

1. (2) 旅館所銷售的無形商品為？①客房②服務③餐飲④環境。
2. (3) 某旅館每逢觀光節慶，往往一房難求，但是客房數又不能夠因應需求而快速增加，或是因應成本而縮減，這種現象是屬於下列何種旅館特性？①供給彈性大②需求彈性大③不可儲存性④無形性。
3. (3) 星級旅館評鑑以不預警方式留宿於受評旅館進行何項評鑑？①建築設備②消防安全③服務品質④環保衛生。
4. (2) 提供旅客住宿、餐飲及其他相關服務，並以營利為目的之一種公共設施是指①餐廳②旅館③遊樂場④旅行社。
5. (1) 旅館業之主管機關在中央為？①交通部②內政部③高雄市政府④移民署。
6. (3) 何者不屬於旅館之營業單位？①客房部②餐飲部③人事部④房務部。
7. (2) 旅館設立地點在風景地區者是指？①商務旅館②渡假旅館③過境旅館④會議旅館。
8. (1) 我國現行旅館評鑑制度是以何種方式評定等級？①星級②梅花級③鑽石級④黃金級。
9. (4) (本題刪題)客人可以整天在外旅遊，不必趕回旅館吃午餐之計價方式是？①美式②歐式③歐陸式④修正美式。
10. (3) 國軍英雄館的目的事業主管機關是？①退輔會②教育部③國防部④農委會。
11. (1) 觀光旅館主要負責執行晨間喚醒(Morning Call)服務是下列那個單位？①總機②房務部③商務中心④服務中心。
12. (2) 所謂的 Multiple Occupancy 是指？①重複訂房②兩位以上房客同住一間客房③住房率達兩位數字④將同一間客房重複安排給不同訂房的房客住宿。
13. (2) 關於旅館經營上的定價及計價方式，下列何者錯誤？①淨價格(Net)為已計入稅金及不再外加收服務費的實收價②休閒旅館春節假期應積極提供折扣促銷，以達最大住房率及營收③商業合約價(Commercial Rate)折扣多寡，應視合約期限中使用的房間數而定④一般而言，超過規定退房時間(Check-out Time)6 小時以上仍未退房，旅館可加收一日房租。
14. (3) 某飯店為實施利潤中心制，則行李員的薪資應計入那一部門？①工程部②房務部③客務部④餐飲部。
15. (3) (本題刪題)旅館內各餐廳的出納隸屬於下列那一部門？①餐務部②訂席組③財務部④資訊部。
16. (2) 旅館各工作職責的敘述，下列何者錯誤？①制服及布巾類管理是布巾室(Linen Room)的職責②旅館大門前之交通秩序維護是房務部(Housekeeping)的職責③所有餐具管理、清潔、盤存是餐務組(Steward Department)的職責④製作客房出售日報表是夜間稽核(Night Auditor)的職責。
17. (3) 房間位置或房型是影響房價相當重要的因素之一，下列那一種房間位置或房型之房價通常最低？①Executive Floor②Suite③Inside Room④Outside Room。
18. (1) 關於臺灣旅館等級評鑑制度的敘述，下列何者正確？①為使評鑑期程不過於頻繁，採每三年辦理一次②評鑑項目分為「建築設備」與「服務品質」，兩者同時進行評鑑③「建築設備」之評鑑，採強制參與，費用由旅館業者支付④旅館之硬體加軟體，評鑑總分達九百分以上者，屬五星級旅館。
19. (4) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？①Package Rate②Preferred Rate③Promotion Rate④Rack Rate。
20. (1) 從觀光旅館的組織圖中，較無法看出下列那一項資訊？①旅館的員工流動率②旅館的規模③旅館的經營型態④旅館的指揮線。
21. (2) 關於我國旅館建築設備評鑑標準表中，下列那一項不屬於綠建築環保設施的評鑑項目？①廢棄物減量②消防安全設備③日常節能設施④綠化設施。
22. (2) 某飯店的住客林先生需要傳真一份文件，請問下列那一個部門或單位可以立即為他處理？①Accounting②Business Center③Switch Board④Reservation。
23. (4) 下列那一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？①擬定飯店訓練計畫②辦理住房及退房③負責餐廳的安全與衛生④開發客源並建立對外的公共關係。
24. (3) 關於旅館專業術語中，下列那些和房務部工作相關？甲、Guaranteed Reservation 保證訂房；乙、Vacant&Clean 房間已完成清潔，可銷售；丙、Over-Booking 超額訂房；丁、Under-Cleaning 客房整理中①甲乙②乙丙③乙丁④丙丁。
25. (4) 旅館「正式開幕」的英文名稱為？①Reopening②Soft Opening③Hard Opening④Grand Opening。
26. (3) 「Housekeeping Department」在旅館中指的是什麼？①客務部②內務部③房務部④庶務部。

27. (2) 旅館採歐式計價方式(European Plan)，下列何者正確？①房租含早餐②房租不含早餐、中餐、晚餐③房租含早餐、中餐、晚餐④房租含早餐、中餐。
28. (4) 在旅館中 Overbooking 指的是？①即早訂房②逾時訂房③普通訂房④超額訂房。
29. (4) 旅館的客房之一般分類法其中的 Single Bed With Bath 是指？①雙人房附浴室②雙床房附浴室③套房附浴室④單人房附浴室。
30. (2) 旅館的功能是綜合性的，可稱旅館為？①公寓②家外之家③遊樂場④套房。
31. (3) 旅館業的目的事業主管機關為地方政府的那一個單位？①農業②消防③觀光④建築 主管單位。
32. (2) 旅館的後場部門係指？①前檯②管理③餐廳④房務 單位。
33. (4) 關於國際觀光旅館組織系統的描述，下列何者錯誤？①餐務部隸屬於餐飲部門②驗收單位隸屬於財務部門③房務部隸屬於客房部④客房餐飲服務隸屬於業務部。
34. (4) 下列那一個單位不是隸屬於 Front Office？①Concierge②Bell Service③Reception④Steward。
35. (1) 旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙，稱為？①Emergency Key②Bin Card③Floor Master Key④Guest Key。
36. (3) 旅客已訂房，但當天卻未實際入住亦未告知取消訂房，稱為？①No-Come②No-See③No-Show④No-Stay。
37. (3) 關於旅館業的敘述，下列何者錯誤？①渡假旅館有多樣的休閒娛樂設施②公寓式旅館較可能有廚房設備③商業旅館之住房淡旺季比其他類型旅館明顯④汽車旅館的營業收入甚少來自餐飲。
38. (3) 國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目②客房內的迷你吧(Mini Bar)由房務部門負責管理③採購單位屬於餐飲部門所管轄④服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等。
39. (4) 有關旅館客房與房價的敘述，下列何者正確？①基於美觀考量，客房內的茶几選擇應以玻璃為主②單人房的面積不超過 8 平方公尺③客房價目表(Tariff)通常是折扣後的價格④淡季時的平均房價通常較低。
40. (2) 櫃檯人員必須與那一個單位或部門密切聯繫，以保持最新的房間狀態(Room Status)？①Operator②Housekeeping Department③Concierge④Engineering Department。
41. (3) 客房門外標示「DND」，代表？①請送餐點②請勿大聲說話③請勿打擾④請打掃客房。
42. (4) 依據我國消防法規的規定，旅館客房內的避難指示圖，應該懸掛於何處？①浴室門後②行李架旁③服務指南內④客房門後。
43. (2) 房務工作人員要進入客房之前，在按門鈴及輕敲房門未獲回應後，開啟房門隙縫向房內輕喊下列那一句話？①Bell service②Housekeeping③How may I help you④Anybody home。
44. (2) 客房機具設備的清潔與維護，下列敘述何者錯誤？①清潔小冰箱前，須先拔起電源插頭，移出所有飲料，再用軟布沾溫水擦拭②客房內銅製飾物或傢俱，須以濕布擦拭並以銅油擦亮保養③每一季的翻床作業，可視為一般性的保養④使用地板打蠟機以前，應先清潔地板。
45. (3) 旅館內的那一個區域，不屬於公共清潔維護之作業範圍？①樓梯和樓梯間②客用電梯③餐廳吧檯工作區④大廳洗手間。
46. (2) 台灣最早引進的國際連鎖旅館為？①Hyatt Hotel②Hilton Hotel③Marriott International Hotel④Holiday Inn。
47. (3) Youth Hostel 是指？①日租套房②汽車旅館③青年旅舍④休閒旅館。
48. (1) 現行星級旅館評鑑制度其評鑑分為幾個階段進行？①2 階段②3 階段③4 階段④5 階段。
49. (1) (本題刪題)旅館的商品也具有經濟的特性，下列何者不屬於其經濟上的特性？①綜合性②易腐性③供應僵硬性④無法變動性。
50. (2) (本題刪題)臺灣旅館房租計價方式，常採用？①百慕達式②歐洲式③修正美國式④美國式。
51. (3) 關於旅館的敘述，下列何者錯誤？①提供住客食、衣、住、行、育、樂等方面的需求②24 小時營業的事業③僅提供餐飲服務④各種軟、硬體之機能視市場情況隨時調整。
52. (1) 為客人提行李、辦理各項住宿、郵電傳真、匯兌等業務，是下列那一部門的工作內容？①客務部②業務部③管理部④房務部。
53. (4) 維持客房及設備之清潔衛生是下列那一部門的工作內容？①人資部②客務部③採購部④房務部。
54. (3) 旅館內各種布巾類的洗滌工作，是下列那一部門的工作內容？①管理部②客務部③房務部④工程部。

