

# 新勞能 工作訓練教材 認識檳榔技術標準

編號：SHR-FOM0601

編者：黃秀珠

審稿者：謝立欽、陳月鳳

主辦單位：行政院勞工委員會職業訓練局

刊製單位：中華人民職業訓練研究發展中心

刊製日期：九十年十一月

## 單元 SHR-FOM0601 學習指引

在您學習本單元之前，你應該要先瞭解旅館整體架構和認識客務工作職掌，且對飯店內之各項服務有基本認識。假如你認為自己可以的話，請翻到下一頁，假如你認為自己還不熟悉，請將本教材放回原位，並取出教材 SHR-FOM0103 開始學習或請教您的老師。

## 引言

櫃檯接待是屬於客務部門的一個單位，營運時間 24 小時，採三班輪班製。主要的業務相關單位有總機、訂房組、業務部、服務中心、調度室。主要的業務內容是：接待當日住宿之房客以及協助處理住宿期間的一切問題。由於櫃檯人員是以端正之儀表、得體之應對來為客人服務，使客人在住宿期中留下美好且深刻的印象以增加客人再度光臨意願。本單元將使您學會如何做好櫃檯接待的準備工作。

## 定義

### HOTEL

為提供消費者一個住宿、休閒旅遊、會議、餐飲、商務…等多功能的場所。

### CITY HOTEL

大都位於市區，其主要功能為商務、會議、餐飲提供。

### RESORT HOTEL

大都位於觀光風景區，其主要功能為休閒渡假、旅遊…等主要訴求。

### REGISTRATION FORM

為辦理旅客住宿登記，填寫資料的制式表格，一般稱旅客登記表。

### RESERVATION FORM

為接客人訂房所填寫的表格，一般稱訂房單。

### ARRIVAL REPORT

客人當日抵達飯店住宿匯整之總表。

### PRE REGISTRATION

客人辦理住宿登記前的準備工作。

### ARRIVAL DATE

客人訂房的抵達日期。

### DEPARTURE DATE

客人訂房預計離開日期。

### STAY OVERNIGHT

客人訂房預計停留天數，一般計算方式為 DEPARTURE DATE 減去 ARRIVAL DATE。

### ROOM TYPE

客房的種類和型態。

**BLOCK ROOM**

應客人要求事先預留指定之房間於他所訂房之日期。

**HISTORY NO**

客人住宿飯店退房後，電腦資料建檔之代碼。

**DOUBLE BOKING**

表重覆訂房。

**REGULAR GUEST**

經常性到飯店消費的客人，也就是常客。

**RETURN GUEST**

曾經住宿過飯店的客人，再度光臨稱之。

**UP SELL**

透過訂房員的遊說，銷售較高房價的客房給客人。

**CANCEL**

指取消訂房。

**DESPOSIT**

訂房時要求客人預付的訂金。

**GUARANTEED BOOKING**

為保證訂房，一般會要求先將房帳金額付清。

**CONFIRMATION**

確認訂房。

**ROOM ASSIGNMENT**

預排房間。

## 學習目標

- 一、在不參考任何書籍及資料下，你能夠正確地說出櫃檯接待的職稱、職能及其主要工作職掌。
- 二、在無人幫助的情況下能正確的完成櫃檯的準備工作。

## 學習活動

本單元之學習活動包括如何正確的整理旅客抵達報表和完成登記表、訂房單的歸檔工作，你可以由下列二條途徑來選一途徑去學習。

一、讀本教材之第 6 頁至第 37 頁。

二、閱讀下列參考書籍：

(一) 現代旅館實務—客房餐飲 詹益政著

(二) 旅館管理基本作業 潘朝達著

(三) 旅館業務管理 鄧益民、余炳炎等編著

(四) 旅館客房管理實務 李欽明著

### 本單元的第一個學習目標是

在不參考任何書籍及資料下，你能夠正確地說出櫃檯接待的職稱、職能及其主要工作職掌。

---

假如你認為能夠勝任以上學習目標的能力，請翻至第 12 頁做測驗。

假如你需要更多學習的話，請翻至下一頁或閱讀參考書籍。



## 櫃檯接待簡介

一般五星級大飯店具備了多功能及多型態的客房設備，本單元以台東知本老爺大酒店為例，介紹櫃檯作業流程及常用之專業名詞，幫助您了解櫃檯之主要工作職掌及接待要領。

櫃檯所面臨的客人有已訂房及未訂房之客人，主要是為客人介紹設備及客房使用方式，在經過住房登記手續後，讓客人順利愉快的進房及享受飯店所屬設施。

櫃檯接待是負責飯店每位客人之住宿接待登記和服務安排等相關工作，每天面對不同旅客，處理不同的問題，表現的好壞，往往會影響到客人對飯店的評價與滿意度，櫃檯人員除在儀表、語文和熟悉作業流程外，更需具備得體的應對，解決問題的能力和服務的熱忱，故一般飯店對於櫃檯接待人員的任用和素質均有較嚴格的要求。

