯服務員(Front Office Agent)、旅客管理系統(Property Management System)之間的交互關係。(25 分)

四、 假設您認為圓山大飯店新任總經理，將如何處理現階段最棘手的產業工會「人」的問題?您的「圓山飯店發展改革藍圖」為何?全方位探討之。(25 分)

試題完