

21600 旅館客房服務 丙級 工作項目 01：旅館業的認識

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度假旅館 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. (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。
10. (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。
11. (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。
12. (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。
13. (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 Floor ②Suite ③Inside Room ④Outside Room。
14. (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。
15. (4) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？ ①Package Rate ②Preferred Rate ③Promotion Rate ④Rack Rate。

16. (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。
17. (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。
18. (2) 某飯店的住客林先生需要列印一份文件，請問下列那一個部門或單位可以立即為他處理？ ①Accounting ②Business Center ③Switch Board ④Reservation。
19. (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。
20. (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。
21. (4) 旅館「正式開幕」的英文名稱為？ ①Reopening ②Soft Opening ③Hard Opening ④Grand Opening。
22. (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。
23. (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。
24. (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。
25. (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。
26. (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。
27. (2) 旅館的後場部門係指？ ①前檯 ②管理 ③餐廳 ④房務 單位。
28. (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。
29. (4) 下列那一個單位不是隸屬於 Front Office？ ①Concierge ②Bell Service ③Reception ④Steward。
30. (1) 旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙，稱為？ ①Emergency Key ②Bin Card ③Floor Master Key ④Guest Key。
31. (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-Come ②No-See ③No-Show ④No-Stay。

32. (3) 關於旅館業的敘述，下列何者錯誤？ ①度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商務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。
33. (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。
34. (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。
35. (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)？ ①Operator ②Housekeeping Department ③Concierge ④Engineering Department。
36. (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。
37. (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。
38. (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 service ②Housekeeping ③How may I help you ④Anybody home。
39. (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地毯汙漬須以漂白水去漬 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。
40. (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。
41. (2) 台灣最早引進的國際連鎖旅館為？ ①Hyatt Hotel ②Hilton Hotel ③Marriott International Hotel ④Holiday Inn。
42. (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。
43. (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。
44. (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。
45. (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。
46. (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。

47. (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。
48. (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。
49. (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。
50. (3) Operator 是指？ ①服務中心職員 ②櫃檯員 ③總機人員 ④訂房員。
51. (1) Receptionist 是指？ ①櫃檯接待員 ②房務員 ③大廳副理 ④總機人員。
52. (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財務經理 ②房務部經理 ③餐飲部經理 ④客務部經理。
53. (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。
54. (3) 下列何者不屬於 Front Office 的一員？ ①Receptionist ②Reservation Clerk ③Room Attendant ④Concierge。
55. (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。
56. (1) 「Villa」是指？ ①別墅 ②套房 ③單人房 ④沙發床房。
57. (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。
58. (1) 下列那一部門不屬於 Back of the House？ ①Front Office ②Human Resource ③Purchasing ④Accounting。
59. (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。
60. (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有景觀的房間 ④沒有窗戶的房間。
61. (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。
62. (4) 「Accommodation」是指？ ①會議場所 ②公共設施 ③附屬設施 ④住宿設施。
63. (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。
64. (2) 「Vacant Dirty」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。
65. (3) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？ ①Connecting ②Next ③Adjoining ④Adjacent Room。
66. (1) 相連的房間，中間有門互通的是？ ①Connecting ②Adjacent ③Adjoining ④Next Room。

67. (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。
68. (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它露營設備。
69. (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。
70. (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。
71. (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 rate ②time-limited-rate ③corporate rate ④rack-rate。
72. (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。
73. (4) 住客已遷出，但尚未清掃的房務註記是？ ①VR ②OR ③OOO ④VD。
74. (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。
75. (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。
76. (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。
77. (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。
78. (4) 911 客房的馬桶故障無法短期修復，客房部將此房間註記為？ ①Occupied ②No-show ③Vacant ④Out of Order。
79. (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。
80. (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。
81. (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。
82. (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。
83. (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。

84. (3) 星級旅館評鑑標識之有效期限？ ①1年 ②2年 ③3年 ④4年。
85. (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。
86. (1) 我國星級旅館評鑑方式是採二階段辦理，分別為？ 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。
87. (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。
88. (2) 「Extra bed」是指？ ①雙人床 ②加床 ③單人床 ④嬰兒床。
89. (4) 視野景觀良好的房間稱為？ ①Duplex ②Inside Room ③Cabin ④Outside Room。
90. (3) 面向天井的房間是屬於？ ①Adjoining Room ②Connecting Room ③Inside Room ④Outside Room。
91. (2) 在客房內的小冰箱的英文名稱為？ ①Pub ②Mini Bar ③Bear ④Ice。
92. (1) 「Twin Room」是指？ ①雙床房 ②三床房 ③單床房 ④蜜月房。
93. (3) 「Suite Room」是指？ ①四床房 ②六床房 ③套房 ④蜜月房。
94. (1) 打掃完畢可以報賣的房間稱為 ①Ok Room ②Make Room ③Classroom ④Studio Room。
95. (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。
96. (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。
97. (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。
98. (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。
99. (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。
100. (4) 汽車旅館 (Motel) 的發源地在 ①英國 ②法國 ③加拿大 ④美國。
101. (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。
102. (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。
103. (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。
104. (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。
105. (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。