55. (1) 負責旅館員工的甄聘、教育訓練、考勤、福利等工作是下列那一部門的工作內容？①人資部②業務部③工程部④客務部。
56. (4) Front Office Manager 是指？①業務部經理②房務部副理③業務部副理④客務部經理。
57. (3) Operator 是指？①服務中心職員②櫃檯員③總機人員④訂房員。
58. (1) Receptionist 是指？①櫃檯接待員②房務員③大廳副理④總機人員。
59. (4) 控制旅館之房間銷售，尋求公司之最大利潤，追求旅館更高的住房率，是下列何者之工作職掌？①大廳副理②房務部經理③餐飲部經理④客務部經理。
60. (2) 下列何者不屬於「服務中心」的一員？①行李員②訂房員③駕駛員④門衛。
61. (3) 下列何者不屬於 Front Office 的一員？①Receptionist②Reservation Clerk③Room Clerk④Concierge。
62. (2) 旅館內處理遺失物招領(Lost & Found)的部門經常是？①工程部②房務部③客務部④財務部。
63. (1) 觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業稱為？①旅館業②租賃業③銀行業④民宿。
64. (4) 「Studio Room」是指？①別墅②套房③單人房④沙發床房。
65. (4) 位於台北市之國際觀光旅館是由下列那一機關管理？①內政部②臺北市政府③農業部④交通部觀光局。
66. (1) (本題刪題)下列那一部門不屬於 Back of the House？①Front Office②Human Resource③Marketing④Accounting。
67. (3) 「Room Service」是指？①行李服務②夜床服務③客房餐飲服務④櫃檯服務。
68. (3) 「Outside Room」指的是①價格比 Inside Room 便宜的房間②沒有景觀的房間③景觀良好的房間④沒有窗戶的房間。
69. (4) 美國汽車協會(AAA)，以下列何種標誌為旅館分級制度？①鑽石②皇冠③牡丹④星星。
70. (4) 「Accommodation」是指？①會議場所②公共設施③附屬設施④住宿設施。
71. (3) 我國國際觀光旅館的主管機關是？①內政部②縣市政府③交通部觀光局④法務部。
72. (2) (本題刪題)「V/D」於房務的術語是指？①準備出售之空房②空房待掃③住房中已清掃④住房待掃。
73. (3) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？①Connecting②Next③Adjoining④Adjacent Room。
74. (1) 相連的房間，中間有門互通的是？①Connecting②Adjacent③Adjoining④Next Room。
75. (4) 所謂「Twin Double Room」是指？①可以睡八個人的房間②有兩間臥房的套房③有兩張單人床的房間④有兩張雙人床的房間。
76. (2) 關於住宿設施所提供服務的敘述，下列何者正確？①Youth Hostel 是指住宿旅客具有房間的所有權②Parador 是指提供旅客住宿在古老的建築並供應三餐③Camp 是指提供住宿旅客房間並供應早餐④Bed and Breakfast 是指提供住宿旅客營帳與其他露營設備。
77. (4) (本題刪題)歐式計價方式 (European Plan) 的旅館，下列何者正確？①房租含早餐②房租含早餐、中餐③房租含早餐、中餐、晚餐④房租不含早餐、午餐、晚餐。
78. (1) 在國際觀光旅館的組織架構下，那個部門會協助餐飲部有關布巾的洗滌、公共區域的清潔等工作？①房務部門②出納部門③採購部門④服務中心。
79. (1) 下列有關旅館業的發展歷史，何者正確？①Holiday Inn 在 1970 年代發展成為最具規模的 Chain Hotel②Marriott Hotel 在 1980 年代發展成為最具規模的 Chain Hotel③1900 年代的早期，歐美的旅館大都建築在風景名勝區附近④台灣的旅館業均屬於連鎖旅館。
80. (4) (本題刪題)下列那一種類型的旅館其產品與服務無法以套裝的方式出售？①beach resort②convention hotel③spa resort④highway motel。
81. (1) 住房狀況紀錄表中英文縮寫“D/O”、“VAC”、“C/O”分別代表什麼意思？①預退房、空房、已退房②貴賓房、空房、團體房③完成房、預退房、團體房④團體房、已退房、空房。
82. (2) 旅館針對旅遊網站提供各種客房限量接受訂房，此類客房的房價下述何者正確？①complimentary rate②time-limited-rate③corporate rate④rack-rate。
83. (2) 提供客房餐飲服務(Room Service)的單位是屬於那個部門？①客務部②餐飲部③房務部④總務部。
84. (4) 住客已遷出，但尚未清掃的房務註記是？①VR②OR③OOO④VD。

85. (4) 豪華旅館開幕當天，董事長象徵性開啟旅館大門後，將鑰匙丟棄，其意義在表示旅館的下列何種特性？①服務性②公共性③豪華性④全天候。
86. (3) 旅館所設的商務中心隸屬於那個部門？①業務部②餐飲部③客務部④房務部。
87. (3) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？①5.5 平方公尺②4.5 平方公尺③3.5 平方公尺④2.5 平方公尺。
88. (4) 下列何者不屬於旅館產業的特性？①資本密集且固定成本高②產品的不可儲存性③產品本身兼具有實用、品味、格調及豪華市場④生命週期及變動性。
89. (3) 「Wall Bed」是指？①沙發床②水床③門邊床④和室床 的一種。
90. (4) (本題刪題)未及時更新住房資料，錯將空房誤以為有人住，造成客房收入損失，此種狀況稱為？①No-show②Skipper③Due-Out④Sleeper。
91. (2) 911 客房的馬桶不通，客房部將此房間註記為？①Occupied②On Change③Vacant④Out of Order。
92. (1) (本題刪題)旅客完成住宿登記手續後，不久即要求退房，此狀況稱為？①DNS②DND③RNA④DNA。
93. (3) 台灣第一家國際連鎖旅館系統經營的飯店是？①統一大飯店②晶華酒店③希爾頓大飯店④來來大飯店。
94. (4) 「Turn Down Service」是指？①按摩服務②夜間公清服務③客房餐飲服務④開夜床服務。
95. (2) 旅館評鑑委員先就旅館之建築設備依「星級旅館建築設備評鑑基準表」逐項評核，經評定為三星級者，依其申請再辦理何種評鑑？①硬體評鑑②服務品質評鑑③建築設備評鑑④制度評鑑。
96. (3) 依據星級旅館建築設備評鑑基準，旅館客房數在 401 間以上者，至少應評核幾間？①4 間②6 間③8 間④12 間。
97. (4) 協助維持大門口之交通秩序的是誰？①行李員②司機③領班④門衛。
98. (3) 星級旅館評鑑標識之有效期限？①1 年②2 年③3 年④4 年。
99. (4) 觀光旅館之等級評鑑標準表是由下列那一個機關按其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等訂定之？①經濟部②農糧署③內政部④交通部觀光局。
100. (1) 我國星級旅館評鑑方式是採二階段辦理，亦即為？①建築設備及服務品質評鑑②內在及外在評鑑③局部及細部評鑑④主觀及客觀評鑑。
101. (3) 我國星級旅館評鑑對象為領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館及領有旅館業登記證之何種產業？①民宿②觀光遊樂業③旅館業④製造業。
102. (2) 「Extra bed」是指？①雙人床②加床③單人床④嬰兒床。
103. (4) 視野景觀良好的房間稱為？①Duplex②Inside Room③Cabin④Outside Room。
104. (3) 面向天井的房間是屬於？①Adjoining Room②Connecting Room③Inside Room④Outside Room。
105. (2) 在客房內的小冰箱的英文名稱為？①Pub②Mini Bar③Bear④Ice。
106. (1) 「Twin Room」是指？①雙床房②三床房③單床房④蜜月房。
107. (3) 「Suite Room」是指？①四床房②六床房③套房④蜜月房。
108. (1) 打掃完畢可以報賣的房間稱為①Ok Room②Make Room③Classroom④Studio Room。
109. (3) 下列何者不屬台灣旅館業的分類①一般觀光旅館②一般旅館③民宿④國際觀光旅館。
110. (1) 現行的五星級評鑑制訂時主要是參考①美國汽車協會(AAA)②日本旅館業③大陸國家星級評鑑④香港觀光協會的評鑑。
111. (1) (本題刪題)旅館接待散客時常需面對①不同的旅客需求②大量的相同旅客需求③突然的旅客需求④突然而大量的旅客需求。
112. (1) 何者不是加入旅館連鎖的原因①容易得獎②取得技術③擴大行銷網④連線訂房系統。
113. (4) 何者不是旅館服務區域制服設計重點①方便操作②方便旅客識別③與旅館形象融合一致④方便取得執照。
114. (3) 負責旅館產品介紹的部門是①餐飲部②採購部③業務部④財務部。
115. (4) 汽車旅館 (Motel) 的發源地在①英國②法國③加拿大④美國。
116. (3) 旅館一般不會提供①住宿②餐飲③外叫餐飲④洗衣 服務。
117. (4) 套房(Suite)意指①較豪華房間②空間較大房間③房內有廚房④有獨立起居室及臥室者。
118. (4) 何者非旅遊發展的重要因素①充沛的觀光資源②國家社會影響③便捷的交通④發達的同步翻譯。

119. (3) 我國規定的旅館責任保險，其總保險額度以①一般觀光旅館最高②國際觀光旅館最高③全部相同④民宿最低。
120. (3) 何者不是參加旅館連鎖方式①投資並經營②加盟③轉包經營④委託經營。
121. (1) 員工制服不應被攜出旅館，原因為①是公司財產②影響觀瞻③有設計肖像權④影響公司形象。
122. (2) 大型旅館的客房部(Rooms Division)可能由客務部 (Front Office)、房務部 (Housekeeping) 及①會計部 (Accounting) ②洗衣部 (Laundry) ③採購部 (Purchasing) ④旅遊服務部 (Travel Center) 等三個可以獨立存在的次部門所組成。
123. (1) 旅客平均住宿期間減短會造成洗衣需求①減少②增加③乾洗增加④水洗增加。
124. (4) 旅館以自有車輛接送機不能收費是因為①旅客難接受②市場競爭③人力不足④營業項目不含交通。
125. (4) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及①蜜月房②商務房③家庭房④套房。

21600 旅館客房服務 丙級 工作項目 02：客務實務

1. (3) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？①雙人房②三人房③連通房④角落房。
2. (4) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為①三人②一家③二人④原設床鋪所能容納人數加一。
3. (2) Connecting Room 是指①房間向內②兩間客房之共用牆面有門互通③兩間客房中間無門互通④客房有沙發床。
4. (3) 家庭房(Family Room)一般不會擺設①兩張以上單人床②榻榻米寢具③一張沙發床④一張雙人床及一張單人床。
5. (1) 單人房內一般設置①一張床②一張三人床③榻榻米④一張沙發床。
6. (1) 下列何者不是旅館設計客房的首要前提①豪華度②安全性③舒適度④成本。
7. (3) 邊間客房(Corner Room)的缺點可能是①採光較多②空間較大③噪音可能較高④水比較冷。
8. (2) 連通房內的連通門應有①一扇②兩扇③三扇④四扇 且開關分由兩邊房間控制。
9. (3) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為①套房②較好房③邊間房④大房。
10. (4) 旅館內普通客房與套房的主要差別在①豪華度②大小③床的數量④有無獨立客廳。
11. (4) 房客與旅館間之住房租賃合約即是①訂房卡②訂房收據③團體名單④旅客住宿登記卡。
12. (1) 旅館內可作為流動戶口之申報書的是①旅客住宿登記卡②訂房收據③團體簽認單④訂房卡。
13. (4) 接受臨時抵達旅客時，櫃檯接待人員何時必須先查看訂房狀況①只在旺季②只在淡季③週末④任何時期。
14. (2) 旅館之房間銷售，實際上是時間與空間的出租，因此今晚未住用的房間到明天①還可以賣②已不能賣③套房可賣④依旅館策略賣。
15. (3) 既然是單人房①登記成人即可②視公司規定登記人數③所有住宿人都需登記④登記一個住客即可。
16. (4) 以下何者可能不是同房間內每一住宿者都需登記的原因①法令規定②方便服務③保障旅客安全④多收洗衣費用。
17. (2) (本題刪題)客務部接待員在銷售客房時，重點講解的內容應該是客房的①價格②特點③等級④種類。
18. (4) 對保證訂房，旅館在沒有接到訂房人取消預訂的通知時，應為其保留房間到①抵店日中午②抵店日下午 6 點③次日下午 6 點④次日退房時間。
19. (2) 在分配客房時，下列何者是不正確的做法①首先滿足 VIP 客人的客房②團隊客人儘量集中安排③團體和散客分開安排④單身女性客人應安排在仕女樓層，以確保安全。
20. (4) 房間定價可否依據淡旺季調整①視狀況而定②完全一樣③不一定④如須調整時應向主管機關報請備查。
21. (1) 預定退房而未離店的旅客，我們稱之為①Due-out②Over-stay③Early Check-out④Early Check-in。
22. (2) 客人提早退房，我們稱之為①Due-out②Early Check-out③Over-stay④Late Check-out。
23. (3) 所有可用房間都已售出或在使用為①Over-stay②Over-house③Full-house④Upsell。
24. (1) 下列那一份報表，列印時會顯示出客人的訂房價錢①Arrival Report For Reception②Pick Up Report③Arrival Guest History Report④Delay Report For Arrival。
25. (3) Arrival Preparation 的啟動工作是由①SALES②H/K③F/O④RSVN 統籌。

