

飯店服務暨房務清潔人員培訓班(產訓專班)

參考題庫

1. (4)	「Accommodation」是指？①會議場所②公共設施③附屬設施④住宿設施。
2. (2)	「Extrabed」是指？①雙人床②加床③單人床④嬰兒床。
3. (4)	「GlassScraper」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。
4. (3)	「HousekeepingDepartment」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。
5. (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？①Accounting②BusinessCenter③SwitchBoard④Reservation。
6. (3)	「OutsideRoom」指的是①價格比 InsideRoom 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。
7. (3)	「RoomService」是指？①行李服務②夜床服務③客房餐飲服務④櫃檯服務。
8. (3)	「SuiteRoom」是指？①四床房②六床房③套房④蜜月房。
9. (2)	「TripleRoom」是指：①四人房②三人房③雙人房④單人房。
10. (4)	下列那一個單位不是隸屬於 FrontOffice？①Concierge②BellService③Reception④Steward。
11. (4)	「TurnDownService」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。
12. (1)	「TwinRoom」是指？①雙床房②三床房③單床房④蜜月房。
13. (2)	「VacantDirty」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。
14. (1)	「Villa」是指？①別墅②套房③單人房④沙發床房。
15. (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？①ExecutiveFloor②Suite③InsideRoom④OutsideRoom。
16. (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？①Occupied②No-show③Vacant④OutofOrder。
17. (3)	ArrivalPreparation 的啟動工作是由①SALES②H/K③F/O④RSVN 統籌。
18. (3)	ComplimentaryRoom 是指？①住客簽帳②延遲帳③房租免費招待④轉外客帳。
19. (2)	ConnectingRoom 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。
20. (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。
21. (4)	FrontOfficeManager 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。
22. (2)	LodgingCoupon 是一種？①折價券②住宿券③早餐券④代用券。
23. (3)	Operator 是指？①服務中心職員②櫃檯員③總機人員④訂房員。
24. (2)	Pickupreport 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。
25. (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。
26. (4)	Pickupreport 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。
27. (1)	Receptionist 是指？①櫃檯接待員②房務員③大廳副理④總機人員。
28. (3)	YouthHostel 是指？①日租套房②汽車旅館③青年旅舍④休閒旅館。
29. (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。
30. (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。
31. (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。
32. (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。
33. (2)	一般客房(NormalRoom)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。
34. (3)	一般客房內放置茶包等飲料備品處，稱為？①Station②Table③MiniBar④Pub。
35. (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。
36. (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。
37. (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。
38. (1)	一般旅館設備中的「FloorLamp」指的是那一種燈？①立燈②床頭燈③小夜燈④化妝燈。
39. (2)	一般設置於化妝檯兩側的燈具是下列那一種？①TableLamp②WallLight③HallwayLight④FloorLamp。
40. (1)	頭等艙的英文簡稱①F②C③Y④H。

41. (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。
42. (4)	下列各項備品所對應的中英文名稱，何者不正確？①浴墊：BathMat②拖鞋：Slippers③毛巾：Towel④衣架：ClothesBrush。
43. (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。
44. (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。
45. (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。
46. (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。
47. (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。
48. (3)	下列有關旅館客房內「ServiceDirectory」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。
49. (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。
50. (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。
51. (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。
52. (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。
53. (3)	下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking)的因素？①Cancellation②NoShow③Stay-over④Under-stay。
54. (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。
55. (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。
56. (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。
57. (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。

58. (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。
59. (3)	下列何者不屬於FrontOffice的一員？①Receptionist②ReservationClerk③RoomAttendant④Concierge。
60. (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。
61. (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。
62. (2)	下列何者不屬於浴室的布巾備品？①FaceTowel②ServiceTowel③BathTowel④HandTowel。
63. (4)	下列何者可於旅館內換取一定產品或服務①RegistrationCard②ReservationCard③GuestHistoryCard④Voucher。
64. (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。
65. (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？①RegistrationCard②ReservationCard③GuestHistoryCard④Voucher。
66. (1)	下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券①Coupon②Reservation③Confirmation④Deposit。
67. (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？①InformationClerk②AirportRepresentative③Concierge④NightClerk。
68. (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。
69. (3)	下列何種類的床可依旅客之需要，加放於房間內？①King-sizeBed②Queen-sizeBed③ExtraBed④Semi-doubleBed。
70. (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。
71. (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？①Cancellation②Extension③NoShow④Postpone。
72. (4)	下列那一個單位不隸屬於FrontOffice？①Concierge②BellService③FrontDesk④Steward。
73. (1)	下列那一部門不屬於BackoftheHouse？①FrontOffice②HumanResource③Purchasing④Accounting。
74. (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。
75. (3)	下列那一項屬於客房衛浴區內的設備？①PeepHole②MiniBar③Washlets④Headboard。