106. (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。
107. (2) 大型旅館的客房部(Rooms Division)可能由客務部 (Front Office) 及 ①財務部 (Financing) ②房務部 (Housekeeping) ③採購部 (Purchasing) ④旅遊服務部 (Travel Center) 等二個可以獨立存在的次部門所組成。
108. (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。
109. (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原設床舖所能容納人數加一。
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符合法規。
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周末 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. (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。
16. (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。
17. (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。
18. (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如需調整時應向主管機關報請備查。
19. (1) 預定退房而未離店的旅客，我們稱之為 ①Due-out ②Over-stay ③Early Check-out ④Early Check-in。
20. (2) 客人提早退房，我們稱之為 ①Due-out ②Early Check-out ③Over-stay ④Late Check-out。
21. (3) 所有可用房間都已售出或在使用為 ①Over-stay ②Over-house ③Full-house ④Upsell。
22. (3) Arrival Preparation 的啟動工作是由 ①SALES ②H/K ③F/O ④RSVN 統籌。
23. (3) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如某簽約公司旅客無班機抵達資料時，者應該 ①立即取消訂房 ②立即將其改為候補名單 ③詢問簽約公司是否保證訂房 ④暫行擱置。
24. (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。
25. (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 ②Blockroom ③DND ④No Call。
26. (2) 重要貴賓的排房，應避開何種客源 ①F.I.T. ②G.I.T. ③H/U ④Local Guest。
27. (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 Office ②Housekeeping ③Room Service ④Security。
28. (3) 延遲退房至下午六點以後可以加收房租的 ①1/2 ②1/3 ③全額 ④隨便客人給。
29. (3) 延長住宿的英文為 ①Block room ②Extra bed ③Extension ④Cancellation。
30. (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。
31. (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 Out ②Express Check Out ③FIT Check Out ④GIT Check Out。

32. (3) 客人要求要 Late check out，櫃檯接待須通知 ①F/O ②Business Center ③Housekeeping ④F&B。
33. (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。
34. (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。
35. (4) 下列何者可於旅館內換取一定產品或服務 ①Registration Card ②Reservation Card ③Guest History Card ④Voucher。
36. (1) 下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券 ①Coupon ②Reservation ③Confirmation ④Deposit。
37. (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。
38. (2) Lodging Coupon 是一種？ ①折價券 ②住宿券 ③早餐券 ④代用券。
39. (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。
40. (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。
41. (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。
42. (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。
43. (2) 雜項消費單是指 ①Cash paid out ②Miscellaneous charge voucher ③Key card ④No call。
44. (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 Change ②Held Laundry ③Lost & Found ④Miscellaneous Charge。
45. (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。
46. (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。
47. (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。
48. (1) 在我國兌換外幣時，應填寫 ①外幣水單 ②稅單 ③簽帳單 ④飲料單。
49. (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。
50. (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。

51. (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。
52. (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。
53. (1) 美元的貨幣單位代號 ①US\$ ②CAN\$ ③HK\$ ④JPY¥。
54. (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。
55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (3) 國泰航空公司的英文簡稱 ①SQ ②CI ③CX ④MH。
59. (3) 新加坡航空公司的英文簡稱 ①AA ②KL ③SQ ④EG。
60. (1) 頭等艙的英文簡稱 ①F ②C ③Y ④H。
61. (3) 經濟艙的英文簡稱 ①C ②F ③Y ④M。
62. (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。
63. (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。
64. (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)。
65. (3) 行李員協助旅客遷入時，下列何者服務不當？ ①先向旅客明朗地說聲「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。
66. (1) 換房單是由那一單位傳遞？ ①Bell Service ②Front Office ③Housekeeping ④Accounting。
67. (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。
68. (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 Clerk ②Airport Representative ③Concierge ④Night Clerk。
69. (2) 最常放入客房迎賓(Welcome Setup)的酒類是？ ①蘭姆酒 ②葡萄酒 ③威士忌 ④白蘭地。