26. (3) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如無班機抵達資料者應該①立即取消訂房②立即將其改為候補名單③詢問訂房公司是否擔保訂房④暫行擱置。
27. (2) 觀光旅館填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，下列那一項身分證明不適用①身分證②員工證③駕照④護照。
28. (2) 櫃檯人員應於重要貴賓遷入之前做何項動作以確保房間空出①增加備品②Blockroom③DND④No Call。
29. (2) 重要貴賓的排房，應避開何種客源①F.I.T.②G.I.T.③H/U④Local Guest。
30. (4) 當有重要貴賓遷入時，那個單位的人員須配合加強巡邏的工作①Front Office②Housekeeping③Room Service④Security。
31. (3) 延遲退房至下午六點以後可以加收房租的①1/2②1/3③全額④隨便客人給。
32. (3) 延長住宿的英文為①Block room②Extra bed③Extension④Cancellation。
33. (1) 客人離開後，櫃檯人員應將房間改為何種狀態①空房待整②請勿打擾③可賣房間④客人已付帳。
34. (2) 已預刷信用卡房客在退房前，填寫快速退房表格，並簽名確認稱為①Late Check Out②Express Check Out③FIT Check Out④GIT Check Out。
35. (3) 客人要求要 Late check out，櫃檯接待須通知①F/O②Business Center③Housekeeping④F&B。
36. (1) 一般都市旅館的遷出時間多是以下列那一選項時間為主①中午十二點②下午一點③下午二點④下午三點。
37. (1) 客房狀況 “On Change” 是表示什麼意思？①打掃中②有人住③外宿④可賣房。
38. (4) 下列何者可於旅館內換取一定產品或服務①Registration Card②Reservation Card③Guest History Card④Voucher。
39. (1) 下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券①Coupon②Reservation③Confirmation④Deposit。
40. (3) 觀光旅館基本上不收何種票券①信用卡②旅行支票③私人支票④現款。
41. (2) Lodging Coupon 是一種？①折價券②住宿券③早餐券④代用券。
42. (4) 旅客無錢付帳時應①留置其身分證至付清②留置其衣物至付清③留置旅客至付清④請警方調解。
43. (1) 凡住宿之房客可憑何物到飯店各營業單位簽帳消費？①房卡/鑰匙②訂房單③登記單④結帳發票。
44. (4) 櫃檯出納員在收取客人所支付的旅行支票時，下列何者非必要注意事項？①核對身分證②核對護照③請其當面簽名④須經主管簽認。
45. (1) 下列收費中可歸類為代收代付者為①電話費②服務費③小費④電腦租借費。
46. (2) 雜項消費單是指①Cash paid out②Miscellaneous charge voucher③Key card④No call。
47. (2) 某些客人在離開旅館時，因其洗衣物尚未洗好，可暫時保留，待下次住宿時，再與請款，此種帳款為下列那一選項①Late Change②Held Laundry③Lost & Found④Miscellaneous Charge。
48. (3) 旅館的 “Cash Paid-out” 服務不包括？①餐飲小費②計程車資③住宿費用④照片沖洗費。
49. (3) 客人預付訂金多半是為了？①比較省事②沒有帶行李③保證訂房④希望得到折扣。
50. (3) 以信用卡訂房者，持卡人何項資料通常不必通知旅館？①姓名②卡號③出生年月日④有效截止日期。
51. (1) 在我國兌換外幣時，應填寫①水單②稅單③簽帳單④飲料單。
52. (4) 何者不是外幣兌換水單上的必填資料①旅客姓名②護照號碼③幣別④性別。
53. (1) 旅館原則上不收何種外幣①未掛牌者②有掛牌者③最近升值者④最近貶值者。
54. (3) (本題刪題)利用凹版印刷，使指超產生高凸感覺，是屬於下列那一項防偽措施①吻合圖案②隱藏記號③高凸感覺④變色油墨。
55. (2) 外幣及水單彙整好後，需交於那個部門處理①總務部②財務部③業務部④客務部。
56. (1) 客人於水單上簽名確認後，需將那一聯交給客人留存①第一聯②第二聯③第三聯④第四聯。
57. (1) 美元的貨幣單位代號①US\$②CAN\$③HK\$④JP¥。
58. (4) Pick up report 的實際涵義為①追蹤報表②當天來電訂房的旅客報表③送機報表④接機報表。
59. (2) Pick up report 之分發單位不包括①機場代表②客房服務③調度室④服務中心。
60. (4) 當日抵達客人，如需要接機必須告知的單位以下何者為非①機場代表②調度室③服務中心④商務中心。
61. (2) 客人要訂購火車票，應在那預訂①登記台②服務中心③出納④樓層領班。
62. (3) 國泰航空公司的英文簡稱①SQ②CI③CX④MH。

63. (3) 新加坡航空公司的英文簡稱①AA②KL③SQ④EG。
64. (1) 頭等艙的英文簡稱①F②C③Y④H。
65. (3) 經濟艙的英文簡稱①C②F③Y④M。
66. (4) 下列何者並非機場接待的主要職責？①代表旅館至機場接待或歡送旅客②協助旅客解決轉機、簽證等問題③爭取尚未訂房旅客、增加住房率④為方便旅客可與旅客兌換外幣。
67. (2) 機場接待如果未接到旅客，應將“No Show”通知那一個單位處理？①總機組②接待組③訂房組④服務中心。
68. (1) 旅館中掌理行李轉運，物品、書信、書報及留言轉送至客房工作者是①服務中心(Bell Service)②門衛(Door Man)③接待(Reception)④訂房(Reservation)。
69. (3) 行李員協助旅客遷入時，下列何者服務不當？①先向旅客明朗的說聲「歡迎光臨」②把旅客行李接過來並協助查點有無漏搬③於旅客辦理登記手續時，站在旁邊協助登記資料④打開房門後，讓客人先進房。
70. (1) 換房單是由那一單位傳遞？①Bell Service②Front Office③Housekeeping④Accounting。
71. (3) 如果行李已經收集完畢，但未能立即配合搬運上車，應如何處理恰當？①再要求旅客提回保管②收入行李庫房暫時保管③用行李網罩好防竊④由行李員站立一旁保管。
72. (3) 下列何者負責旅館大門口交通、叫車、搬運行李等，是第一位接待到達旅館客人的工作人員？①Information Clerk②Airport Representative③Door Man④Night Clerk。
73. (2) 有人送蛋糕給住客，送貨員送來旅館時，服務中心(Bell Service)應該①登記後讓其自行上樓②給收據後代送③讓客人下來取④不需服務。
74. (2) 最常放入客房迎賓(Welcome Setup)的酒類是？①蘭姆酒②香檳③威士忌④白蘭地。
75. (1) 負責維持大廳(Lobby)之清潔與秩序，是誰的職責？①行李員②門衛③樓層領班④餐務組清潔領班。
76. (4) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？①總務室②接待組③安全室④服務中心。
77. (1) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①服務中心②安全室③出納組④接待組。
78. (4) 在訂房交易中用以酬謝中間商，且僅能由旅遊相關事業者收受者，稱為？①訂金②折扣③利潤④佣金。
79. (3) 請問下列何者不是旅館訂房組在接受旅客訂房時，一定要記錄的資料？①旅客姓名②入住日期③護照號碼④預定房型。
80. (1) 下列旅館經營的術語，何者正確？①GTD Reservation 是保證訂房②No-show 是節目取消③Complimentary 是顧客抱怨處理④G.I.T.是散客。
81. (4) 以下那一項不是旅館訂房組人員的工作內容？①接受電話訂房②接受網路訂房③接受傳真訂房④接受當天 Walk-in 的旅客住房。
82. (2) (本題刪題)關於旅館的訂價及計價方式，下列何者錯誤？①不加收服務費的房價稱為淨價(Net)②休閒旅館於春節假期應折扣促銷，以達最大住房率③Commercial Rate 的折扣多寡，應視簽約公司一年中使用房間數而定④一般而言，超過規定遷出(Check-Out)時間 6 小時以上仍未退房，可加收一日房租。
83. (1) 已訂房旅客未經事先通知取消或改期稱為？①No-show②Overbooking③Walk-in④Room Service。
84. (2) 旅館處理航空公司停飛(Lay Over)旅客的預約時下列何者正確？①應該於一星期前做好訂單計畫②先估算出已接收的訂房數，其他房間才分配給該訂房③航空公司不宜過問旅客在館內當日的各項消費④電話預約不需要做成紀錄。
85. (3) 確認訂房紀錄時，下列何項資料較不重要？①訂房者姓名②付款方式③出生年月日④房價。
86. (2) 旅館作業中“Deposit”是指？①故障②訂金③訂房④住宿。
87. (3) 旅館交付給訂房者用以再確認訂房交易成立之文件是？①Registration Mail②Contract③Confirmation④Coupon。
88. (4) 以信用卡訂房時不需要告知信用卡的①種類②卡號③持卡人姓名及截止日期④信用額度。
89. (2) 旅館連鎖經營之連線業務可藉電腦完成之事為？①打掃②訂房③鋪床④洗衣。
90. (1) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是？①旅行社②政府機關③一般公司行號④個人。
91. (2) 何者為訂房者與旅館間之訂房合約？①Registration Card②Reservation Confirmation③Guest History Card④Barter Deal。

