

# 房務暨環保清潔達人訓練班(特定對象)

## 參考題庫

1. ( 3 ) 星級旅館評鑑標識之有效期限？ ①1年②2年③3年④4年。
2. ( 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。
3. ( 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。
4. ( 4 ) 為節省辦理登記作業時間及減少錯誤，飯店通常會替預先訂房之旅客先行排定房間的作業稱為？ ①Room Block ②Room Chang ③Room Clean ④Room Assignment。
5. ( 3 ) 旅館車輛駕駛、保養與調度負責單位為 ①工程部 ②房務部 ③服務中心 ④財務部。
6. ( 3 ) 面向天井的房間是屬於？ ①Adjoining Room ②Connecting Room ③Inside Room ④Outside Room。
7. ( 4 ) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？ ①Package Rate ② Preferred Rate ③Promotion Rate ④Rack Rate。
8. ( 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。
9. ( 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。
10. ( 2 ) 旅館所銷售的無形商品為？ ①客房 ②服務 ③餐飲 ④環境。
11. ( 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。
12. ( 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。
13. ( 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。
14. ( 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。

15. ( 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 。
16. ( 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 。
17. ( 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 。
18. ( 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 。
19. ( 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 。
20. ( 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 。
21. ( 1 ) 聯券型態之住宿券是指？ ①Coupon ②Reservation ③Confirmation ④ Deposit 。
22. ( 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 。
23. ( 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 。
24. ( 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 。
25. ( 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 。
26. ( 4 ) 客房預訂後於實際入住前取消，稱為？ ①No-show ②Early Check-out ③ Over-stay ④Cancellation 。
27. ( 3 ) 旅館申請星級旅館評鑑時，將依其具備之星級基本條件選派評鑑委員人數。某旅館如具備四星級基本條件，應由幾位評鑑委員評核？ ①1位 ②2位 ③3位 ④4位 。
28. ( 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 。
29. ( 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 。

30. ( 2 ) 旅館的後場部門係指？ ①前檯 ②管理 ③餐廳 ④房務 單位。
31. ( 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 Laundry③Lost & Found ④Miscellaneous Charge 。
32. ( 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 。
33. ( 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 。
34. ( 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 。
35. ( 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 % 。
36. ( 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 ① Non-guaranteed Reservation ②Over Booking ③Over Stay ④Room Blocking 。
37. ( 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 。
38. ( 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 。
39. ( 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 。
40. ( 1 ) 相連的房間，中間有門互通的是？ ①Connecting ②Adjacent ③ Adjoining④Next Room 。
41. ( 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 。
42. ( 3 ) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？ ①Connecting ②Next ③ Adjoining ④ Adjacent Room 。
43. ( 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⑤戶的房間 。
44. ( 1 ) 美元的貨幣單位代碼 ①USD ②CAD ③HKD ④JPY 。
45. ( 2 ) 訂房者預付訂金以保證訂房者謂之？ ①Cancelation Reservation ② Guarantee Reservation ③ Advance Reservation ④ Confirmation 。

46. ( 3 ) Arrival Preparation 的啟動工作是由 ①SALES ②H/ K ③F/O ④RSVN 統籌。
47. ( 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。
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. ( 1 ) Receptionist 是指？ ①櫃檯接待員 ②房務員 ③大廳副理 ④總機人員。
50. ( 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。
51. ( 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。
52. ( 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。
53. ( 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。
54. ( 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。
55. ( 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)。
56. ( 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。
57. ( 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。
58. ( 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。
59. ( 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。
60. ( 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。
61. ( 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。
62. ( 1 ) 客人預訂入住日延期的旅館術語為？ ①Postpone ②Cancel ③Delay ④Late check in。

63. ( 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。
64. ( 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。
65. ( 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。
66. ( 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 ② 24 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。
67. ( 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。
68. ( 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。
69. ( 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。
70. ( 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。
71. ( 1 ) 打掃完畢可以報賣的房間稱為 ①Ok Room ②Make Room ③Classroom ④ Studio Room。
72. ( 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。
73. ( 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。
74. ( 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。
75. ( 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。