櫃檯接待之值勤為 24 小時全天候，一般會分為早班、晚班和大夜班等三個班別：

1. 早班之工作時間為：06:30~14:30
2. 晚班之工作時間為：14:30~22:30
3. 大夜班之工作時間為：22:30~06:30

其組織和職稱由下而上可分為：

### 一、櫃檯接待員：

負責文具備品的領用、資料的準備、旅客登記表的填寫和電腦建檔工作。

### 二、資深櫃檯接待員：

負責客人的住宿排房、設施的解說和導覽客房的介紹。

### 三、櫃檯接待組長：

一般依早、晚班別各設一人，負責督導完成各班別的工作和交接簿的填寫。

### 四、櫃檯接待主任：

每月班表的排定、新人的訓練和檢查 V. I. P 客人的各項安排。

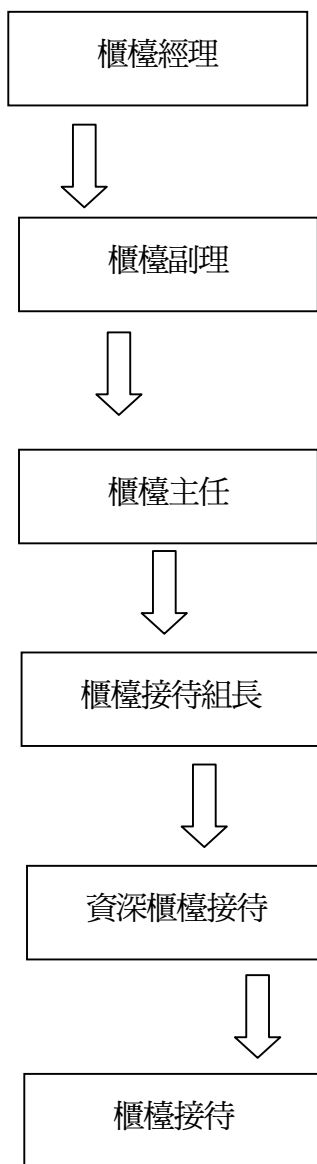
### 五、櫃檯副理：

協助傳達與執行飯店政策與上級命令、旅客抱怨和緊急事件之處理。

### 六、櫃檯經理：

參與公司的各項會議、接待 V. I. P 客人、各部門單位間之協調和溝通；管理與考核所屬人員，確保飯店之服務品質。

櫃檯之值勤時數，班別和組織編制會依各飯店之規模大小、特殊性與需求而有所不同，一般規模愈大或服務品質要求較高的飯店則分工愈細，相對在組織編制的類別也就愈多愈仔細。



### 櫃檯接待之主要工作職掌

- 一、 客人住宿前的資料準備，迎賓的服務和房間的安排。
- 二、 問候和熱忱接待住宿客人，並辦理住房登記手續。
- 三、 飯店各項設施及活動的介紹和客房參觀的安排。
- 四、 客人完成住宿登記後的電腦資料建檔。
- 五、 瞭解房間狀況，並與房務部保持密切的連繫。
- 六、 處理客人住宿期間的一切問題，並提供正確的資訊。
- 七、 客房的鑰匙的管理與控制。
- 八、 接受當天之訂房，並於訂房組下班後代接訂房業務。
- 九、 清楚瞭解飯店所有的產品，做最佳的銷售。
- 十、 列印製作各項報表，提供給主管參考。
- 十一、 閱讀工作交接簿，並依據每日工作檢查表，簽名負責逐項完成。
- 十二、 協助維持大廳之清潔、秩序與氣氛，注意是否有可疑之人、事、物，協助維護飯店安全。

### 學習評量一

請不要參閱資料或書籍，請寫出正確答案：

#### 一、是非題

- ( ) 1. 櫃檯的主要工作是幫客人處理住宿登記手續。
- ( ) 2. 基於安全的考量，櫃檯接待不代客人保管房間的鑰匙。
- ( ) 3. 櫃檯接待的工作為正常班，並不需要輪班。
- ( ) 4. 協助客人處理住宿期間的一切問題是櫃檯接待的職責之一。
- ( ) 5. 大廳的安全和秩序的維護是安全室人員的責任，櫃檯接待可不需操心。

#### 二、你認為做為一位稱職的櫃檯接待人員需具備哪些條件？

#### 三、請至少說出五項櫃檯接待的主要工作職掌。

## 筆記欄

## 學習評量一答案

### 一、是非題

1. (○)
2. (×) 基於安全的考量，櫃檯接待可代客人保管房間的鑰匙。
3. (×) 櫃檯接待的工作不是正常班，需要輪班。
4. (○)
5. (×) 大廳的安全和秩序的維護不只是安全室人員的責任，櫃檯接待亦須注意。