92. (4) (本題刪題)何者指具一定價值可於旅館內換取一定產品或服務之確認函？①Registration Card②Reservation Card  
③Guest History Card④Voucher。
93. (1) (本題刪題)聯券型態之住宿券是指？①Coupon②Reservation③Confirmation④Deposit。
94. (2) 訂房者預付訂金以保證訂房者謂之？①Cancellation Reservation②Guarantee Reservation③Advance Reservation④Confirmation。
95. (2) 在訂房交易中用以酬謝中間商的佣金，除另有約定外通常為？①5%②10%③15%④20%。
96. (2) 下列何者不能達到客房的最高收入？①旺季先出售套房②某幾天客滿與否③高平均之住房率④高平均之房價。
97. (4) 旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為？①Early Check Out Guest②Early Check In Guest③No Show Guest  
④Walk In Guest。
98. (1) 團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？①旅客性別②付款方式③房間數量與形式④入住日期。
99. (4) 旅客未入住前，訂房單是旅館與①住房者②介紹者③訂房組④訂房者 間之租房合約。
100. (1) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①保留佣金②打折扣③不需服務④保留發票。
101. (4) 下列那一個英文單字是指訂房確立後，訂房人或住房人要求延期遷入？①Cancellation②Extension③No Show④Postpone。
102. (3) 下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking)的因素？①Cancellation②No Show③Stay-over④Under-stay。
103. (1) 當客人訂房，以信用卡確保訂房，並請旅館代為保留房間至次日退房時間為止被稱為①保證訂房②事先訂房  
③確認訂房④直接訂房。
104. (3) 晨間喚醒是？①Collect Call②Overseas Call③Morning Call④Long Distance Call。
105. (3) 國際觀光旅館管制公共區域與客房之影音系統是何單位之職掌？①安全室②調度室③總機室④總務室。
106. (3) 平時是旅館的通信中樞，緊急狀況時是旅館的通信指揮中心，此角色是指？①出納(Cashier)②櫃檯接待(Reception)  
③話務員(Operator)④警衛(Security)。
107. (4) 來話時已告知房號，值機員仍需核對何項資料之後才能將外線接入房間？①性別②年齡③住址④姓名。
108. (3) 房客外出後，來電交待用餐地點，值機員需知會何單位？①服務中心②訂房組③櫃檯接待④門衛。
109. (4) 原則上總機不轉接的電話是？①國際電話②國內長途電話③市內電話④一般員工私人電話。
110. (1) 下列何者收費標準最貴？①叫人電話(Person to Person Call)②長途電話(Long Distance Call)③對方付費電話(Collect Call)  
④直撥電話(Direct Dialing)。
111. (4) 許多旅館將電梯緊急通話系統末端設置在總機房，是因？①政府規定②話務員多是女性③較安靜④話務員多  
具外語能力且全天有人值勤。
112. (2) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其①房間狀況②訪客及活動狀況③  
通信狀況④消費狀況。
113. (1) 房內有鬧鐘，人工喚醒作業應？①讓旅客選用②放棄③只對貴賓開放④只對團體開放。
114. (2) 旅館提供旅客代購火車票等服務，並請顧客於現金代支單據上簽名以作為結帳之參考憑據，此稱之為？①Miscellaneous Charge Form  
②Cash Paid Out③Room Rate④Allowance。
115. (2) 旅館內協助客人代訂旅遊行程及表演活動為①Chef②Concierge③Cashier④Cleaner。
116. (3) (本題刪題)櫃台人員必須與那個單位或部門密切聯繫，以保持最新的房間狀態(Room Status)？①Concierge②Engineering Department  
③Housekeeping Department④Operator。
117. (3) 國內外旅館為了節省客人退房時間並精簡櫃檯人力配置，提供那種服務選擇？①Concierge Service②Welcome Drink  
③Express Check-out④Due-out。
118. (2) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處？①房租價格②餐廳營業時間表③旅客住宿須知  
④避難位置圖。
119. (4) 某旅館有 400 間客房，昨晚有 40 間房間沒有租出去，昨晚的住房率如何？①10%②40%③80%④90%。
120. (1) 規模較大的旅館為提供客人會客廳、電報、電腦、傳真、影印、查詢資料、打字等服務項目，設立下列那一個部門？①商務中心②服務中心③客房服務④公關部門。



121. (3) 旅館接待偶像、巨星，應該是透過那個部門來安排較為適當？①總經理室②服務中心③公關部④客務部。
122. (4) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不須報請該主管機關處理？①自殺企圖②施用煙毒③發燒、嘔吐、腹瀉併發症④盲腸炎。
123. (1) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區①仍然可以②不能③不一定能④需稍後才能 聽到廣播。
124. (3) 旅館在夜間營業時段的最高指揮官是指？①客房部經理②大廳副理③夜間經理④房務主任。
125. (2) 總機在緊急狀況時，是旅館之？①申訴②通信指揮③急救④供餐中心。
126. (2) 旅館的疏散與緊急廣播系統主要是下列何單位的工作職掌？①櫃台接待②總機③商務中心④服務中心。
127. (1) 依法規，客房內何者應為防焰材料？①窗簾②床單③毛毯④毛巾。
128. (4) 發現疑似罹患法定傳染病的住客，旅館應？①為其保密②要求其遷出③加強服務④依法規報告政府有關單位。
129. (1) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？①房務部②業務部③餐務部④財務部 人員前往查看。
130. (1) 客房樓層的緊急逃生門應？①保持關閉但不上鎖②上鎖以避免意外③保持開啟通風④開啟放標示禁止通行。
131. (2) 發生停電時飯店工作人員應逐一通知住客並給予①現金②手電筒③螢光棒④蠟燭。
132. (2) 旅客生日當天投宿旅館，該旅館將一張特製的生日賀卡放在房間內。請問這是屬於旅館的何種功能？①提供旅客舒適溫馨的住宿環境②提供精緻服務的功能③扮演社交功能的媒介角色④強調休閒遊憩的功能。
133. (3) 當員工發現旅館公共區域有客人酒醉嘔吐在地板上時，應通知旅館內那一個部門前來清理？①Engineering Department②Front Office Department③Housekeeping Department④Food & Beverage Department。
134. (4) 旅館櫃檯人員將客房預留給團體或 VIP 客人，此作業方式稱為①Non-guaranteed Reservation②Over Booking③Over Stay④Room Blocking。
135. (4) 某飯店的客房共有 300 間，當天的空房數為 120 間，住房數中 GIT 的房數有 150 間，請問該飯店當日的 Occupancy 為多少？①25%②40%③50%④60%。
136. (4) 下列那一個單位不隸屬於 Front Office？①Concierge②Bell Service③Front Desk④Steward。
137. (2) 下列關於旅館客務部人員工作職責的敘述，何者錯誤？①訂房人員應熟記散客、團體及商務簽約等各類房價②總機人員遇顧客親友來電，應立即轉接並主動告知房號③櫃檯人員除辦理櫃檯作業外，尚須熟悉館內相關訊息、活動④服務中心人員應提供顧客館外景點開放時間及路線諮詢服務。
138. (1) 關於旅館服務人員與賓客同搭電梯時的禮儀，下列敘述何者錯誤？①服務人員應先進入電梯背對門，再請賓客進入②服務人員應站在電梯控制開關旁，為賓客服務③電梯內遇到賓客，應點頭問候或打招呼④欲到達同一樓層時，應請賓客先步出電梯。
139. (1) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①採購單位屬於餐飲部門所管轄②客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理③商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目④一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等。
140. (3) Complimentary Room 是指？①住客簽帳②延遲帳③房租免費招待④轉外客帳。
141. (4) 在旅館大廳代為尋人(Paging Service)之工作屬誰較適合？①門衛②大廳副理③出納員④行李員。
142. (1) 飯店行李輸運及寄存是何人之工作？①行李員②誰接單誰做③房務員④門衛。
143. (2) 旅館旅客信函、包裹之轉送與寄存屬何單位之職掌？①安全室②服務中心③出納組④總務室。
144. (4) 旅客遺失客房門鑰匙時應立即①交付備份鑰匙②要求賠償③將其列入黑名單④更換門鎖或為其換房。
145. (4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①採購組②總機房③訂房組④服務中心。
146. (3) 飯店機場代表在組織上不會屬於①櫃台②客房部③業務部④接待組。
147. (2) 以下何者是國內查號台號碼？①100②104③105④119。
148. (1) 中華電信公司國際電話人工掛號台的代號是①100②105③108④110。
149. (1) 旅館內管客房以外秘書性服務的是①客務部②房務部③房間部④餐飲部。
150. (4) 何種纖維可能不是一般紙幣的原料①棉②麻③塑膠④木漿。
151. (2) 真鈔在不同角度下顯現不同花紋因為①紙質好②雕版印刷③油墨好④感光好。
152. (1) 訂房時預付訂金，依國際慣例是幾日房租①一日②半日③1/3 日④二日。
153. (1) 旅館中掌理行李轉運至客房工作者是①行李員②門衛③接待員④訂房員。

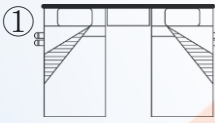
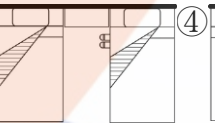
154. (3) 信用卡的所有權是①正卡使用人②政府③發卡銀行④使用者監護人 的。
155. (1) 何種訂房失聯 (No Show) 時旅館不會有損失①已付定金者②有飛機班次者③常來者④簽約公司者。
156. (1) 影響住房率的變數有：a.失聯 (No Show) b.臨時抵達 (Walk In) c.取消 (Cancel) d.延長住宿 (Extend of stay) e.提前遷出 (Early Check Out) f.延期 (Postpone) 及 g.訂房數。最終住房應是①g-a+b-c+d-e-f②g+a-b+c-d+e-f③g-a-b-c+d+e+f④g+a+b+c-d-e-f。
157. (4) 含每日兩餐的旅館報價可稱為①美式 (American Plan) ②歐式 (European plan) ③大陸式 (Continental Plan) ④修正美式 (Modified American Plan)。
158. (1) 颱風來襲之前，員工留守於客房①需要②不需要③看情形④看公司 完成住宿登記。
159. (3) 客務部單位中僅以聲音服務旅客的是①訂房組②行李組③總機組④接待組。
160. (2) 何者可帶給旅館更高實利①多日客滿②最高平均住房率③高旅客流動率④高臨時抵達率。