70. (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。
71. (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。
72. (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。
73. (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。
74. (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。
75. (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。
76. (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。
77. (1) 已訂房旅客未經事先通知取消而未入住稱為？ ①No-show ②Overbooking ③Walk-in ④Room Service。
78. (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，其它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。
79. (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。
80. (2) 旅館作業中“Deposit”是指？ ①故障 ②訂金 ③訂房 ④住宿。
81. (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 Mail ②Contract ③Confirmation ④Coupon。
82. (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。
83. (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。
84. (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。
85. (2) 何者為訂房者與旅館間之訂房合約？ ①Registration Card ②Reservation Confirmation ③Guest History Card ④Barter Deal。
86. (4) 下列何者指具一定價值可於旅館內換取一定產品或服務之憑證？ ①Registration Card ②Reservation Card ③Guest History Card ④Voucher。
87. (1) 聯券型態之住宿券是指？ ①Coupon ②Reservation ③Confirmation ④Deposit。
88. (2) 訂房者預付訂金以保證訂房者謂之？ ①Cancellation Reservation ②Guarantee Reservation ③Advance Reservation ④Confirmation。

89. (3) 在 OTA 訂房交易中用以酬謝中間商的佣金，除非另有約定外通常為？ ①3-5% ②5-7% ③10-15% ④20-25% 。
90. (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 。
91. (4) 旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為？ ①Early Check Out Guest ②Early Check In Guest ③No Show Guest ④Walk In Guest 。
92. (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 。
93. (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 。
94. (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 。
95. (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？ ①Cancellation ②Extension ③No Show ④Postpone 。
96. (3) 下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking)的因素？ ①Cancellation ②No Show ③Stay-over ④Under-stay 。
97. (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 。
98. (3) 晨間喚醒是？ ①Collect Call ②Overseas Call ③Morning Call ④Long Distance Call 。
99. (3) 國際觀光旅館管制公共區域公播系統與客房影音訊號是何單位之職掌？ ①安全室 ②調度室 ③總機室 ④總務室 。
100. (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) 。
101. (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 。
102. (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 。
103. (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 。
104. (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 。
105. (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 。
106. (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 Out ③Room Rate ④Allowance 。

107. (2) 旅館內協助客人代訂旅遊行程及表演活動之單位為 ①Chef ②Concierge ③Cashier ④Cleaner 。
108. (3) 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)? ①Concierge ②Engineering Department ③Housekeeping Department ④Operator 。
109. (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 Service ②Welcome Drink ③Express Check-out ④Due-out 。
110. (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 。
111. (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% 。
112. (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 。
113. (4) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不需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 。
114. (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 。
115. (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 。
116. (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 。
117. (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 。
118. (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 。
119. (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 。
120. (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 。
121. (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 。
122. (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 。
123. (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 。
124. (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 Department ②Front Office Department ③Housekeeping Department ④Food & Beverage Department 。

125. (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 Reservation ②Over Booking ③Over Stay ④Room Blocking。
126. (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%。
127. (4) 下列那一個單位不隸屬於 Front Office？ ①Concierge ②Bell Service ③Front Desk ④Steward。
128. (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。
129. (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。
130. (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。
131. (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。
132. (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。
133. (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。
134. (4) 旅客遺失客房門機械鎖鑰匙時應立即 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。
135. (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。
136. (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。
137. (2) 以下何者是國內查號台號碼？ ①100 ②104 ③105 ④119。
138. (1) 中華電信公司國際電話人工掛號台的代號是 ①100 ②105 ③108 ④110。
139. (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。
140. (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。
141. (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。

142. (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。
143. (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。
144. (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。
145. (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。
146. (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-f ②g+a-b+c-d+e-f ③g-a-b-c+d+e+f ④g+a+b+c-d-e-f。
147. (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)。
148. (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。
149. (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。
150. (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。

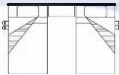

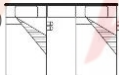
21600 旅館客房服務 丙級 工作項目 03：房務實務

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？ ①Guest Room Key ②Room Maid Key ③Double-locked Key ④Emergency 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？ ①Station ②Table ③Mini Bar ④Pub。