### 二、你認為做為一位稱職的櫃檯接待人員需具備哪些條件？

- (一) 端正的儀表。
- (二) 良好的外語能力。
- (三) 熟悉櫃檯作業流程。
- (四) 得體的應對。
- (五) 解決問題的能力。
- (六) 服務的熱忱。

### 三、請至少說出五項櫃檯接待的主要工作職掌。

- (一) 客人住宿前的資料準備。
- (二) 熱忱的問候客人並辦理住房登記手續。
- (三) 完成住宿登記後的電腦建檔。
- (四) 客房鑰匙的管理與控制。
- (五) 清楚瞭解飯店所有的產品，以做最佳的銷售。



櫃檯接待人員在為客人介紹館內的相關設施



從事櫃檯飯店工作你比需隨時保持這樣的笑容

恭喜你，對於櫃檯接待的組織和工作職掌都有一個基本的概念。


### 本單元的第二個學習目標是

在無人幫助的情況下能夠正確的完成櫃檯的準備工作。



一、認識訂房單

在你接受訂房之前，您必須對飯店所有的房間型態、房價、地理位置、人文風情和其特色有充份的瞭解，這是做好訂房員的基本工作；而訂房單為接獲客人訂房時所必須填寫的資料表格一種。

												
hotel royal chimpén spa												
GUEST NAME					<input type="checkbox"/> V.I.P. <input type="checkbox"/> FIT							
TEL:					RV #							
FAX:					HISTORY #							
PAX:					CML:							
	RM TYPE	UNITS	PRICE DATE	SSG	STW	DTW	DDT	SSU	JPN	RSU	BOOK BY:	H.R.C CLERK
/											CONTACT:	
/											AMED:	
/											AMED:	
ARR DATE						DPT DATE						
<input type="checkbox"/> P/U						DISC%						
<input type="checkbox"/> C/I TIME						APPROVED BY						
<input type="checkbox"/> HOLD TIME						DP NT\$						
REMARKS						DP #						
CFM(1)						CXL'D BY:						
(2)						(2)						
(3)						(3)						
(4)						(4)						
(5)						(5)						
CXL'D DATE:						CXL'D DATE:						

接受訂房的注意事項：

- (一) 訂房一般會分為散客訂房及團體訂房，訂房單會以顏色來區分。
- (二) 訂房單的內容包括：住宿客人姓名、住宿日期、房間型態、房價、來電訂房者及聯絡電話等，客人訂房管道則有可能以電話、傳真、網路或現場直接訂房。
- (三) 在完成訂房手續後，訂房人員會將資料輸入電腦，電腦則會自動給每一筆訂房一個 RESERVATION NO.，類似航空公司的訂位代號。
- (四) 之後，若有取消或延期或更換 ROOM TYPE（客房型態）均是以這個 RESERVATION NO. 來做變更，每一次的變更均必須做記錄，以利查詢。
- (五) 訂房資料的完整性和正確性關係到往後的確認和住宿安排，故不可有任何錯誤或不清楚模糊的地方。
- (六) 訂房人員有責任做好房間銷售的控制，並且以收訂金（DEPOSIT）的方式來減低客人的取消和 NO SHOW 的比率。
- (七) 訂房人具有責任依據飯店的折扣政策或促銷案做客房最佳銷售，若折扣超越權限，應請於主管簽核。
- (八) 應避免有重覆訂房（DOUBLE BOOKING）或電腦遺漏輸入資料的情形發生。
- (九) 有關訂房相關作業流程，請參閱 SHF0401 之教材說明。

## 二、認識旅客登記表

為旅客抵達飯店住宿時所必須填寫資料，內容包括姓名、身分證字號（若為外籍人士則為護照號碼）、出生年月日、國籍、住址…等，於旅客辦理住宿時須出示法定證件，如：身分證、駕照或護照，填寫登記表時應該對客人所持之證件與本人是否相符，確認無誤後請客人簽名，始完成住宿手續。