76. (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。
77. (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。
78. (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。
79. (1)	下列旅館經營的術語，何者正確？①GTDReservation 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。
80. (3)	旅館客房中的 BabyCot(Crib)是指：①摺疊床②活動床③嬰兒床④嬰兒車。
81. (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。
82. (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。
83. (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。
84. (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。
85. (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。
86. (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。
87. (2)	大型旅館的客房部(RoomsDivision)可能由客務部(FrontOffice)及①財務部(Financing)②房務部(Housekeeping)③採購部(Purchasing)④旅遊服務部(TravelCenter)等二個可以獨立存在的次部門所組成。
88. (1)	已訂房旅客未經事先通知取消而未入住稱為？①No-show②Overbooking③Walk-in④RoomService。
89. (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①LateCheckOut②ExpressCheckOut③FITCheckOut④GITCheckOut。

90. (3)	下列何者為客房內的「消耗性備品」？①ShoeBrush②ShoeHorn ShoePolish④ServiceDirectory。	③
91. (1)	中華電信公司國際電話人工掛號台的代號是①100②105③108④110。	
92. (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。	
93. (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。	
94. (2)	以下何者是國內查號台號碼？①100②104③105④119。	
95. (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。	
96. (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。	
97. (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。	
98. (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。	
99. (2)	台灣最早引進的國際連鎖旅館為？①HyattHotel②HiltonHotel③ MarriottInternationalHotel④HolidayInn。	
100. (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。	
101. (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)。	
102. (1)	打掃完畢可以報賣的房間稱為①OkRoom②MakeRoom③Classroom④ StudioRoom。	
103. (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。	
104. (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。	
105. (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。	
106. (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。	
107. (2)	在客房內的小冰箱的英文名稱為何？①Pub②MiniBar③Bear④Ice。	
108. (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。	

109. (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。
110. (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。
111. (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。
112. (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。
113. (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。
114. (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。
115. (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。
116. (4)	住客已遷出，但尚未清掃的房務註記是？①VR②OR③000④VD。
117. (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。
118. (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。
119. (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。
120. (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。
121. (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。
122. (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。
123. (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。
124. (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。
125. (2)	何者為訂房者與旅館間之訂房合約？①RegistrationCard②ReservationConfirmation③GuestHistoryCard④BarterDeal。
126. (1)	何種訂房失聯 (NoShow) 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。

127. (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。
128. (4)	含每日兩餐的旅館報價可稱為①美式 (AmericanPlan) ②歐式 (Europeanplan) ③大陸式 (ContinentalPlan) ④修正美式 (ModifiedAmericanPlan)。
129. (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。
130. (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。
131. (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。
132. (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。
133. (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。
134. (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。
135. (4)	汽車旅館 (Motel) 的發源地在①英國②法國③加拿大④美國。
136. (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。
137. (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。
138. (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。
139. (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。
140. (2)	旅館客房中的「DoubleBed」是指：①單人床②雙人床③四人床④八人床。
141. (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。
142. (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。
143. (3)	延長住宿的英文為①Blockroom②Extrabed③Extension④Cancellation。
144. (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。
145. (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。
146. (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。
147. (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。

148. (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。
149. (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？①Bellservice②Housekeeping③HowmayIhelpyou④Anybodyhome。
150. (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。
151. (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。
152. (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。
153. (3)	所有可用房間都已售出或在使用為①Over-stay②Over-house③Full-house④Upsell。
154. (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。
155. (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。
156. (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。
157. (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。
158. (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。
159. (2)	客人提早退房，我們稱之為①Due-out②EarlyCheck-out③Over-stay④LateCheck-out。
160. (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。
161. (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。
162. (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。
163. (3)	客房內的「StationaryFolder」稱為：①服務指南②洗衣單夾③文件夾④意見表。
164. (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。
165. (1)	客房狀況“OnChange”是表示什麼意思？①打掃中②有人住③外宿④可賣房。
166. (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。

167. (2)	客房設備「LinenCart」是指：①餐車②布巾車③房務備品車④清潔用品車。
168. (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。
169. (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。
170. (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①ABD②ACE③BDE④AEF。
171. (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。
172. (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。
173. (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①LateChange②HeldLaundry③Lost&Found④MiscellaneousCharge。
174. (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%。
175. (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。
176. (4)	某飯店的客房共有 300 間，當天的空房數剩 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%。
177. (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。
178. (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。
179. (1)	相連的房間，中間有門互通的是？①Connecting②Adjacent③Adjoining④NextRoom。
180. (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。
181. (3)	相鄰房間，中間沒有門互通的是？①Connecting②Next③Adjoining④AdjacentRoom。
182. (1)	美元的貨幣單位代號①US\$②CAN\$③HK\$④JPY¥。
183. (1)	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。

184. (2)	訂房者預付訂金以保證訂房者謂之？①CancellationReservation②GuaranteeReservation③AdvanceReservation④Confirmation。
185. (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。
186. (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。
187. (2)	重要貴賓的排房，應避開何種客源①F. I. T. ②G. I. T. ③H/U④LocalGuest。
188. (3)	面向天井的房間是屬於？①AdjoiningRoom②ConnectingRoom③InsideRoom④OutsideRoom。
189. (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。
190. (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。
191. (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。
192. (3)	家庭房(FamilyRoom)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。
193. (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。
194. (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。
195. (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。
196. (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。
197. (4)	旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為？①EarlyCheckOutGuest②EarlyCheckInGuest③NoShowGuest④WalkInGuest。
198. (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。。
199. (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。
200. (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。
201. (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。
202. (4)	旅館「正式開幕」的英文名稱為？①Reopening②SoftOpening③HardOpening④GrandOpening。
203. (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。