21600 旅館客房服務 丙級 工作項目 03：房務實務

1. (2) 一般客房(Normal Room)會包括三個區域，下列那一區不包括在內？①起居區②用餐區③衛浴區④睡眠休息區。
2. (4) 下列關於客房安全設備之敘述，何者不正確？①防盜眼不可由外看見房內之動態②安全鍊是避免他人開門後直接進入房內③房客若於房內發生緊急狀況，服務人員可強制破壞安全鍊進入④電腦鎖的鑰匙卡若遺失，須整組換新。
3. (2) 房務人員為方便進行房務整理工作，所持用的鑰匙名稱為何？①Guest Room Key②Room Maid Key③Double-locked Key④Emergency Key。
4. (1) 旅館客房內的逃生指示圖，一般懸掛於何處？①客房門後②浴室門後③床頭櫃上方④電視機上方。
5. (1) 一般而言，旅館客房的緊急照明燈會放置於何處？①門廊內②浴室門後③床頭櫃上方④電視機上方。
6. (3) 一般客房內放置茶包等飲料備品處，稱為？①Station②Table③Mini Bar④Pub。
7. (2) 一般冰箱與牆壁或放在櫃中時與櫃體應取約多少距離較為適當？①5-10 公分②10-20 公分③20-30 公分④30-40 公分。
8. (4) 下列有關客房內冰箱之敘述何者不正確？①冰箱內禁止存放溫度高的食品②冰箱冷凍室內不宜存放玻璃瓶裝之飲料③填裝冰盒內之涼開水時不要把水倒得太滿，方便客人取用④需用去漬油來清潔冰箱比較乾淨。
9. (1) 一般旅館設備中的「Floor Lamp」指的是那一種燈？①立燈②床頭燈③小夜燈④化妝燈。
10. (2) 一般設置於化妝檯兩側的燈具是下列那一種？①Table Lamp②Wall Light③Hallway Light④Floor Lamp。
11. (3) 旅客的貴重物品可放置於房內何處？①衣櫥②浴室③保險箱④床底。
12. (4) 一般客房通常會裝設兩具電話，一具放置在床頭櫃上，另一具會放置在何處？①衣櫥內②小冰箱上③茶几上④浴室內。
13. (4) 下列有關客房梳妝區的敘述何者不正確？①一般梳妝台除了鏡子還設有抽屜可放置備品②梳妝台高度以 73~75 公分為宜③梳妝椅子高度以 43~45 公分為宜④鏡子高度以房客站立在梳妝台前需照見全身為宜。
14. (1) 旅館內放置二張單人床的客房為：①Twin Room②Queen Room③Double Room④Studio。
15. (2) 旅館客房中的「Single Bed」是指：①沙發床②單人床③雙人床④彈簧床。
16. (2) 旅館客房中的「Twin-Bed」是指：①單人床②兩張單人床③雙人床④兩張雙人床。
17. (2) 「Triple Room」是指：①四人房②三人房③雙人房④單人房。
18. (2) 旅館客房中的「Double Bed」是指：①單人床②雙人床③四人床④八人床。
19. (4) 旅館客房中的「Double-Double」房會設置：①一張雙人床②一張單人床③兩張單人床④兩張雙人床。
20. (3) 旅館客房中的 Baby Cot (Crib)是指：①摺疊床②活動床③嬰兒床④嬰兒車。
21. (3) 下列何種類的床可依旅客之需要，加放於房間內？①King-size Bed②Queen-size Bed③Extra Bed④Semi-double Bed。

22. (3) 旅館客房內床鋪加裝滾輪的主要用途是：①習慣性②舒適性③方便床鋪整理④美觀。
23. (4) 通常精梳棉床單及毛巾之耐洗次數至少應超過多少次？①100次②150次③200次④300次。
24. (1) 下列何者不是一般客房布巾存量的訂定參考？①客房坪數②客房住用率③客房床鋪數量④布巾耐用時間。
25. (2) 下列何者不屬於浴室的布巾備品？①Face Towel②Service Towel③Bath Towel④Hand Towel。
26. (1) 下列客房浴室中最大的毛巾是：①浴巾②方巾③足布④面巾。
27. (4) 床面上的布巾中，其作用為防止落塵污染床面者是何種備品？①床單②毛毯③羽毛被④床罩。
28. (2) 直接鋪在上床墊上以避免弄髒床墊的是何種備品？①床裙②保潔墊③床單④毛毯。
29. (2) 傳統以床單及毛毯鋪床時，鋪設的第二條床單的功能為？①美觀②衛生、防止過敏③保暖④沒有特別功能。
30. (4) (本題刪題)以床單加毛毯之鋪床方式，毛毯應以正面朝上，請問應如何辨別？①以毛毯花色②以毛毯長度③以車縫線顏色④以毛毯標誌作辨別。
31. (2) 下列何者不是房務人員做床時所需的備品？①保潔墊②方巾③枕頭套④床單。
32. (2) 開夜床時擺放在床腰處地板上的布巾稱為：①Bath Mat②Foot Mat③Bed Pad④Bed Sheet。
33. (3) 下列客房用布巾之敘述，何者不正確？①布巾的含棉成份會影響耐洗次數②布巾需確實盤點③布巾的收發原則是後進先出④布巾送洗前需清點、分類及檢查是否破損。
34. (4) 下列各項備品所對應的中英文名稱，何者不正確？①浴墊：Bath Mat②拖鞋：Slippers③毛巾：Towel④衣架：Clothes Brush。
35. (3) 客房內的「Stationary Folder」稱為：①服務指南②洗衣單夾③文件夾④意見表。
36. (3) 下列有關旅館客房內「Service Directory」之敘述，何者正確？①總經理給房客的歡迎信函②冰箱飲料單③旅館內服務、收費與設施使用之說明④推廣旅館之宣傳品。
37. (3) 下列那一項不是客房的消耗性備品？①茶包②咖啡包③水杯④絨布拖鞋。
38. (3) 下列何者為客房內的「消耗性備品」？①Shoe Brush②Shoe Horn③Shoe Polish④Service Directory。
39. (4) 下列何者屬於客房之消耗性備品？A、歡迎卡；B、電話簿；C、水果盤；D、吹風機；E、針線包；F、早餐卡  
①ABD②ACE③BDE④AEF。
40. (3) 下列那一項屬於客房衛浴區內的設備？①Peep Hole②Mini Bar③Bidet④Headboard。
41. (1) 下列何者不是客房內免費且可攜回家的備品？①浴衣②茶包③購物袋④針線包。
42. (1) 基於安全考量可能採取固定式及自動斷電的是那一種設備？①吹風機②抽風機③電源插座④電話。
43. (2) 客房設備「Linen Cart」是指：①餐車②布巾車③房務備品車④清潔用品車。
44. (2) 房務人員每天應於何時整理房務備品車？①每天中午前②每天下班前③每天下班後④無特別規定。
45. (4) (本題刪題)房務備品車上物品的擺放原則為：①清潔用具不應與備品車放置一起②上層放置垃圾袋與布巾袋③小物品排列於下層④布巾類放置於中間層。
46. (3) 房門反鎖，請勿打擾燈號持續至中午以後，房務人員應①立即使用緊急鑰匙開啟房門②可敲門嘗試進入③報知值班主管聯絡旅客④暫時不理。
47. (2) 下列客房清潔工作流程何者正確？①掛請勿打擾牌之房間仍需敲門瞭解情況②進入客房後應確定浴室無人在內③清潔完畢後需打開所有燈具④離開時輕掩房門，不必上鎖。
48. (1) 房務人員進行房務作業的先後程序，應該是：A、進入客房；B、客房檢視；C、準備工作；D、房務整理①CABD②ACBD③BCAD④ABCD。
49. (3) 工作人員進入客房時的程序有 1.敲門 2.按門鈴 3.報姓名 4.開門，其程序應為①1-2-3-4②1-3-2-4③2-1-4-3④3-2-1-4。
50. (3) 整理房間時下列何者正確？①續住客房只要重點整理②使用過的布巾可暫放地上③依旅客指示是否更換布巾④可翻動客人的物品。
51. (1) 房務人員使用吸塵器清潔地毯時之方向應為：①由內向外吸②由外向內吸③由右向左吸④由左向右吸。
52. (1) 下列有關吸塵器的敘述何者不正確？①吸塵袋每星期都要清倒②不可吸入尖銳硬物③使用前需檢視吸塵軟管是否鬆脫④警示燈閃亮時需停止操作。
53. (3) 操作直立式吸塵器之敘述，何者不正確？①操作時手部須保持乾燥，以防觸電②使用時間每次不宜超過 1 小時

③清理集塵袋，需使用清水清洗④清理時要先切斷電源。

54. (3) 木質地板清潔維護作業之敘述何者不正確？①可用溼布擦洗②如有茶漬先擦拭清洗再打蠟③若有殘留污垢可用鋼絲絨處理④平均每週做打蠟維護。
55. (3) 一般冷氣迴風口濾網，約多久會作更換？①一個月②二個月③三個月④六個月。
56. (4) 客房窗簾拆洗多久進行一次？①每天均要拆洗②每週拆洗一次③每月拆洗一次④年度保養時拆洗。
57. (1) 房間整理可區分為 1.整理床鋪 2.清理地毯 3.揮塵 4.浴室清理 5.備品補充。為免整理好區域再被擾亂，清理順序可為①1-3-2-4-5②2-1-3-5-4③4-5-2-1-3④3-4-5-2-1。
58. (2) 下列關於打掃房間原則之敘述何者不正確？①由內而外②先擦後鋪③乾溼分開④環形整理。
59. (4) 下列整理房間的作法，何者正確？①不須將床鋪移開方便地毯吸塵工作②用一條抹布、電話等物品③清潔工作應先擦後鋪④需依順時針或逆時針的順序清理。
60. (3) 一般房務人員整理浴室的順序應該是：A、收拾使用過的布巾 B、清洗洗臉檯和浴缸 C、補充備品及布巾 D、清潔並擦亮金屬、五金用品 E、最後檢視。①BACDE②ACBDE③ABDCE④ABCDE。
61. (2) 房務人員擦拭玻璃器皿時應使用何種布巾？①菜瓜布②專用布巾③舊床單④房客使用過的毛巾。
62. (3) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由外而內，由下而上②由外而內，由上而下③由內而外，由上而下④由內而外，由下而上。
63. (3) 下列何者不適合用酒精作清潔？①門鈴②房門把手③浴室扶手④電話話筒。
64. (3) 房務人員整理馬桶旁的捲筒衛生紙時將前端折成三角形的用意為：①節省紙張②不會被污染③抽取方便④無特殊用意。
65. (2) 房務人員整理洗臉檯上的面紙盒，面紙剩下多少時會更換？①1/2②1/3③1/4④只要使用過都要更換。
66. (4) 「Glass Scraper」是用來清潔下列何種設施？①地毯②沙發③浴缸④玻璃鏡面。
67. (4) 下列何者不是房間整理流程中的工作項目？①擦拭灰塵②地毯吸塵③清洗浴缸④清洗布巾。
68. (3) 下列清潔劑與清潔用具的敘述，何者正確？①酒精濃度為 95%，才具消毒效果②木質地板擦拭應用濕拖把③馬桶外緣清潔可使用海綿菜瓜布④銅製品保養使用金屬拋光劑。
69. (4) 房務人員鋪床的第一個步驟是：①設保潔墊②鋪設床單與枕頭③鋪設床單④拉床與頂床。
70. (4) 拉床與頂床動作的主要功能為？①檢查床輪②檢查保潔墊的鬆緊帶③清理床上灰塵④方便鋪床作業。
71. (3) 一般旅館中所謂「Turndown Service」，指的是何種服務？①晨喚服務②提供餐飲③夜床服務④清理浴室。
72. (2) 旅館客房內設有二張單人床，且有二人住宿時，下列開夜床的方向何者正確？
- ①  ②  ③  ④ 
73. (4) 一般房務人員會在何時將「早餐卡」擺放在床上？①每日中午之前②客人 Check-in 前③鋪床作業時④開夜床時。
74. (2) 商務旅館開夜床服務的時間大約會安排在那一時段，何時最適當？①下午 14-16 時②下午 17-20 時③下午 19-21 時④下午 21-23 時。
75. (4) 下列何者不是開夜床作業時的工作項目？①擺放拖鞋和足布②清理垃圾桶③調整房內燈光④拉開窗簾。
76. (4) (本題刪題)旅館中可能存在有害物質中之殺蟲劑屬於下列那一種？①液體②氣體③蒸氣④霧滴。
77. (2) 旅館房務部各區設備進行維修保養前應擬訂那一種計畫？①客房打蠟計畫②清潔維護計畫③冷氣空調維修計畫④工程請修計畫。
78. (4) 房務部所需之清潔用品及顧客用品均由那一個單位進貨？①業務②財務③人事④採購。
79. (2) 客房設備如能定期維護與保養，其效益除了可以節省營運成本外，還有下列那一項功能？①節省人力②延長設備使用年限③縮短工時④增加廢水量。
80. (2) 客房內較為重要之消防設施包括感應器、灑水器、警示燈、緊急廣播系統以及下列那一項？①垃圾桶②緊急疏散圖③檯燈④蓮蓬頭。
81. (4) 旅館內之供水水塔是屬於下列那一種？①固定裝潢設備②流動資產③冷氣空調設備④給水排水系統。
82. (1) 清洗旅館附設之游泳池、浴池及盥洗設備消毒，通常會採用之消毒方法為下列那一種？①氯液消毒法②自然