填寫登記表應注意事項：

- (一) 字跡需端正工整，讓人一目了解、清清楚楚，英文書寫請大寫。
- (二) 確定客人須以法定證件，如：身分證、駕照、護照或居留證等辦理住宿登記手續，切忌以名片辦理 CHECK IN（住房登記）手續。
- (三) 客人所持之證件是否與本人相符，若不符合應婉拒其住房。
- (四) 填寫登記表時，姓於前、名在後，半為外籍旅客，英文之書寫模式亦比照如此，例：POTTER MR. HARRY，若為日籍旅客則必需將漢字和羅東拼音一併書寫，例 KANAI MR. OSAMU 金井脩。
- (五) 出生年月日，一般填寫西元，故如果客人之生日為民國 53 年 11 月 15 日，再加 11 年則為填寫西元 1964 年 11 月 15 日。
- (六) 需核對登記表上 CHECK IN（住宿）和 CHECK OUT（退房）的日期與客人實際需要是否相符合，若客人要求延長住宿日期，需先查詢電腦資料是否尚有空房，若無房間也應婉轉告訴客人訂房已滿，我們將優先排於後補，如到當天還是沒有房間，我們會幫他設法改訂其它飯店，如果客人願意，隔天再把他接回來住，不變處理的原則還是儘量讓客人續住下來。
- (七) 住址的填寫關係到飯店在做 PROMOTION 時，郵寄資料的正確性，故書寫時應依國家 > 城市 > 鄉鎮區 > 路名 > 段 > 巷 > 弄 > 號 > 樓的方式填寫清楚。
- (八) 付費者（PAY BY）的欄位為記錄房間的費用是否有其他同行者負責結帳，而 PAY FOR 的意思則相對將所有要一起付帳的房號記錄於上，做為出納結帳之依據。
- (九) 櫃檯接待人員需於（RECEPTION）的欄位簽名以示負責，並要求客人於核對資料無誤後在右下角旅客簽字的欄位簽上大名。
- (十) 每張登記表均需於右上角的空白處 PUNCH TIME，以確實掌握旅客 CHECK IN TIME。
- (十一) REMARKS 的欄位，可將加床、水果、已預付訂金額…等特殊事項或客人需求做記錄填寫。
- (十二) 若為旅行社代訂，已事先付清或旅客自付留佣的訂房，千萬不可將房價直接填寫在登記表上讓客人看到。
- (十三) 須依據訂房單的資料將房價和折扣填寫於右上角 ROOM RATE 的欄位。



### 三、認識旅客抵達報表『ARRIVAL REPORT』

旅客抵達報表上大致分為團體 (G. I. T)、散客 (F. I. T) 和貴賓 (V. I. P) 三種訂房型式。為根據訂房資料彙整，依抵達日期和姓氏或筆劃，順序列印出的電腦報表。其主要功能為方便櫃檯接待排房，辦理住宿登記手續和客人特殊要求的追蹤處理。此報表於旅客抵達前一天由訂房組列印，故後續若有再增加的臨時訂房則以手工表格方式填寫。

## ADDITIONAL ARRIVAL REPORT

SEQ #	RV. NO.	G. H NO.	GUEST NAME	RM. TYPE	RM. NO.	REMARKS
1	520		陳隨匾	1 RSU		TEL02-2134567 HOLD 17:00
2	35	952	呂強人	1 SSU		TEL0921000000 HOLD 21:00
3	158		李燈灰	1 DSG		TEL0933999999 HOLD 17:00
4	987		連 勝	1 JPN		TEL02-22110000 HOLD 19:00
5	3469	2211	台北老爺酒店	5 DSG		TEL HOLD
6						TEL HOLD
7						TEL HOLD
8						TEL HOLD
9						TEL HOLD
10						TEL HOLD
11						TEL HOLD
12						TEL HOLD
13						TEL HOLD
14						TEL HOLD
15						TEL HOLD
16						TEL HOLD
17						TEL HOLD

(一) 散客 (F. I. T) 接待的準備工作：

1. 在旅客抵達報表上散客同行者但不同訂房名字需以 A2 或 B3 等代號做註明，讓辦理 CHECK IN 的人員可一目了然。註：A2 表 A 一起來的同行有兩間訂房；B3 表 B 一起來的有三間訂房，等以英文+數字的方式做以區別說明。
2. 曾經來過的客人，我們稱之為 RETURN GUEST，一般會有 HISTORY NO.，會特別在其名字下劃一紅線，提醒櫃檯接待特別致意歡迎客人再回來。
3. 依客人的特殊需求如：高樓層、低樓層、SMOKING 或 NON SMOKING，是否有留言、傳真或包裹待轉交等均應特別備註。
4. 就客人是否以前住過有無資料、有無接機、有無同行者或 V. I. P 等均須特別作記號以提醒。
5. 依訂房單的內容是否有包含早餐、招待券或其它套裝假期所應贈與的兌換券等，將 HOTEL PASSPORT 和 COUPON 一併放入。
6. 依據訂房單上旅客之特殊需求註明於旅客抵達報表，並依報表序號將登記表和訂房單做歸檔處理，以利於櫃檯接待人員能更快速的將客人資料找出，辦理住宿登記手續。
7. 櫃檯接待在做住房登記前的準備工作，最主要為彙整訂房單、旅客登記表和旅客抵達報表，若發現疑問，應事先與訂房組人員再確認清楚，避免前檯耽誤旅客的住宿登記時間。