204. (1)	旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙，稱為？①EmergencyKey②BinCard③FloorMasterKey④GuestKey。
205. (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(BellService)②門衛(DoorMan)③接待(Reception)④訂房(Reservation)。
206. (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。
207. (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。
208. (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。
209. (1)	旅館內放置二張單人床的客房為：①TwinRoom②QueenRoom③DoubleRoom④Studio。
210. (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。
211. (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。
212. (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。
213. (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。
214. (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？①MiscellaneousChargeForm②CashPaidOut③RoomRate④Allowance。
215. (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。
216. (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。
217. (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。
218. (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。
219. (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？①ConciergeService②WelcomeDrink③ExpressCheck-out④Due-out。
220. (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。
221. (3)	國泰航空公司的英文簡稱①SQ②CI③CX④MH。
222. (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。

223. (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(MiniBar)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。
224. (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。
225. (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。
226. (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。
227. (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。
228. (3)	晨間喚醒是？①CollectCall②OverseasCall③MorningCall④LongDistanceCall。
229. (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。
230. (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。
231. (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。
232. (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。
233. (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。
234. (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。
235. (2)	提供客房餐飲服務(RoomService)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。
236. (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。
237. (1)	換房單是由那一單位傳遞？①BellService②FrontOffice③Housekeeping④Accounting。
238. (2)	最常放入客房迎賓(WelcomeSetup)的酒類是？①蘭姆酒②葡萄酒③威士忌④白蘭地。
239. (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。
240. (3)	一般旅館中所謂“TurndownService”，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。

241. (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。
242. (4)	視野景觀良好的房間稱為？①Duplex②InsideRoom③Cabin④OutsideRoom。
243. (2)	開夜床時擺放在床腰處地板上的布巾稱為：①BathMat②FootMat③BedPad④BedSheet。
244. (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。
245. (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。
246. (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。
247. (3)	當 FullyBooking 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，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。
248. (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。
249. (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①FrontOffice②Housekeeping③RoomService④Security。
250. (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。
251. (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。
252. (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？①EngineeringDepartment②FrontOfficeDepartment③HousekeepingDepartment④Food&BeverageDepartment。
253. (3)	經濟艙的英文簡稱①C②F③Y④M。
254. (1)	預定退房而未離店的旅客，我們稱之為①Due-out②Over-stay③EarlyCheck-out④EarlyCheck-in。
255. (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。
256. (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。
257. (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。
258. (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。
259. (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。
260. (1)	旅館提供因公誤餐 (Houseusemeal) 是因為①方便工作②階級權力③尊重專業④行規傳統。
261. (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。
262. (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。
263. (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。
264. (1)	影響住房率的變數有：a. 失聯 (NoShow) b. 臨時抵達 (WalkIn) c. 取消 (Cancel) d. 延長住宿 (Extendofstay) e. 提前遷出 (EarlyCheckOut) f. 延期 (Postpone) 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。
265. (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。
266. (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。
267. (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。
268. (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。
269. (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。
270. (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。
271. (2)	機場接待如果未接到旅客，應將 “NoShow” 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。
272. (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。
273. (1)	聯券型態之住宿券是指？①Coupon②Reservation③Confirmation④Deposit。
274. (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 (RoomStatus)？①Concierge②EngineeringDepartment③HousekeepingDepartment④Operator。
275. (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。
276. (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 (RoomStatus)？①Operator②HousekeepingDepartment③Concierge④

	EngineeringDepartment。
277. (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②Blockroom③DND④NoCall。
278. (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。
279. (2)	雜項消費單是指①Cashpaidout②Miscellaneouschargevoucher③Keycard④Nocall。
280. (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。
281. (3)	邊間客房(CornerRoom)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。
282. (2)	關於住宿設施所提供服務的敘述，下列何者正確？①YouthHostel 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④BedandBreakfast 是指提供住宿旅客營帳與其它露營設備。
283. (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。
284. (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。
285. (2)	客房設備「LinenCart」是指：①餐車②布巾車③房務備品車④清潔用品車。
286. (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。
287. (3)	關於旅館專業術語中，下列那些和房務部工作相關？甲、GuaranteedReservation 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。
288. (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(CommercialRate)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-outTime)6 小時以上仍未退房，旅館可加收一日房租。
289. (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。

290. (3)	新加坡航空公司的英文簡稱①AA②KL③SQ④EG。
291. (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MiniBar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。
292. (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。
293. (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。
294. (1)	觀光旅館主要負責執行晨間喚醒(MorningCall)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。
295. (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。
296. (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。
297. (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。
298. (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。
299. (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。
300. (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。