消毒法③乾粉消毒法④氧氣消毒法。

83. (1) (本題刪題)為節約能源，旅館照明設備應如何控制？①分區②不分區③分時段④不分時段控制。
84. (4) 下列那一種東西可去除原子筆油或香菸油污垢？①洗碗精②煤油③汽油④酒精。
85. (2) 皮箱底輪碰到壁紙上的汙點，可用下列那一種東西去除？①卸妝油②橡皮擦③煤油④化妝水。
86. (3) 下列那一種東西可以擦拭透明玻璃上的手印、汙漬較有效？①清水②汽油③玻璃清潔劑④煤油。
87. (2) 吹風機使用之電力約為？①500-1000 瓦特②1000-2000 瓦特③2000-3000 瓦特④3000-4000 瓦特。
88. (1) 發現浴缸周邊磁磚縫有發黑、發黃情形，應立即以刷子沾下列何者來刷洗？①漂白水②汽油③穩潔④清水。
89. (3) 針對旅館採取節約能源措施，下列那一項敘述正確？①減少使用率②增加客源③降低旅館營運成本④增產報國。
90. (1) 如何運用電燈配合舒適的環境空間及如何調節各公共場所的燈光，應由旅館何人作通盤的考量？①總經理②董事長③顧問④工程師。
91. (3) (本題刪題)客房中最重要的設備是下列那一項？①電燈②桌子③床④冰箱。
92. (3) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？①廢水②太陽能③熱水④電能。
93. (3) 為免影響公共安全，旅館中使用之各項電器設備，應考量各項電器設備之用電量，以免造成何種狀況？①滿載②下載③過載④上載。
94. (1) 客房定期進行維修保養應填寫那一種紀錄？①維修保養紀錄②工程請修紀錄③空調清洗紀錄④客房損壞紀錄。
95. (4) 維修電梯宜盡量安排在下列那一個時段進行，才能避免干擾旅客？①下午②上午③尖峰④非尖峰。
96. (3) 部分清潔維護作業有時無法利用白天進行，而改在夜間來完成稱為①全館清潔工作②白天清潔工作③夜間清潔工作④內部清潔工作。
97. (1) 目前使用最頻繁的滅火工具是那一種？①滅火器②灑水帶③斧頭④緩降機。
98. (3) 免費提供住客使用，無須回收的備品屬於下列那一種？①次級品②低級品③消耗品④非消耗品。
99. (4) 旅館採取之定期保養及維護，應考慮到時間的①間歇性②特殊性③綜合性④適宜性。
100. (2) 當客房設備定期檢修完竣後，應填寫那一種客房表單？①損壞紀錄②維修保養紀錄③堪用狀況紀錄④採購紀錄。
101. (2) 用電量大的電器設備必須使用何種迴路，以免發生危險？①金屬②專用③橡膠④塑膠 迴路。
102. (1) (本題刪題)為達到最省且最有效之水量，不應適度調整馬桶之那一種水量？①進水量②出水量③放水量④沖水量。
103. (3) 發現客房設備有損壞或故障情形，應填寫那一種表單？①工程發包單②工務進度表③工程請修單④工務移交單。
104. (3) 客人遷出後，如發現旅客有遺忘物品時，應記錄在①旅客住宿登記卡②客房清潔日報表③遺留物登記簿④洗衣單。
105. (4) 浴缸是屬於下列那一種物品？①客房備品②布巾類備品③浴室備品④浴室設備。
106. (2) 自動撒水設備是屬於①通風②滅火③電器④警報 系統。
107. (1) 客房內毛巾是屬於下列那一種？①非消耗品②一次性用品③個人用品④消耗品。
108. (1) 地毯的保養必須每天至少要用何種用具清理呢？①吸塵器②捕鼠器③冷暖器④除毛器。
109. (3) 大理石、水磨石及瓷磚是屬於那一種地面？①中性地面②軟質地面③硬質地面④彈性地面。
110. (3) 旅館內一般負責「Lost & Found」處理的是何者？①客房清潔員②財務人員③房務辦事員④櫃檯接待員。
111. (4) 下列有關職場安全操作的敘述，何者錯誤？①安全操作的目標是職場零災害②創造沒有危險的工作環境是主管和工作人員應共同努力注意的③主管應建立員工行為規範，亦即作業人員須知④主管應負起保持各種設備和用具維修責任。
112. (4) 伴隨發熱與發光之的氧化反應稱為？①火苗②火燄③爆炸④燃燒。
113. (1) A 類火災又可稱為何種火災？①甲類普通火災②乙類油品類火災③丙類電器火災④丁類金屬火災。
114. (3) C 類火災又可稱為何種火災？①甲類普通火災②乙類油品類火災③丙類電器火災④丁類金屬火災。

115. (1) 建築物家具等使用之材質，如木材、紙張、棉織物、纖維物、裝飾物品、塑膠、橡膠等之固體可燃物質引起之火災是指？①甲類火災②乙類火災③丙類火災④丁類火災。
116. (3) 電壓配線、電動機器、變壓器等通電之電氣設備所引起之火災是指？①甲類火災②乙類火災③丙類火災④丁類火災。
117. (2) 消防水系統滅火設備包括室內消防栓設備、室外消防栓設備、水霧設備以及下列那一項設備？①自動控溫設備②自動灑水設備③自動節電設備④自動廣播設備。
118. (1) 旅館內採中央空調系統者且客房窗戶緊閉，當大量旅客聚集吸煙時，吐出的煙可能會導致下列何種探測器的誤報？①偵煙型②金屬型③灑水型④手動型。
119. (2) 避難方向指示燈依規定，應設在旅館內走廊之天花板下方或踢腳板上方，以提供旅客正確的①開運方向②逃生方向③結緣方向④膜拜方向。
120. (3) 火災發生後，旅館之電源中斷，啟動緊急照明燈、消防設備等之電源，是來自下列那一項設備？①緊急排氣系統②緩降機③自動發電機④空調系統。
121. (4) 當旅客在火場中逃生受到濃煙或高熱的阻擋時，應採用何種器具來逃生？①降落傘②救生衣③防毒面具④防煙面罩。
122. (1) 目前裝設數量最多的一種避難器具是下列那一種？①緩降機②折疊式懸吊梯③避難橋④避難繩索。
123. (1) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？①燈泡②電視機③電冰箱④中央空調系統。
124. (1) 假如客房內電視機故障，可聯絡何部門人員維修？①工務部②電器行③客務部④人事部。
125. (2) 為加強床鋪之維護與延長使用壽命年限，通常會定期如何？①拍打②翻面③更換④降價出售。
126. (2) 為保持客房及浴室之整潔，設備光潔亮麗，必須進行？①逃生器材維護②客房清潔維護③消防設備保養④機具設備保養。
127. (2) 為控制客房整體服務水準，應依客房清潔維護控制表逐項詳細記載，並徹底執行的是？①櫃檯服務員②房務人員③總機人員④大廳經理。
128. (1) 下列那一種設備之清潔重點為內外無汙漬，沖水開關功能正常，排水管線暢通①馬桶②浴缸③洗臉盆④冰箱。
129. (2) 房務部門所使用的器具大部分屬於下列那一種？①洗碗用具②清潔用具③廢水處理器具④捕鼠器具。
130. (2) 加強設備維護保養之最終目的，主要在於提高旅客對該旅館的①業績②評價③抱怨④申訴。
131. (1) 下列那一項是房務部的最主要工作？①清潔衛生②節能減碳③控制用水用電④禁菸。
132. (4) 負責客房清點冰箱飲料等並通知櫃檯或房務中心，是下列那一部門的職責？①客務部②業務部③管理部④房務部。
133. (2) 客房用消耗品之請領、補充、控管，是屬於下列那一部門的職掌？①工程部②房務部③人資部④財務部。
134. (1) 負責客房之清潔、衛生作業並掌控客房之狀況，是下列那一部門的職掌？①房務部②財務部③工務部④人事部。
135. (4) 維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？①安全管理②財務管理③客務管理④房務管理。
136. (3) 下列那一項不屬於消防設備？①滅火器②灑水器③地板清潔機④緊急照明燈。
137. (4) 下列那一項不屬於客房設備？①浴缸②馬桶③電視④消防箱。
138. (2) 下列那一項消防設備，於斷電時則會自動發亮？①逃生指示圖②緊急照明燈③消防箱④滅火器。
139. (4) (本題刪題)屬客房部，掌管客務及洗衣外的一切活動之部門是①客務部②客房餐飲組③調度室④房務部。
140. (1) 何者不屬洗衣部組織①廚務組②水洗組③乾洗組④平燙組。
141. (1) 房務部一般不負責①營業中餐廳②公共區域廁所③旅館入口④電梯內部 的清潔。
142. (2) 清潔員進入異性洗手間清潔前不須注意①有無異性使用者②馬桶是否漏水③是否有馬桶間上鎖④是否有談話聲。
143. (3) 旅館外牆一般由①工程部②公共清潔組③外包廠商④服務中心 清洗。
144. (3) 何者為客房床設置原則①盡量高②盡量軟③無法於門口看見④盡量重。
145. (4) 床的舒適與否由何者決定①夠硬②用獨立統彈簧③夠軟④臥床時身體不變形。
146. (4) 依法台灣何種旅館應有浴缸①沒有要求②民宿③一般旅館④觀光旅館。