(二) 團體 (G. I. T) 接待的準備工作：

1. 訂房間數在 8 間以上稱為團體旅客，而團體客人的來源一般有旅行社、遊覽車、公司行號的員工旅遊、家族性團體旅遊或會議團體等，一般而言飯店對於團體客人之訂房均會提供較優惠的房價。
2. 若有團體旅客則將團體訂房單 (GROUP ORDER)、團體帳單 (GROUP FOLIO)、訂餐及相關事項標示於團體檔案夾上，並備妥餐券和裝放鑰匙的信封。
3. 團體訂房單，就團體的名稱、房間數、房價、付款方式均有詳細之說明，櫃檯接待就依此資料來辦理團體住房；團體帳單，則是櫃檯出納依據實際住房和房價以人工方式計算再輸入電腦的作帳憑證。
4. 以電腦套表的方式列印刷餐券和團體鑰匙卡 (KEY CARD)，將所有團體裝鑰匙的信封，依團別標示清楚，而團體的抵達時間、用餐時間、活動安排和房間數是否有變動，櫃檯接待人員應於當天做詳細追蹤，以便團體入店時順利進房。



# GROUP ORDER

TOUR NAME: \_\_\_\_\_

TOUR LEADER: \_\_\_\_\_ ARRIVAL DATE: \_\_\_\_\_

PICK UP BY: \_\_\_\_\_ DEPARTURE DATE: \_\_\_\_\_

NO. OF PERSONS: \_\_\_\_\_ HOTEL DEPARTURE TIME: \_\_\_\_\_

NO. OF ROOMS: \_\_\_\_\_ TRANSFERS: \_\_\_\_\_

SSG: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_ SSU: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_

DSG: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_ JSU: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_

TWN: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_ DSU: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_

TRP: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_ EXTRA BED: \_\_\_\_\_ RATE: \_\_\_\_\_

COMPLIMENTARY: \_\_\_\_\_

MEALS: BREAKFAST \_\_\_\_\_

LUNCH \_\_\_\_\_

DINNER \_\_\_\_\_

PAYMENT: \_\_\_\_\_

REMARKS: \_\_\_\_\_

DATE: \_\_\_\_\_ ON DUTY \_\_\_\_\_

112633019

第一聯：訂房組(白色) 第二聯：櫃檯接待(黃色) 第三聯：財務部(紅色) 第四聯：餐飲部(綠色)  
 第五聯：服務中心(藍色) 第六聯：客務部經理(青色) 第七聯：總經理(粉紅色)



(三) 貴賓 (V. I. P) 接待的準備工作：

1. 提供貴賓名單 (V. I. P ARRIVAL REPORT) 給相關部門，並事先準備相關工作，如接待內容、迎賓方式、抵達時間和特殊習性之確認。
2. 一般飯店均會有專人負責貴賓的住房、接待、用餐等相關事項之安排，並視狀況給予客房升等的禮遇，而迎賓的部份則大都由客房號主管或公關主管或甚至總經理負責，端視貴賓身份之重要性而定。
3. 於貴賓抵達前一天，發貴賓抵達通知表 (V. I. P ARRIVAL REPORT)，分送給各部門做準備工作，並熟記職稱及姓名。
4. 貴賓抵達當天開立贈送物品通知單給餐飲部和房務部或相關部門，一般內容有歡迎信、盆 (鮮) 花、水果籃、蛋糕、香檳、葡萄酒或飯店紀念品等，依 V. I. P 之重要性給予不同等級之招待。
5. 於 V. I. P 抵達前一小時，客房主管需再檢查所安排之房間，並確認所有招待物品或特別指定物品均是否就定位，在 V. I. P 抵達前 10 分鐘，通知各部門主管於大廳門口準備迎接。
6. 迎賓儀式一般有獻花、拍照、貴賓題字簽名、鋪紅地毯、迎賓舞、握手致意、歡迎海報、紅布條等，依 V. I. P 之等級做安排，另有迎賓舞安排最好以當地人文特色所設計，如知本老爺大酒店則以當地原住民舞蹈做為 V. I. P 之迎賓儀式。

(四) 預排房間 (ROOM ASSIGNMENT) 的作業：

1. 飯店之客源一般分之為團體(G. I. T)、散客(F. I. T)和重要貴賓(V. I. P)等三種，依飯店內部之管理和客人之需求會分為團體樓層、散客樓層、商務樓層、禁煙樓層、仕女樓層和大亨樓層等。
2. 依據旅客習性和客源種類及內部管理做排房，團體先將鑰匙依團別備妥。
3. 在櫃檯接待做排房之前應就房間的景觀、設備、狀況、客源的種類需求、抵達時間和是否為老客人（常客）等有所瞭解做為排房依據。
4. 團體的排房除依上述條件做安排之外，同一團體應盡量排於同一樓層或區域，另須將鑰匙和團體資料依團別備妥，並依要求於當日將房號外報給團體領隊或導遊，以事先做好房間的分配，減少抵達飯店的作業等候時間。
5. 依上述所列之條件進入電腦之排房作業系統，一般電腦排房系統會分為散客排房 (F. I. T ASSIGNMENT)、團體主房間排房 (MASTER ROOM ASSIGNMENT)、團體各子房間排房 (GROUP MEMBER ASSIGNMENT) 等類別。