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冰箱內不宜存放溫度高的食品 ②冰箱可提供客人冷藏私人食品 ③房務員須每日檢視與補充冰箱內食品 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 Lamp ②Wall Light ③Hallway Light ④Floor 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 Room ②Queen Room ③Double Room ④Studio。
15. (2) 旅館客房中的「Single Room」是指： ①套房 ②單人房 ③雙床房 ④和式房。
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 Bed ②Queen-size Bed ③Extra Bed ④Semi-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 Towel ②Service Towel ③Bath Towel ④Hand 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. (2) 下列何者不是房務人員鋪床時所需的備品？ ①保潔墊 ②方巾 ③枕頭套 ④床單。
31. (2) 開夜床時擺放在床腰處地板上的布巾稱為： ①Bath Mat ②Foot Mat ③Bed Pad ④Bed Sheet。
32. (3) 下列客房用布巾之敘述，何者不正確？ ①布巾的含棉成分會影響耐洗次數 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。
33. (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 Mat ②拖鞋：Slippers ③毛巾：Towel ④衣架：Clothes Brush。
34. (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。
35. (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。
36. (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。
37. (3) 下列何者為客房內的「消耗性備品」？ ①Shoe Brush ②Shoe Horn ③Shoe Polish ④Service Directory。
38. (4) 下列何者屬於客房之消耗性備品？ A、歡迎卡；B、手電筒；C、水果盤；D、吹風機；E、針線包；F、擦鞋布 ①ABD ②ACE ③BDE ④AEF。
39. (3) 下列那一項屬於客房衛浴區內的設備？ ①Peep Hole ②Mini Bar ③Washlets ④Headboard。
40. (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。
41. (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。
42. (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。
43. (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。
44. (4) 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。

45. (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。
46. (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進入客房後應先行打開窗簾 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。
47. (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 ①CABD ②ACBD ③BCAD ④ABCD。
48. (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。
49. (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。
50. (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。
51. (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。
52. (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。
53. (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。
54. (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。
55. (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。
56. (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用一條抹布擦拭家具、電話等物品 ③清潔工作應先擦後鋪 ④須依順時針或逆時針的順序清理。
57. (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。 ①BACDE ②ACBDE ③ABDCE ④ABCDE。
58. (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。
59. (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。
60. (3) 下列何者不適合用酒精作清潔？ ①門鈴 ②房門把手 ③迎賓水果 ④電話話筒。

61. (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。
62. (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？ ①1/2 ②1/3 ③1/4 ④只要使用過都要更換。
63. (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。
64. (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。
65. (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。
66. (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。
67. (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。
68. (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。
69. (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 .
70. (3) 房務人員整房時，不宜將下列物品擺放於床上？ ①床尾巾 ②巧克力 ③吹風機 ④更換床單卡。
71. (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。
72. (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。
73. (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。
74. (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。
75. (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。
76. (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。
77. (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。

78. (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。
79. (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。
80. (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。
81. (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。
82. (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。
83. (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除霉膏(劑) ②汽油 ③玻璃清潔劑 ④清水。
84. (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。
85. (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。
86. (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。
87. (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电量，以免造成何種狀況？ ①滿載 ②下載 ③過載 ④上載。
88. (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。
89. (4) 維修電梯宜儘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。
90. (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。
91. (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。
92. (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。
93. (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。
94. (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。
95. (2) 用电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。
96. (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。

97. (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。
98. (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。
99. (2) 自動灑水設備是屬於 ①通風 ②滅火 ③電器 ④警報系統。
100. (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。
101. (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。
102. (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。
103. (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。
104. (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。
105. (4) 伴隨發熱與發光的氧化反應稱為？ ①火苗 ②火燄 ③爆炸 ④燃燒。
106. (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。
107. (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。
108. (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。
109. (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。
110. (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。
111. (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。
112. (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。
113. (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。

114. (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。
115. (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。
116. (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。
117. (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。
118. (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。
119. (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。
120. (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。
121. (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。
122. (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。
123. (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。
124. (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。
125. (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。
126. (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。
127. (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。
128. (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。
129. (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。
130. (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。
131. (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。
132. (4) 掌管樓層與公共區域清潔之部門是 ①客務部 ②客房餐飲組 ③調度室 ④房務部。
133. (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。

134. (1) 房務部一般不負責 ①營業中的餐廳 ②公共區域廁所 ③旅館入口 ④電梯內部的清潔。
135. (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。
136. (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。
137. (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。
138. (4) 床的舒適與否由何者決定 ①夠硬 ②用獨立筒彈簧 ③夠軟 ④臥床時身體不變形。
139. (4) 台灣何種旅館依法應有浴缸 ①沒有要求 ②民宿 ③一般旅館 ④觀光旅館。
140. (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。
141. (3) 客房布巾漂白時的適宜溫度為攝氏 ①40-50 ②50-60 ③60-70 ④20-30 度。
142. (1) 員工進入客房前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。
143. (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。
144. (4) 某旅館選用 55 公分高之客房床組，此旅館的主要考量點是 ①方便打掃 ②方便接電話 ③方便搬動 ④方便坐臥。
145. (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。
146. (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。
147. (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。
148. (3) 一般床單摺入床墊深度極限約為 ①25 ②35 ③30 ④20 公分。
149. (1) 床單摺入床墊深度應 ①大於 ②小於 ③無關 ④以上皆是 床墊高度。
150. (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。
151. (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。
152. (4) 客房門淨高度 ≥ 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。
153. (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。
154. (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 ② 210 公分長 ③180 公分長 ④190 公分寬。

