

觀光 科 三年 1 班

座號：_____ 姓名：_____

一、單選題 (80 題 每題 1.25 分 共 100 分)

- () 1. 下列何者屬於旅館的有形商品 (Tangible Products) ? (A) 隱私性 (B) 品味 (C) 清潔衛生 (D) 裝潢
- () 2. 旅館房間裏設置兩張小床靠牆合併在一起，但只共用一個床頭板的床舖稱為 (A) Hollywood Bed (B) Sofa Bed (C) Studio Bed (D) Rollaway
- () 3. 訓練有素的服務員，其專業的表現是屬於下列哪一類的商品？ (A) 促成商品 (B) 支援設施 (C) 外顯服務 (D) 內隱服務
- () 4. 美國旅館大王 Ellsworth M. Statler 曾說：「旅館是出售什麼的企業」？ (A) 人力 (B) 餐飲 (C) 房間 (D) 服務
- () 5. 下列何者不是在客房內一般常見的消防設備？ (A) 探測器 (B) 灑水器 (C) 緊急出口指示燈 (D) 緊急照明燈
- () 6. Single Room 是指 (A) 三人房 (B) 雙人房 (C) 套房 (D) 單人房
- () 7. 下列何者不是在客房內一般常見的逃生設備？ (A) 避難指示圖 (B) 緊急廣播系統 (C) 緩降機 (D) 防煙面罩
- () 8. 我國各縣市一般旅館事業之主管機關為 (A) 各縣市政府觀光單位 (B) 臺灣省政府交通處 (C) 交通部觀光局 (D) 內政部營建署
- () 9. 下列哪一個部門，負責旅館公共區域之清潔維護？ (A) Front Office (B) Housekeeping (C) Security (D) Stewarding
- () 10. 所謂的 Executive Suite 是指 (A) 豪華套房 (B) 精緻套房 (C) 總統套房 (D) 商務套房
- () 11. 窗戶面向街道或公園的房間，是指旅館的 (A) Studio Room (B) Function Room (C) Inside Room (D) Outside Room
- () 12. 客房浴室內的晾衣繩一般置於 (A) 花灑上方 (B) 浴缸上方 (C) 馬桶上方 (D) 浴室門後
- () 13. 套房內才會出現的設備，非一般客房常見的，以下何者為非？ (A) 貴妃椅 (B) 小型餐櫥酒檯 (C) 下身盆 (D) 電視櫃
- () 14. 客房清理的要領，何者為錯誤？ (A) 鏡片、玻璃由上到下抹拭 (B) 吸地毯時由房間往門口 (C) 先浴室後臥室 (D) 乾布、溼布使用要注意區分開來
- () 15. 在客房內的小櫃檯英文稱之為 (A) Pub (B) Mini Bar (C) Station (D) Table
- () 16. 昨晚某觀光旅館大爆滿，房間不夠，轉送許多旅客至姐妹連鎖旅館，然而今天客房部協理卻發現昨晚住用率未達 100%。原來前檯作業失誤，未即時更新住房資料，錯將空房誤以為有人住，造成客房收入的損失。此狀況稱為 (A) Due-out (B) No Show (C) Skipper (D) Sleeper
- () 17. 清除較細灰塵時，吸塵器之毛刷應 (A) 調高或遠離地面 (B) 調低或更接近地面 (C) 不變 (D) 加快前進速度