147. (2) 編制房務部年度預算為①財務②房務③採購④工務 經理的工作。
148. (3) 客房布巾漂白時的適宜溫度為攝氏①40-50②50-60③60-70④20-30 度。
149. (1) 員工進入客房前應先按門鈴後敲門是因為①維持走廊安靜②法令規定③傳統④方便。
150. (4) 下列何者不是房務部主要職責①清潔客房區域②保養與維護客房區域③清潔公共區域④清潔冷凍庫。
151. (4) 客房床常維持在 50 至 55 公分高是為①方便打掃②方便接電話③方便搬動④方便坐臥。
152. (2) 何者非面巾 (Face Towel) 主要功能：①擦身②圍覆軀幹③沐浴時拉背④包覆濕髮。
153. (1) 獨立筒式床墊之彈簧布袋應①橫向排列②直向排列③曲線排列④皆可。
154. (4) 客房床輪應由何處開始裝設①床尾②受力端③床架中心點④床頭。
155. (3) 一般床單摺入床墊深度極限約為①25②35③30④20 公分。
156. (1) 床單摺入床墊深度應①大於②等於③小於④無關 床墊高度。
157. (2) 客房室內裝潢設計的原則是①爭取坐北朝南②簡單、高雅及好保養③是否豪華④天花板不宜高過 2.4 公尺。
158. (1) 客房門扇開啟後寬度超過 0.9 公尺可能是希望方便①輪椅②行李車③床墊④雙人同時 進出。
159. (4) 客房門淨高度 $\geq$ 2.1 公尺可能是希望方便①輪椅②行李車③客房餐飲餐車④加床 進出。
160. (1) 觀光旅館必須於門廳設置電話是基於①法規②行業③公司④主管 要求。
161. (2) 雙人床長度要適合身高 180 公分者睡用，下列何種敘述較宜①6 台尺長②210 公分長③180 公分長④190 公分寬。
162. (4) 台灣旅館在採用智能化房控系統後，牆面開關內一般有①110V②24V③220V④網路信號 電流。
163. (2) 客房浴室多設於進門口處是因為①比較不占空間②管線導入方便③設計方便④整理方便。
164. (1) 客房清潔應盡量於①晨間旅客外出後②晨間盡早③旅客結帳前④旅客通知後 開始。
165. (1) 活動床 (加床) 在實務上①需要時才設於客房②應常設於客房③應常設於套房④應大於一般床。
166. (4) 何者不屬旅館洗滌外包原因①投資回收困難②開機率偏低③法令設限④旅客太多。
167. (4) 下列何種食物最好保存在客房冰箱內①小瓶威士忌②泡麵③花生米④啤酒。
168. (4) 通常整理房間時會先拉開遮光窗簾不是因為①光線較佳②紫外光殺菌③看得較清楚④較省空調。
169. (4) 客房淋浴間門外 (浴缸邊地面、洗臉台前)，常會鋪放地墊是因為①看起來較豪華②看起來較清潔③較濕潤  
④可防滑。
170. (4) 清理洗臉台盆時，取出阻水塞子清理是為①防止貴重物品掉入②法規要求③比較豪華④防止阻塞及異味。
171. (1) 浴缸內側牆面應每天清理是因為①容易吊垢②防止滲水③比較光亮④法規規定。
172. (2) 為防冰箱食物過期可①放置說明提醒旅客②每日檢查某日期進貨的個別食品③不放食物④每日更換所有食物。

21600 旅館客房服務 丙級 工作項目 04：核心職能

1. (4) 巡邏中發現鑰匙卡片 (Key Card) 插於關閉的客房門鎖上，房客可能①正在房內上廁所②正在房內睡覺③在房內只忘記抽出④未進入客房。
2. (2) 深夜巡邏中發現機械鑰匙 (mechanical lock key) 插於關閉的客房門鎖上，應①留話告知旅客小心②留話並取下代為保管③開門查看④立即報警。
3. (4) 巡邏時發現客房內噪音及於門外，但尚無其他旅客抱怨應①立即通報當班主管②暫不理會③敲門後走開④敲門後隔門勸導。
4. (3) 房客要求代為外出購物，服務中心應①立即外出②拒絕③經報准後外出④如為病痛，立即給藥。
5. (2) 旅館不可提供何種服務①推輪椅②為旅客注射③為旅客戴氧氣面罩④操作簡易體外心臟電擊器 (AED)。
6. (2) 旅客要求服務，服務人員前往客房後發現旅客衣衫不整應①令其穿好衣服②告知稍後再前往③視而不見繼續服務④回頭就走。
7. (3) 顧客至打烊時間仍滯留餐廳，服務人員可①開始清掃②開始關閉燈光及空調③婉言勸離④先行下班。

8. (2) 旅客遷出時，旅館需派員立即檢視房間不是為①防止物品被竊②顧及禮貌③防止房間設備被破壞④防止旅客遺留物品。
9. (4) 在旅客交洗衣物中發現有貴重物品而無法聯絡旅客應①停送洗先聯絡旅客②代保存仍送洗③送洗、代保存並留話於交班簿④送洗、代保存，留話於交班簿及客房內。
10. (2) 房客在外遺失房門機械鎖鑰匙，旅館應立即①交備用鑰匙②換房間或換鎖③報警處理④向旅客收換鎖費。
11. (1) 巡邏時於客房樓層走廊遇見非房客逗留應①請其離開②請其輕聲③報警④打招呼。
12. (2) 夜間遇房客不會調整室內空調且有溝通障礙時應①在電話中教其使用②派員前往客房調整③請其參閱服務指南④告知明晨將盡快處理。
13. (4) 何者不是上樓梯時讓旅客先行的原因①國際禮儀②準備扶持③以客為尊④消防規定。
14. (3) 預知有虔誠回教徒將入住，不需取出客房內之①酒精性飲料②含豬肉食物③有香味植物④基督教聖經及佛經。
15. (4) 進入客房前敲門時應先按門鈴，無回應時需敲門是因為①國際禮儀②法律規定③旅客可能視障④電鈴可能損壞。
16. (2) 工作中與遠方同事溝通時，對方聽不清楚應①大聲喊叫②縮短彼此距離③降低音量④改用英文。
17. (1) 大型旅館全館突然空調損壞可立即①以緊急廣播系統②派員往各客房③由總機④由大廳副理 通知房客。
18. (2) 旅客登記入住時被要求先刷信用卡①是不禮貌行為②可節省遷出時間③法律規定④可方便作帳。
19. (3) 清潔客房時發現旅客物品散亂放置應①暫停清潔留話告知②為之收入抽屜和衣櫥再清潔③為之清潔但不移動④物件放置處跳過清潔。
20. (2) 遇旅客休克倒地，旅館員工不應①視需要進行心肺復甦（CPR）②為其注射葡萄糖③為其叫救護車④為其量體溫。
21. (3) 如果客人在公共地區大聲喧嘩，服務人員應①以客為尊，順其自然②請他們先結帳③禮貌勸止④請長官出面。
22. (4) 旅客進出大門時被門夾傷，第一時間服務人員不必①上前協助②報告值班經理③拿急救箱④緊急廣播通知大眾。
23. (2) 進行客房清潔時，虛掩房門並將清潔車停於門前，作用可能不是①保護續住房客隱私②增加工作效率③暢通走廊動線④減低窺探可能。
24. (1) 旅客欲往總機室面謝值機人員服務，當班經理婉拒可能考慮①保持總機房安靜②快要交班③總機室太髒④會有消防顧慮。
25. (4) 何者非設置身心障礙客房應注意事項①不應有高起門檻②浴室門應方便輪椅使用者開關③設施應設必要扶手④房間不應放酒。
26. (1) 水杯上印花開始褪色時可能有①衛生②味覺③法律④作業 顧慮。
27. (3) 服務過法定傳染病住客的員工應①要求其離職②公佈大家小心③赴院檢查並追蹤觀察④對其資遣。
28. (4) 旅館應對何種顧客傷害負責任①喝水嗆傷②打破水杯割傷③跳床摔傷④浴室滑倒。
29. (2) 舉升行李等重物時，應用①小力②緩力③猛力④大力。
30. (3) 旅館內旅客可能到達之區域包括①總機室②餐廳廚房③接待櫃檯④安全監控室。
31. (3) 旅客欲進入後場（檯），在場員工應立即①通知警衛②報告經理③阻止並解釋④記錄時間。
32. (1) 旅館門衛為顧客開轎車車門應立於車門的①鉸鍊側②門把左方③門扇正前方④以先引起乘客注意。
33. (2) 旅客給予極小額之小費，服務人員可①禮貌提醒價值②道謝收下③告知價值後婉拒④告訴旅客等於羞辱。
34. (2) 旅館業對住宿旅客應有何種服務①經常至房間關切是否一切安好②每日整理房間③詢問是否要理髮④詢問是否要體驗夜生活。
35. (1) 服務對動物毛髮過敏旅客，不應提供①羽絨枕②木棉枕③泡棉枕④茶葉枕。
36. (2) 發現房客插用重耗電之器具使電源跳脫，旅館應①立即請其遷出②告知旅客停止使用③沒收該器具④報警處理。
37. (3) 何時旅館會限制外客逗留館內①客滿時②地震時③客房外之營業單位結束營業後④強颱登陸後。
38. (3) 對臨時抵達，無行李或登記地址為臨近地區的旅客，住房期間，總機部門應注意其①房間使用狀況②訪客狀況③通訊狀況④消費狀況。