76. ( 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 。
77. ( 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？ ① 10 % ②40% ③80 % ④90% 。
78. ( 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 。
79. ( 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 。
80. ( 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 。
81. ( 3 ) 家庭房(Family Room) 一般不會擺設 ①兩張以上單人床 ②塌塌米寢具 ③一張沙發床 ④一張雙人床及一張單人床 。
82. ( 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 。
83. ( 1 ) 旅客預先付款， 購買一套設計好之遊程與服務，旅客以旅行社預先交付之憑證，稱為？ ①Voucher ②Reservation ③Confirmation ④Deposit 。
84. ( 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 。
85. ( 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 ③ Cashier ④Cleaner 。
86. ( 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 。
87. ( 1 ) 換房單是由那一單位傳遞？ ①Bell Service ②Front Office ③Housekeeping④Accounting 。
88. ( 4 ) 每家旅館的客房都有其獨特性，在進行客房銷售的評估時，下列何者非主要考量因素？ ①市場區隔 ②消費趨勢 ③本身競爭力 ④政黨輪替 。
89. ( 4 ) 汽車旅館 ( Motel ) 的發源地在 ①英國 ②法國 ③加拿大 ④美國 。
90. ( 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 。
91. ( 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 。
92. ( 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 。

93. ( 1 ) 依法規， 客房內何者應為防焰材料？ ①⑤簾 ②床單 ③毛毯 ④毛巾。
94. ( 2 ) 雜項消費單是指 ①Cash paid out ②Miscellaneous charge voucher ③Key card ④No call。
95. ( 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。
96. ( 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。
97. ( 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
98. ( 4 ) 觀光旅館不須將那些資料填報給觀光局或管轄之直轄市政府相關單位？ ①客房住用率 ②住客人數統計 ③每月營業收入 ④健身房使用人數。
99. ( 2 ) 旅館作業中“Deposit”是指？ ①故障 ②訂金 ③訂房 ④住宿。
100. ( 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。
101. ( 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地毯汗漬須以漂白水去漬 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。
102. ( 3 ) 旅館背景音樂與視訊節目之控制與播放有異常時需先聯繫哪單位處理 ①人資部 ②房務部 ③總機室 ④財務部。
103. ( 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。
104. ( 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。
105. ( 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。
106. ( 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。
107. ( 4 ) 參加台灣星級旅館評鑑之旅館， 成績如達到八百五十一分以上， 應核給？①五星級 ②標準五星級 ③傑出五星級 ④卓越五星級。

108. ( 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 。
109. ( 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 。
110. ( 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 。
111. ( 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 。
112. ( 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 。
113. ( 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 。
114. ( 3 ) 「Suite」是指？ ①四床房 ②六床房 ③套房 ④蜜月房 。
115. ( 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 。
116. ( 1 ) 旅館內擁有強大的通信能力， 遭遇意外事故發生時須負責聯繫的單位 ①總機室 ②房務部 ③業務部 ④餐飲部 。
117. ( 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 。
118. ( 2 ) 旅館內營業單位於結束營業時，必須有投入式保險箱暫時存放當日的 營 收，次日再點交給財務部，此存放設備多設於？ ①房務部 ②客務 部 ③餐飲部 ④業務部 。
119. ( 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 。
120. ( 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 。
121. ( 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 。
122. ( 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 。

123. ( 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 。
124. ( 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。
125. ( 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 。
126. ( 3 ) 國泰航空公司的英文簡稱 ①SQ ②CI ③CX ④MH 。
127. ( 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。
128. ( 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。
129. ( 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 Guest ③No Show Guest ④Walk In Guest 。
130. ( 1 ) 具有下列何種身分者「不得」擔任星級旅館評鑑委員？ ①現職旅館從業人員 ②建築領域專家 ③旅館經營管理領域學者 ④旅遊媒體領域專家 。
131. ( 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。
132. ( 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。
133. ( 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 。
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. ( 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 。
136. ( 4 ) 旅館「正式開幕」的英文名稱為？ ①Reopening ②Soft Opening ③Hard Opening ④Grand Opening 。
137. ( 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。
138. ( 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。

139. ( 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 。
140. ( 1 ) 已訂房旅客未經事先通知取消而未入住稱為？ ①No-show ②Overbooking③Walk-in ④Room Service 。
141. ( 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 。
142. ( 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
143. ( 2 ) 台灣的旅館要求客人支付訂房定金需低於房價百分比之多少才符合規定？①20 % ②30% ③40% ④50 % 。
144. ( 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- See ③No-Show ④No-Stay 。
145. ( 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。
146. ( 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 。
147. ( 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 。
148. ( 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 。
149. ( 3 ) 下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking) 的因素？ ①Cancellation ②No Show ③Stay-over ④Under-stay 。
150. ( 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 。