- () 18. 房門掛有「請勿打擾」牌的房間，若到了什麼時間，仍未見顧客離開，房務員可向上級 (主管) 呈報？ (A) 上午 11 點 (B) 下午 1 點 (C) 下午 3 點 (D) 下午 6 點
- () 19. 有關做床內容，下列敘述何者有誤？ (A) 注意床鋪是否有其他衣物，整齊歸回原位 (B) 將床拉出離床頭櫃約 25 公分 (C) 拆床可一次將所有床單拉起，集中放入布巾車 (D) 檢查毛毯、枕頭是否有汗損，如無，可暫擺椅子上
- () 20. 下列關於房務作業的描述，何者錯誤？ (A) 高住用率的情形下，客房清潔先後順序應為：掛 Please Make up Room 牌的房間、續住房、C/O 房 (B) 客房清潔時，若遇住客返回取物，應禮貌地確認客人身分 (C) 客房清潔所需時間會因房型或樓層型態不同而異 (D) 房門掛有 DND 牌時，不能敲門打擾
- () 21. King-size Bed 的規格約為 (A) 1m×2m (B) 1.2m×2m (C) 1.5m×2m (D) 2m×2m
- () 22. 下列何者是「客房清理作業」的意思？ (A) Maid Service (B) Room Service (C) Valet Service (D) Turn Down Service
- () 23. 下列房務專業術語，何者錯誤？ (A) DND：請勿打擾 (B) due out：預計辦理遷出 (C) house use：房務辦公室 (D) sleep out：遷入未宿
- () 24. 依據我國「觀光旅館建築及設備標準」所規定，每層樓客房數在多少間以上者，應設置一處備品室(Pantry Room)？ (A) 10 間 (B) 20 間 (C) 30 間 (D) 40 間
- () 25. 何類的鑰匙可以打開反鎖門？ (A) Grand Master Key (B) General Master Key (C) Double Lock Key (D) Floor Master Key
- () 26. 二間客房中設有雙重門可互通，關起來可當 2 間 Room 銷售的是 (A) Adjoining Room (B) Outside Room (C) Function Room (D) Connecting Room
- () 27. 通常是位於休閒度假旅館，打開房門面對花園開敞的涼廊，此種房型稱為 (A) Duplex (B) Lanai (C) Loft (D) Loggia
- () 28. 有關旅館客房與餐廳布巾送洗時之標準作業程序，下列先後順序何者正確？ (A) 檢查、分類、送洗、打包 (B) 分類、檢查、打包、送洗 (C) 分類、打包、檢查、送洗 (D) 檢查、分類、打包、送洗
- () 29. 下列有關「Inhibit Key」的敘述，何者為非？ (A) 為樓層領班以上房務主管所保管 (B) 針對續住房使用 (C) 有保安的作用 (D) 與一般卡片鎖使用方法相同
- () 30. 床的種類中，有 Statler Bed 之稱，可作沙發之用的是 (A) Hollywood Bed (B) Wall-bed (C) Bunk Bed (D) Studio Bed