(五) 其它準備工作事項：

1. 開立贈送物品通知單 (FRUIT/FLOWER ORDER SHEET) (如附件) 和生日報表 (BIRTHDAY REPORT) 給相關部門做準備。
  - (1) 根據旅客抵達報表開立贈送物品通知單給餐飲部和房務部，一般有水果、蛋糕、鮮花、酒類等，水果一般有分為 A、B、C 等三種等級，並附歡迎卡片，作業單位根據通知單之房號和等級或種類，儘量於客人抵達前送入客房內。
  - (2) 客人於住宿期間生日，除開單通知餐飲部送蛋糕外，並準備生日卡片和飯店紀念品做為生日禮物，通知前場所有部門人員知道壽星的姓名和房號，以祝賀客人生日快樂。
2. 檢查電腦所有房間狀況和鑰匙是否與實際狀況相符。
  - (1) 需先清楚電腦所顯示的房間狀況，例如：C/O 表房客已退房、待整理中；O.C.P 表已有房客住宿；O.O.O 表房間維修（護）中……等所代表的名詞意義。
  - (2) 客房鑰匙之擺放，一般會依空房或已住房而有所不同擺法，需與電腦的住房狀況做核對，避免已有住客電腦卻未登入資料或已退房確未將鑰匙繳回情況發生。
3. 完成隔日預定抵達和離開的團體資料報表 (GROUP C/I、C/O DETAILS) (如附件)。
  - (1) 此份報表功能，在於讓所有的部門均很清楚知道團體在飯店停留期間所有安排，如：晨喚 (WAKE UP CALL)、用餐時間、館內活動、下行李時間、離店時間……等，於各部門人力上安排和服務品質上有所幫助。

**學習評量二**

請不要參閱資料或書籍，請寫出正確答案：

**(一)是非題**

- ( ) 1. 訂房單是訂房組在接受客人訂房時所必須填寫的資料表。
- ( ) 2. 旅客登記表最主要是服務中心人員在辦理 CHECK IN 時所必須填寫的資料表。
- ( ) 3. RESERVATION NUMBER 是指客人完成訂房後於電腦建檔的訂房代號。
- ( ) 4. 訂房人員要很清楚飯店的房價，至於房間型態或飯店地理位置和人文風情就不是那麼重要。
- ( ) 5. 填寫旅客登記表，客人生日的欄位一般須填寫西元。
- ( ) 6. 在做排房作業時，因怕團體吵雜一般會將他們分散排在不同的樓層。
- ( ) 7. V. I. P 的贈送物品通知單是由訂房組開給餐飲部房務部來準備水果和鮮花。
- ( ) 8. 一般在做團體的準備工作時，因訂房單都已經說明的很清楚，不需要於當日再追蹤。
- ( ) 9. 旅客抵達報表上客人分類，一般分為 F. I. T、G. I. T、V. I. P 等三類。
- ( ) 10. 在做櫃檯的準備工作之前，要先認識訂房單、旅客登記表和旅客抵達報表。

## 筆記欄

## 學習評量二答案

### 一、是非題

1. (○)
2. (×) 是櫃檯人員
3. (○)
4. (×) 房間型態和地理位置一樣重要
5. (○)
6. (×) 集中在一樓層
7. (×) 由櫃檯開單
8. (×) 還是需要再追蹤
9. (○)
10. (○)



GROUP CHECK OUT DETAILS											2001 年 02 月 19 日 星期一		
MASTER NUMBER	GROUP NAME	AGENT	PAX			TTL RM	M/C TIME	B/D TIME	B/F TIME	C/O TIME	REMARKS		
			A	C	T								
1802	台北凱悅大飯店		30			13	06:00	NIL	自由用餐	08:00	R=621 林小名		
1807	新竹老爺大酒店		32			18	07:00	10:00	自由用餐	10:30	R=522 許小雯		
1808	高雄福華大飯店	東東 T/A	25		1	10	07:30	10:30	自由用餐	11:30	R=307 陳大雄		
<b>GROUP CHECK IN DETAILS</b>													
MASTER NUMBER	GROUP NAME	AGENT	PAX			TTL RM	C/I TIME	DINNER		C/O DATE	REMARKS		
			A	C	T			NARUWAN	DADALA				
1816	交通部參訪團		15			8	16:00	18:00		02/20	聯絡人：丘小雯		
1817	迪迪(股)公司	南南 T/A	48		1	18	16:30	18:30		02/20	T/G 吳大政		
1818	花蓮美侖大飯店		38	6		13	17:00		18:00	02/20	C/L 蕭小武		
<b>GROUP IN HOUSE DETAILS</b>													
<b>LONG STAYING IN HOUSE DETAILS</b>													
<b>MANAGER ON DUTY</b>													
			02/18 餐飲部：顏經理			02/19 房務部：林經理							
			製表人：AKINA 2001.02.18			主管簽名：							