39. (4) 清潔客房使用過的杯子應該①在客房洗臉盆洗②用換下的床單擦乾③在客房浴缸洗④取出房間以洗碗機清洗。
40. (4) 設計客房入口門寬度時，何種考量者不正確①可容清潔服務車②可容客房餐飲餐車③可容輪椅④可容中餐圓桌 進入。
41. (3) 房客外出後來電交待用餐地點，值機員需知會何單位？①服務中心②訂房組③櫃檯接待④門衛。
42. (2) 客房清潔人員發現已遷出旅客遺忘物品時應立刻①交警察局②記錄並交房務部處理③暫放服務台保管④捐給員工福利委員會。
43. (3) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①留意標示②敲門③有把握時直接開門進入④報單位姓名。
44. (1) 旅館員工何人於何狀況下可進入已有住客房間①清潔員清潔房間②業務部導覽③清潔員洗地毯④木匠補油漆。
45. (1) 下列何者不是顧客對住宿服務的期望①價格調整未預先告知②衛生清潔的設施③安靜舒適的環境④服務人員的專業技術。
46. (2) 旅館業是屬於那一種行業①製造業②服務業③慈善業④半製造業。
47. (3) 請長住客定期結帳的原因不是①節省最終結帳時間②減少錯誤可能③基於不信任④提醒消費狀況。
48. (4) 住客標示「請勿打擾」已超過二十四小時，何者不是服務人員要求進入客房探視的理由①備品可能需要補充②進行必要整理③防止住客發生意外④防止失竊。
49. (2) 房務人員清潔洗臉台、浴室地板、馬桶、浴缸時應①使用鹽酸②戴清潔用手套③用浴巾擦乾④用換下床單擦乾。
50. (1) (本題刪題)房內已設鬧鐘的旅館，對人工喚醒作業應①讓旅客選用②放棄並教旅客用鬧鐘③只對貴賓開放④只對團體開放。
51. (4) 房務部於旅客結帳時，不需要主動注意其①有無送洗衣物待取②房內有遺留物品③設施備品有無損壞④有無吃早餐。
52. (1) 旅客表示於房內遺失財物，旅館何種處置不正確①要求清潔人員與住客對質②請安全室調閱監視紀錄③立即檢查房內各隱蔽處④必要時報警並協助調查。
53. (3) 何種假不應事後補請①公傷假②病假③事假④喪假。
54. (1) 何種假可以扣薪①事假②病假③產假④喪假。
55. (1) 員工至離職時仍有欠假，公司依法應①加發薪資補償②視同放棄③加三倍發薪④交工會決定。
56. (2) 員工年假當年不能休完，公司依法應①留待次年一起休②發薪補償③交工會決定④由總經理決定。
57. (4) 旅館業從業人員應定期健康檢查至少①每月②每季③每半年④每年一次。
58. (4) 旅館業發現旅客罹患疾病時，應於①三②六③十二④二十四 小時內協助就醫。
59. (4) 旅館對旅客的何種情況不需要報請當地警察機關處理①旅客死亡②拒絕登記強行住宿③施用煙毒④旅客跌倒。
60. (2) 警察對於旅館住宿旅客之臨檢，下列何者不成為理由①攜帶武器②可能賴帳③可能殺人④可能販毒。
61. (4) 警察人員對旅館客房實施臨檢時，應會同①旅客配偶②董事長③總經理④現場值班主管。
62. (3) 旅客住入而未預付，留置其身份證件是①行規如此②公司規定③違反法規④比較有保障。
63. (2) 遇刑警要求察看旅客登記資料應①拒絕②瞭解原因再決定③立即配合④報警。
64. (3) 電話值機員接通房客電話後留於線上監聽是①為確保通話品質②可保障旅客安全③可能觸法④可訓練外語聽力。
65. (4) 觀光旅館業主管出現在營業區域時，應該配戴名牌的原因何者不正確①法令規定②算是服務人員③方便顧客識別④依個人習慣。
66. (2) 勞資關係是規範雇主與員工間的①工作配合②權利義務③道德平衡④利益分配。
67. (4) 雇主想預扣員工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時①經勞工同意即可②自己決定即可③要報告主管機關④依法不可。
68. (4) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其他勞工法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為

①內政部社會司②法務部③行政院訴願委員會④勞動部。

69. (1) 未告知而不到班將①增加同事負擔②加快服務速度③降低服務錯誤率④以後加班即可。
70. (4) 旅客於公共區域摔跤，工作人員應①大家盡快圍上表示關切②立即電話報警③立即報告總經理④僅由必要人力處理，並避免圍觀。
71. (1) 主管命令與員工自我認知不同但不違法，員工應①先遵行後溝通②先弄清楚再執行③以自我認知優先④先弄清楚。
72. (3) 旅客邀約下班後宵夜，員工最好①低調自行前往②邀同事同往③婉拒④不可一次就答應。
73. (1) 旅客將自有相機送給員工，員工不可以①低調自行攜回家②告知主管後攜回③價購④捐給員工福利委員會。
74. (1) 旅客將自有相機交清潔員送修，員工不可①立即外送修理②告知非己職責③拒絕④轉知可服務單位。
75. (4) 住客夫妻吵架旅館應①避免介入②令其遷出③報警④密切注意，免生滋擾及意外。
76. (2) 旅館業是典型的服務業，從業人員應發揮服務理念之最高宗旨，在使旅客有①任性所為②賓至如歸③頂級奢華④如皇帝般的感受。
77. (1) 上班時應有的態度是①外表莊重，內心專注②內外都要輕鬆③注意工時，按時下班④注意旅客聊天，準備插話。
78. (4) 下列何者是服務人員應有的行為①借用旅客相機郊遊②坐客用電梯去員工餐廳③接受旅客敬菸④不取用營業用食物或飲料。
79. (4) 下列何者是旅館服務人員應有的品德與修養①代人打卡②不與同仁協同服務③口有蒜味④微笑待客。
80. (3) 下列何者態度，不是一個良好餐旅服務人員所應具備的①豐富的學識②健康的身心③能言善辯④良好的外語能力。
81. (4) 下列何者不是健康的服務心態？①工作有榮譽感②保持熱忱及愉快的心③使工作藝術化④需要獎金激勵。
82. (4) 下列何者不屬職業道德的是①敬業精神②溝通協調③滿足員工需要④供應員工餐廳美食佳餚。
83. (3) 上班遲到，若遇見主管時應①避開以免尷尬②打招呼後，趕緊離開③主動說明原因④坦然招呼，淡化處理。
84. (3) 員工無法上班，應該①讓單位自行發現②有空再通知③主動先行請假④編好理由，再行請假。
85. (3) 在工作場所裡率性表達自我的個性及脾氣是①合理②受歡迎③不理智④適合自我發展的行為。
86. (2) 下述何者非餐旅從業人員對其所從事職業的態度？①向心力②功利主義③認同感④能力發揮。
87. (4) 旅館的「服務」是否良好在於①滿足少數顧客之服務形式②提供優質的服務設備③符合經營者的感受標準④使顧客感受到舒適滿意。
88. (2) 乾淨、整潔的外表儀容，對旅館從業人員而言①是可注重可不注重的事②是對工作與顧客的尊重③是旅館法規的規定④不是公司規定。
89. (2) 下列何者非旅館業之特性①人員的行為也是產品②可以販售客房存貨③顧客的需求因人因地因時而異④所賣的產品兼具物與人的服務。
90. (2) 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件①良好的溝通技巧②個人主義③良好的衛生習慣④良好工作態度。
91. (3) 旅館接待員辦理住宿登記時，下列何者有失服務禮儀？①協助填寫登記卡②要求先預付③竊竊私語④說明他只訂房到幾時。
92. (1) 關於旅館業的制服，以下敘述何者錯誤①必須跟上時髦②方便操作與安全③方便顧客識別④與裝潢協調。
93. (2) 下列何者不是正確的服務心態①工作即生活②只重視老闆的貴賓③為榮譽而工作④服務是藝術。
94. (4) 下列何者不是旅館業員工穿著制服原因①法令有規定②是福利一部份③顧客要求④求好運。
95. (2) 何者不是服務中應有用語①請②喂③對不起④謝謝。
96. (4) 旅館何職級員工可利用大廳正門上下班①經理②協理③領班④都不可以。
97. (2) 未定期清洗客房內空調風機濾網及盛水盤，容易造成①蚊蠅滋生②退伍軍人症③傷寒④後天免疫症候群（AIDS）。
98. (1) 旅館提供因公誤餐（House use meal）是因為①方便工作②階級權力③尊重專業④行規傳統。
99. (2) 服務時遇顧客對話有趣，應①適度插嘴②避免干擾③停止服務④傾聽。

100. (1) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，何單位人員應主動前往親切的招呼與服務？①行李員②警衛③出納④接待員。
101. (2) 旅館服務人員的儀態應首重①充分表現自我②各年齡層都能接受③朋友喜歡④父母喜歡。
102. (3) 下列何者不是旅館業從業人員應徹底瞭解的事①年度業績目標②公司對服務的期待③房客昨晚作甚麼④員工可使用之設施、提供之福利及相關規定。
103. (2) 旅館業從業人員對『公司責任』的敘述何者有誤①是有限責任②是無限責任③應在離職後結束④依法規範。
104. (3) 員工操作不慎嚴重損壞機器設備時應①由主管自行發現②離開現場，當不知道③主動通知維修單位及單位主管④自行修復。
105. (2) 有關旅館服務的敘述，下列何者不正確？①要用誠心、熱心、愛心來表現②今日的客房可以在明日販售③服務是一種行為、過程和表現④服務的好壞關鍵在於人的因素。
106. (1) 『顧客永遠是對的』必須基於何種狀況①顧客遵守交易秩序②只要顧客付錢③如果顧客是貴賓④總經理交代。
107. (4) 半夜因住客不慎觸動消防警鈴，旅館應①低調暫不管②立刻命令該住客遷出③關掉警鈴④復歸警鈴並廣播告知旅客。
108. (3) 無特殊標示之融栓式灑水頭之啟動溫度約為攝氏①150②100③70④45 度。
109. (3) 二氧化碳滅火器可以處理何種火災①鍋爐②煤堆③電腦④油料。
110. (3) 員工發現火警時，應即時應變，下列何者不符合要領？立即①大聲呼叫示警②使用現場滅火器材③使用緩降機逃離④按「火警發信器」。
111. (4) 員工聽到消防警鈴響時，正確反應是①立即疏散旅客②先逃離樓層③大家自動前往救火④待命救火或疏散。
112. (4) 消防栓上的紅燈閃亮不可能是①短路②系統測試中③某處接收到火警信號④電源關閉。
113. (3) 下列何者不可能是客房內的消防逃生設備①偵測器②灑水頭③消防水帶④防煙面罩。
114. (2) 地震、火警、緊急疏散或打烊時，不應將何種設備關閉①客用電梯②消防供水③緊急電源④鍋爐。
115. (2) 火災中最可怕的是吸入濃煙中之①二氧化碳②一氧化碳③一氧化氮④二氧化氮。
116. (2) 樓層安全門平時應①上鎖但保持暢通②關閉但隨推即開保持暢通③關閉上鎖④隨時打開以便逃生。
117. (4) 將各樓層管道間（井）地面完全封填不是為阻止①下層樓之火焰、濃煙上升②蟲蟻竄逃③噪音、氣味流竄④竊賊往來。
118. (1) 以串聯法安裝之燈具照明的逃生指示，應接①市電②緊急電源③額外電源④獨立電源 迴路。
119. (1) 樓層（非避難層）的緊急逃生門之開啟方向為①逃生方向②必須雙向都可③只向走廊內④人多方向。
120. (3) 較低樓層的緩降繩索不應在較高樓層使用是因為①煞車性能不同②負重不足③繩索長度不夠④裝置位置不同。