觀光

科

三年

1 班

座號：

姓名：

- () 31.所謂「DL」的房間狀況是指 (A)雙人房 (B)請勿打擾房 (C)有訪客的客房 (D)反鎖房
- () 32.旅館床墊，依其大小順序可分為 (A)Q→K→S→D (B)S→K→Q→D (C)K→D→Q→S (D)K→Q→D→S
- () 33.甲、臥室 乙、浴室 丙、客廳 丁、廚房，關於蒐集垃圾的動線，其先後順序應為 (A)甲丙丁乙 (B)甲乙丙丁 (C)丙甲丁乙 (D)乙甲丙丁
- () 34.下列何配件可避免開門時，房門直接碰撞牆壁？ (A)貓眼 (B)門弓器 (C)門後鏈 (D)安全扣
- () 35.可舉辦酒會或宴會用的房間是指 (A)Junior Suite (B)Cabin (C)Cottage House (D)Hospitality Suite
- () 36.客房清潔員使用樓層通用鑰匙時若見黃燈閃爍，此即表示 (A)房門可打開 (B)房門無法打開 (C)此把鑰匙非此房間鑰匙 (D)此房門反鎖
- () 37.下列有關清洗浴室的敘述，何者為非？ (A)拉出曬衣繩確認沒有打結 (B)用菜瓜布刷洗磁磚、浴缸 (C)用蓮蓬頭沖洗浴室 (D)擦拭並磨亮電鍍物品，避免水漬殘留
- () 38.下列何者不是放置在旅館客房浴室內的備品？ (A)Conditioner (B)Lotion (C)Emery Board (D)Stationary Set
- () 39.下列何者不是房務員工作上必須用到的設備及用品？ (A)補給品 (B)化學品 (C)工具及容器 (D)洗衣機
- () 40.旅館因公務需要提供給主管入住的客房，稱之為何？ (A) Complimentary (B) Day Use (C) House Use (D) Trial Stay
- () 41.「Laundry Chute」的功能是 (A)輸送布巾 (B)清潔洗滌布巾 (C)整燙摺疊布巾 (D)儲存放置布巾
- () 42.Room 311 在房務報表上顯示為 Occupied，這代表該房可能屬於下列何種狀態？ (A)未辦理退房的房間 (B)已辦理退房的房間 (C)未賣出的空房間 (D)已預排的空房間
- () 43.下列何者不適用於旅館的加床服務？ (A)Baby Crib (B)King-size Bed (C)Roll-away Bed (D)Spare Bed
- () 44.下列關於房務作業的描述，何者錯誤？ (A)高住用率的情形下，客房清潔先後順序應為：掛「Please Make Up Room」牌的客房→續住房→C/O房 (B)客房清潔時，若遇住客返回取物，應禮貌地確認顧客身分 (C)客房清潔所需時間會因房型或樓層型態不同而異 (D)房門掛有 D.N.D.牌時，不能敲門打擾
- () 45.下列何者不屬於旅館服務的內隱服務 (Implicit Service)？ (A)設施布置 (B)品味與氣氛 (C)服務態度 (D)便利性
- () 46.Quad Room 是指 (A)四人房 (B)三人房 (C)套房 (D)單人房
- () 47.下列何者是常見於風景區，多為英式鄉村住宅，由一間或數間客房構成為一棟平房的旅館？ (A)Lodge (B)Loggia (C)Bungalow (D)Cabana
- () 48.下列何者是客房清潔員所使用之鑰匙的英文？ (A)Emergency Key (B)Guest Key (C)Double Lock Key (D)Floor Master Key
- () 49.民宿的中央主管機關為 (A)各縣市政府觀光單位 (B)交通部觀光局業務組 (C)交通部觀光局旅館業查報督導中心 (D)內政部營建署
- () 50.Door Knob Menu 與下列何者意思相同？ (A)Seasonal Menu (B)A La Carte (C)Breakfast Menu (D)Set Menu
- () 51.製作「中毛巾」時，長與寬的比例為 (A)5:2 (B)3:2 (C)2:1 (D)3:1
- () 52.下列有關冰箱飲料帳的敘述，何者為非？ (A)填寫帳單時須詳細核對項目及數量 (B)入帳可使用客房內電話輸入 (C)可將帳單交給領班轉櫃檯出納入帳 (D)入帳時間在客人 C/O 日，不需每日入帳
- () 53.夜床服務是指 (A)Valet Service (B)Room Service (C)Turn-down Service (D)Butler Service
- () 54.下列何者是專門提供給女性房客使用的衛生用品？ (A)馬桶座墊紙 (B)衛生袋 (C)芳香劑 (D)面紙
- () 55.依據「旅館建築設備評鑑標準表」，毛巾與盥洗用品項達到 A 級的標準，下列何者為非？ (A)須有浴衣浴墊 (B)材質須為棉與絲的混紡織品 (C)豪華包裝並有中英文標示 (D)須有七件式備品
- () 56.房務管理中「Turn-down Service」一般於何時進行？ (A)4：00~6：30 pm (B)10：00~12：00 pm (C)12：00 pm 以後 (D)2：00~3：00 pm
- () 57.負責客房內冰箱飲料單登錄到銷售日報表的是 (A)Room Center Supervisor (B)Room Maid (C)Linen Room Supervisor (D)Housekeeping Office Clerk
- () 58.旅館專用術語 O.O.O 是指 (A)必須特別注意的房間 (B)急需整理的房間 (C)故障房間 (D)貴賓房間
- () 59.「Vacant Dirty」是房間狀態的一種，其所代表的涵義是 (A)已退房待整理的房間 (B)待清理的續住房 (C)可售的房間 (D)已清理的續住房
- () 60.下列何者不是浴室備品？ (A)肥皂碟 (B)水杯 (C)衣架 (D)浴墊
- () 61.已清潔的房間且檢查完畢，又稱為 OK Room，其代號應該為 (A)OR (B)VD (C)VR (D)VC
- () 62.床單的英文名稱為 (A)Bed Pad (B)Bed Spread (C)Bed Skirt (D)Bed Sheet