## 知本老爺大酒店溫泉

## FRUIT/FLOWER/CAKE ORDER SHEET

DATE: 年 月 日

A/FR	
B/FR	
B/FR (GROUP)	
蛋糕 CAKE	
花 FLOWER	
備註 1	
備註 2	

製表人: \_\_\_\_\_

單位主管: \_\_\_\_\_

G.G. 餐飲部/房務部/休閒開發部



飯店之和式客房



飯店之精緻雙人房

## 房間價目表

2001年1月1日起生效

房間型態	數量	容納人數	單價(NT)
精緻客房	105	2	\$ 6,000
親子客房	35	3	\$ 6,400
家庭客房	15	4	\$ 6,800
和式客房	18	5	\$ 8,600
精緻套房	8	2	\$ 8,600
老爺套房	2	2	\$26,000
● 以上皆須外加10%服務費			
加床		1	\$ 500

## 說明

- \* 本酒店接受各主要信用卡。
- \* 投宿時間: 下午3時以後。
- \* 退房時間: 中午12時以前。
- \* 飯店至台東機場及火車站備有定時巴士接送, 請事先訂位: 每人一趟NT\$100。
- \* 自助餐價格: 早餐NT\$380, 午餐NT\$600, 晚餐NT\$700, 全部訂價均須再加10%服務費。
- \* 價格變更時, 恕不另行通知。

## 知本老爺大酒店

954台東縣卑南鄉溫泉村龍泉路113巷23號  
TEL: 089-510666 . 510686 FAX: 089-510678

台北業務處: 104台北市中山北路2段2號7樓B室  
TEL: 02-25239681. 25238877  
FAX: 02-25233396

高雄業務處: 800高雄市和平一路219號5樓之3  
TEL: 07-2248358  
FAX: 07-2239406

免付費訂房專線: (080)061-666



知本老爺大酒店  
hotel royal chihpen

## ROOM TARIFF

EFFECTIVE JANUARY 1ST, 2001

Room Type	No. Room	No. Pax	Price(NT)
Superior Room	105	2	\$ 6,000
Family Room	35	3	\$ 6,400
Double Twin	15	4	\$ 6,800
Japanese Room	18	5	\$ 8,600
Superior Suite	8	2	\$ 8,600
Royal Suite	2	2	\$ 26,000
● All rates are subject to 10% service charge			
Extra Bed		1	\$ 500

## REMARKS

- \* Major credit cards accepted.
- \* Check in time: 3:00 p.m.
- \* Check out time: 12:00 noon.
- \* Scheduled shuttle bus service to /from Taitung airport and train station, one way NT\$100.
- \* Rates are subject to change without notice.
- \* Meal charge:  
Breakfast buffet NT\$380.  
Lunch buffet NT\$600, Dinner buffet NT\$700.  
All rates are subject to 10% service charge.

## hotel royal chihpen

No.23, Lane 113, Long Chuien Rd., Wen Chuien Village,  
Peinan Hsiang, Taitung Hsien, Taiwan, R.O.C.

TEL: 886-89-510666 . 510686 FAX: 886-89-510678

## TAIPEI OFFICE:

Rm. B. 7F.2, SEC. 2, Chung Shan N. Rd.,  
Taipei, Taiwan, R.O.C.

TEL: 886-2-25239681. 25238877 FAX: 886-2-25233396

## KAOHSIUNG OFFICE:

5F-3, 219 Heping, 1st. Road, Kaohsiung, Taiwan, R.O.C.  
TEL: 886-7-2248358. FAX: 886-7-2239406



