台灣糖業股份有限公司 99 年新進人員甄選試題

甄選職位／類組【代碼】：評價 6 等人員／企業管理 6【79808】

專業科目 2：餐旅管理 **＊請填寫入場通知書編號：_____**

注意：①本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採**橫式**作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。
③應考人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0～9 及＋－×÷√% = ▶ +/- C AC CE TAX+ TAX- GT MU MR MC MRC M+ M- HMS M/EX 之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；**若應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科目成績扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。**
④**答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。**

題目一：

（一）請問衡量旅館客房部經營收益（經營績效）的指標為何？請寫出指標的英文及其內容。【10 分】

（二）下表是五家旅館今年三月份的營運相關數據，請運用經營績效指標，計算出五家旅館的經營績效，並排出績效的高低順序。【15 分】

旅館名稱 Hotel Name	客房數 No. of Rooms	客房住用數 No. of Rooms Occupied	住用率 Occupancy Rate	平均房價 Average Room Rate	房租收入 Room Revenue	客房部員工數 No. of Room staff
A Hotel	688	16,614	77.90%	5,140	85,387,896	213
B Hotel	856	21,146	79.69%	5,633	119,117,406	164
C Hotel	538	14,822	88.87%	5,244	77,727,539	217
D Hotel	420	11,121	85.41%	6,306	70,128,706	219
E Hotel	288	7,848	87.90%	5,612	44,043,084	136

題目二：

（一）何謂「情緒勞務」(emotional labor）？請舉例說明。【10 分】

（二）餐旅或服務相關行業的主管應該如何處理與情緒勞務有關的現象？【15 分】

題目三：

請說明旅館加盟國際知名旅館集團（franchise）或簽訂管理顧問契約（management contract）的主要考量？【10 分】截至 2010 年底，台灣有哪些旅館加盟國際知名飯店集團或簽定管理顧問契約？請列舉七個例子。(ex.台北深坑假日飯店加盟 IHG 集團旗下的 holiday inn 品牌)【15 分】

題目四：

（一）何謂 HACCP？請寫出其英文及中文的全名。【10 分】

（二）餐廳建立 HACCP 有哪些重要的步驟？【15 分】