155. (3) 台灣旅館在採用智能化房控系統後，房內必須透過何種傳輸 ①110V ②220V ③網路信號 ④以上皆非。
156. (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。
157. (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。
158. (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。
159. (4) 何者不屬旅館洗滌外包原因 ①投資回收困難 ②設備維護費用高 ③法令設限 ④旅客太多。
160. (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。
161. (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。
162. (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。
163. (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。
164. (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。
165. (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. (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。
2. (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。
3. (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。
4. (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）。
5. (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。
6. (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。

7. (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。
8. (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。
9. (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。
10. (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。
11. (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。
12. (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。
13. (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。
14. (4) 進入客房前敲門時先按門鈴，無回應時再敲門是因為 ①國際禮儀 ②法律規定 ③旅客可能為視障者 ④電鈴可能損壞。
15. (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。
16. (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。
17. (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。
18. (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。
19. (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。
20. (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。
21. (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。
22. (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。
23. (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。
24. (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。
25. (3) 服務過法定傳染病住客的員工應 ①要求其離職 ②公布大家小心 ③赴院檢查並追蹤觀察 ④對其資遣。

26. (4) 旅館應對何種顧客傷害負責任 ①喝水噲傷 ②打破水杯割傷 ③跳床摔傷 ④浴室滑倒。
27. (2) 舉升行李等重物時，應用 ①小力 ②緩力 ③猛力 ④大力。
28. (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。
29. (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。
30. (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。
31. (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。
32. (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。
33. (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。
34. (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。
35. (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。
36. (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。
37. (4) 清潔客房使用過的杯子較佳的清潔方式為 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。
38. (4) 設計客房入口門寬度時，何種考量者不正確 ①可容加床 ②可容客房餐飲餐車 ③可容輪椅 ④可容中餐圓桌 進入。
39. (3) 房客外出後來電交代用餐地點，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。
40. (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。
41. (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。
42. (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。
43. (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。
44. (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。
45. (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。

46. (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。
47. (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。
48. (1) 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。
49. (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。
50. (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。
51. (3) 何種假不應事後補請 ①公傷假 ②病假 ③事假 ④喪假。
52. (1) 何種假可以扣薪 ①事假 ②病假 ③產假 ④喪假。
53. (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。
54. (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。
55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (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。
59. (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。
60. (3) 旅客住入而未預付，留置其身分證件是 ①行規如此 ②公司規定 ③違反法規 ④比較有保障。
61. (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。
62. (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。
63. (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。
64. (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。

65. (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。
66. (4) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其它勞工法令規定時，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。
67. (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。
68. (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。
69. (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。
70. (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。
71. (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。
72. (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。
73. (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。
74. (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。
75. (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。
76. (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。
77. (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。
78. (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。
79. (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。
80. (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。
81. (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。
82. (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。
83. (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。

84. (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。
85. (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。
86. (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。
87. (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。
88. (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。
89. (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。
90. (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。
91. (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。
92. (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是福利一部分 ③顧客要求 ④求好運。
93. (2) 何者不是服務中應有用語 ①請 ②喂 ③對不起 ④謝謝。
94. (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。
95. (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）。
96. (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。
97. (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。
98. (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。
99. (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。
100. (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房客昨晚做甚麼 ④員工可使用之設施、提供之福利及相關規定。
101. (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。
102. (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。

103. (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。
104. (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。
105. (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。
106. (3) 無特殊標示之融栓式灑水頭之啟動溫度約為攝氏 ①150 ②100 ③70 ④45度。
107. (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。
108. (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」。
109. (4) 員工發現有火災情事時，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啟動自衛消防編組。
110. (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。
111. (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。
112. (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。
113. (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。
114. (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。
115. (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。
116. (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。
117. (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。
118. (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。
119. (3) 當旅客向服務人員表達自己身體不適時應 ①請旅客回房休息 ②主動提供藥品 ③詢問客人是否需要協助送醫 ④立即叫救護車。