知本老爺大酒店  
hotel royal chihpen

飯店提供給客人參考之房間價目表


**知本老爺大酒店** 溫泉  
 hotel royal chihpen spa

**早餐券(限享用一次)**  
**BREAKFAST COUPON**  
**食 事 券**

團體名稱  
 GROUP NO \_\_\_\_\_

日期/時間  
 DATE / TIME \_\_\_\_\_

餐 廳  
 RESTAURANT \_\_\_\_\_

房 號  
 ROOM NO \_\_\_\_\_

備 註  
 REMARK \_\_\_\_\_

餐 別  
 MEAL TYPE \_\_\_\_\_

簽 名  
 SIGNATURE \_\_\_\_\_


**知本老爺大酒店** 溫泉  
 hotel royal chihpen spa

**午餐券(限享用一次)**  
**LUNCH COUPON**

團體名稱  
 GROUP NO \_\_\_\_\_

日期/時間  
 DATE / TIME \_\_\_\_\_

餐 廳  
 RESTAURANT \_\_\_\_\_

房 號  
 ROOM NO \_\_\_\_\_

備 註  
 REMARK \_\_\_\_\_

餐 別  
 MEAL TYPE \_\_\_\_\_

簽 名  
 SIGNATURE \_\_\_\_\_

飯店之早、中、晚餐券，一般為設定電腦套表印刷


**知本老爺大酒店** 溫泉  
 hotel royal chihpen spa

**晚餐券(限享用一次)**  
**DINNER COUPON**  
**食 事 券**

團體名稱  
 GROUP NO \_\_\_\_\_

日期/時間  
 DATE / TIME \_\_\_\_\_

餐 廳  
 RESTAURANT \_\_\_\_\_

房 號  
 ROOM NO \_\_\_\_\_

備 註  
 REMARK \_\_\_\_\_

餐 別  
 MEAL TYPE \_\_\_\_\_

簽 名  
 SIGNATURE \_\_\_\_\_

## 散客排房電腦作業參考畫面

```

***** F.I.T. RESERVATION :          ASSIGNMENT ***** <chi02110>
GST NAME(C): [XXXXXXXXXXXXX]
GST NAME(E): [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX] IN/OUT : [99999999]/[99999999]
-----[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX] [XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX] ---
*UNITS *    : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
*RATE*      : [99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999]
COMPANY ID : [XXXXXX] GROUP ID : [XXXXXXXXXXXXXXXXXX] HISTORY NO : [999999]
ARV/DPT RMK: [XXXXXXXXXXXXXXXXXX]/[XXXXXXXXXXXXXXXXXX] PAX NO   : [999]
-----
REM * FIT ASSIGN
    # GIT ASSIGN          ROOM NO   : [9999]
                          ASSIGN Y/N : [X]

```

## 取消排房電腦作業參考畫面

```

***** ASSIGNMENT DELETE ***** <chi02140>

ROOM ASSIGNED.      : [9999]
GUEST NAME(E)       : [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
GUEST NAME(C)       : [XXXXXXXXXXXXX]
RESERVATION NO.     : [9999]
DELETE (Y/N)        : [X]

```

團體子房間排房電腦作業參考畫面

\*\*\*\*\* GROUP MEMBER ASSIGNMENT \*\*\*\*\* <chi02130>

```

MASTER RV. NO.      : [9999]
GROUP NAME (E)     : [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
GROUP NAME (C)     : [XXXXXXXXXXXXXX]
GROUP ID.          : [XXXXXXXXXXXXXXXXXX]
COMPANY NAME       : [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
C/I-C/O           : [99999999]/[99999999]
-----[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX] ---
*UNITS *          : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
*RATE*           : [99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999]
-----
ROOM NO.          : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
                  : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]

```

團體主房間排房電腦作業參考畫面

\*\*\*\*\* MASTER ROOM ASSIGNMENT \*\*\*\*\* <chi02120>

```

MASTER RV. NO.      : [9999]
GROUP NAME (E)     : [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
GROUP NAME (C)     : [XXXXXXXXXXXXXX]
GROUP ID.          : [XXXXXXXXXXXXXXXXXX]
COMPANY NAME       : [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
C/I-C/O           : [99999999]/[99999999]
-----[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX]-[XXXX] ---
*UNITS *          : [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999] [9999]
*RATE*           : [99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999][99999]
-----
MASTER ROOM NO.    : {9999}

```

1101    1102    1103    1104    1105    1106

## 學後評量

### 一、是非題

- 1. 櫃檯接待是屬於客務部門的一個單位，營運時間為 24 小時，採三班輪班制。
- 2. RESORT HOTEL 大都位於市區，其主要功能為商務、會議、餐飲之提供。
- 3. ARRIVA：DATE 是為客人訂房的抵達日期。
- 4. 客人所持之證件如果與本人不符，應婉拒其住房。
- 5. 0.0.0. 表示已有房客住宿。

### 二、選擇題

- 1. 櫃檯接待是屬於客務部門的一個單位，主要的業務相關單位，下列何者為非？ (1)總機 (2)業務部 (3)採購部 (4)調度室。
- 2. 表示重覆訂房的英文為： (1)BLOCK ROOM (2)CONFIRMATION (3)ROOM TYPE (4)DOUBLE BOOKING。
- 3. 填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，以下哪項身份證明不適用？ (1)身份證 (2)名片 (3)駕照 (4)護照。
- 4. 旅客抵達報表上大致分為三種訂房型式，下列何者為非？ (1)SPP (2)FIT (3)GIT (4)VIP。
- 5. 訂房間數在多少間以上稱為團體旅客？ (1)20 間 (2)5 間 (3)50 間 (4)8 間。

### 三、問答題

請列出櫃檯接待組織編制之職稱？