觀光 科 三 年 1 班

座號：_____ 姓名：_____

- () 63.客房設備的裝置，是以何種的生活機能為出發點？ (A)豪華性 (B)美觀化 (C)人性化 (D)節儉性
- () 64.Pantry Room 是指 (A)乾淨空房 (B)待清理的續住房 (C)遷出房 (D)備品室
- () 65.負責管理「Floor Master Key」之取用及收回的是下列哪一位的工作職責？ (A)Room Center Supervisor (B)Housekeeping Office Clerk (C)Floor Supervisor (D)Senior House Person
- () 66.下列何者不是旅館房務部之主要職責？ (A)客房外走道清潔 (B)洗衣服務 (C)夜床服務 (D)客房餐飲服務
- () 67.以下哪一項不是旅館客房內必備的物品？ (A)衣架 (B)「請勿打擾」牌或按鈕 (C)燙衣板 (D)衛生紙
- () 68.王先生臨時送洗一件襯衫，並表示不計金額，完成速度愈快愈好，此時您會建議他哪一種洗衣服務？ (A)Express Service (B)Sewing Service (C)Ordinary Service (D)Pressing Service
- () 69.有關「南下帳」的敘述，下列何者為非？ (A)對象通常是簽有合約的公司主管或員工 (B)會先退房 (C)帳款會先結清 (D)行李不會在原客房內
- () 70.旅館的擦鞋機，一般會放置於何處？ (A)化妝室 (B)衣櫃儲物區 (C)臥室區 (D)客廳區
- () 71.依據觀光旅館建築及設備標準規定，國際觀光飯店雙人房淨面積應為 (A)10 平方公尺 (B)13 平方公尺 (C)15 平方公尺 (D)19 平方公尺
- () 72.訂定標準之清潔作業程序及評鑑檢查辦法，是屬於下列何者的主要工作職責？ (A)Executive Housekeeper (B)Housekeeping Supervisor (C)Senior House Person (D)Room Center Supervisor
- () 73.執行管家服務工作是屬於下列何者的主要工作職責？ (A)樓層領班 (B)房務組主任 (C)房務員 (D)房管中心主任
- () 74.依據下列哪一報表排定每日的整房順序？ (A)Housekeeping Report (B)Room Daily Report (C)Housekeeping Log Book (D)Floor Log Book
- () 75.通常國際觀光旅館遇到當日遷入又當日遷出的房客，其計價方式為 (A)以小時單位計價 (B)以 2 或 3 小時為單次計價單位 (C)以原客房之房租費用為計價標準 (D)改為暫時保留房
- () 76.旅館客房內的設備，係以何者為主體？ (A)家具 (B)裝飾 (C)床 (D)電視
- () 77.在做床的過程中，哪一層的布巾需要反面朝上鋪設？ (A)毛毯 (B)保潔墊 (C)底床單 (D)第二層床單
- () 78.下列有關將枕頭擺放在床頭時的敘述，何者為非？ (A)標準枕在下，軟枕在上 (B)枕套的折邊在下，包邊在上 (C)開口處朝向上床方向 (D)枕頭的位置須靠在床頭板
- () 79.客房內，開完夜床的床罩一般會置放於 (A)房務工作車 (B)衣櫃 (C)床頭櫃 (D)樓層備品室
- () 80.下列有關做床的敘述，何者為非？ (A)床頭頸應預留 30 公分左右 (B)部分旅館的毛毯僅鋪設下床單，省略上床單 (C)羽絨被的被套開口應置於床尾端，並將反摺處朝下 (D)所有床上被品在鋪設時應正面朝上