

國立鳳山商工 109 學年度第 2 學期第 2 次月考房務實務試題

觀二 1 班 座號：_____ 姓名：_____

一、單選題 (30 題 每題 2 分 共 60 分)，

第 1-30 題的答案請畫在【答案卡】中，未畫在答案卡，一律不計分，畫卡資料錯誤扣 5 分。

第 31-50 題的答案請寫在【答案格】，未寫在答案格，一律不計分。

◆請監考老師幫忙把試卷收回◆謝謝您

1. ()洗燙完畢的客衣，通常會由輸送組送至何處，待房務員前來領取送回客房？(A)各樓層布品室 (B)客務部辦公室 (C)商務中心 (D)房務部辦公室 。
2. ()下列何者【非】旅館提供給貴賓的服務？(A)專屬文具 (B)專屬備品 (C)花果服務 (D)按摩服務。
3. ()以下何者不是管家服務的特性？(A)客製化 (B)降低服務失敗頻率 (C)增加常客回流率 (D)人力精簡 。
4. ()關於擦鞋服務的敘述，下列何者有誤？(A)擦鞋服務的收費方式應在旅館服務指南上說明清楚 (B)接獲住客要求擦鞋服務，通常由房務部派員前往收取 (C)完成擦鞋服務後，將皮鞋放入鞋袋或旅館包裝袋中，逐房送回 (D)簡單的擦鞋服務，在客房清潔作業後，才可以在客房內進行 。
5. ()以下哪一項服務，不屬於貴賓抵店前的準備工作？(A)準備專屬備品(B)熟記貴賓喜好(C)安排接駁專車(D)整理行李。
6. ()下列何者不是夜間服務的內容？(A)拉開厚窗簾 (B)擺放拖鞋 (C)清理垃圾桶 (D)調整空調及光源 。
7. ()客房餐飲服務之同樣產品，價格可能貴於同旅館內之餐廳，是因為：(A)同樣材料卻因不同部門採購，所以成本不同 (B)服務需費較多人力 (C)所使用的餐具較佳 (D)服務生程度較高 。
8. ()一般而言，何種服務旅館不會向住客要求額外收費？(A)客房清潔服務(B)洗燙衣服服務(C)客房餐飲服務(D)保母服務。
9. ()通常住客會將待洗衣物及洗衣單置於客房何處？(A)床尾 (B)床頭 (C)浴室 (D)衣櫃內 。
10. ()送餐進入客房時，下列哪個動作不恰當？(A)按門鈴或輕敲房門並說出"Room Service" (B)簡單的問候住客並介紹自己 (C)為重視住客隱私，送餐入房後即刻將房門輕輕關上 (D)服務結束後將客房餐飲服務入房帳作業 。
11. ()以下何者不是旅館對於一般住客所提供的服務？(A)洗燙衣服服務 (B)管家服務 (C)客房餐飲服務 (D)擦鞋服務 。
12. ()以下何者屬於免費的加值服務？(A)保母服務 (B)簡易擦鞋服務 (C)客衣洗燙服務 (D)客房餐飲服務 。
13. ()關於保母服務，下列敘述何者正確？(A)可安排具備托育資格的員工擔任 (B)保母服務屬於免費的客房加值服務 (C)可送往館外的專業合格托育機構照顧 (D)如果天氣晴朗，可以帶幼兒到館外散步 。
14. ()開夜床時，房務員會在床腰處地板上擺放一塊布巾，此布巾稱為？(A)bath mat (B)foot mat (C)bed sheet (D)bed pad 。
15. ()下列哪一項旅館服務多在傍晚 6~8 點提供？(A)擦鞋服務 (B)加床服務 (C)夜床服務 (D)快速遷入服務 。
16. ()下列何者不是管家服務人員應具備的特質與能力？(A)溝通和協調能力 (B)充足的旅館專業知識與經驗 (C)必須具備 1 至 2 種外語能力 (D)保護貴賓人身安全、反應迅速、動作敏捷 。
17. ()「pressing service」是指：(A)客房餐飲服務 (B)擦鞋服務 (C)燙衣服服務 (D)洗衣服務 。
18. ()在房務部，「valet service」是指 (A)保母服務 (B)洗燙客衣服務 (C)加床服務 (D)商務服務 。
19. ()下列何者不是客房餐飲服務的操作程序？(A)點餐 (B)備餐 (C)送餐 (D)收款結帳 。
20. ()管家服務的內容無所不包，請問以下哪一項服務屬於房務相關服務？(A)引導入住登記 (B)商務秘書 (C)喚醒服務 (D)夜床服務 。
21. ()不同等級的旅館對貴賓的定義並不相同，下列何者不屬於旅館所提供的貴賓住宿服務？(A)管家服務 (B)專屬備品服務 (C)專屬文具服務 (D)客房餐飲服務 。
22. ()旅館提供的按摩服務時，以下何者不符合實務狀況？(A)總機單位聘有專業按摩師，可派員至客房提供服務 (B)房務部人員代叫按摩服務後，掌握按摩服務員的去向 (C)旅館設有按摩中心時，旅客可前往消費 (D)館內按摩服務一般由旅館預付款項給按摩師 。
23. ()洗衣房所提供的住客服務，以下何者不包含？(A)客衣水洗 (B)客衣整熨 (C)客衣縫補 (D)擦亮皮鞋 。
24. ()櫃檯人員對辦理入住的顧客說：「這是您的□□□□，在住宿期間，您可憑此簽帳消費」；請問上述的空格中，應填入下列何者？(A)客房鑰匙 (B)私人名片 (C)歡迎信函 (D)停車票券
25. ()下列何者是旅館針對重要貴賓所提供的 24 小時全天候管家服務？
(A)Welcome Service (B)Butler Service (C)Babysitting Service (D)Butler Service

雙面 張，單面 張

26. () 旅館的洗燙衣服服務是由房務部人員共同合力完成，下列何者不是主要參與的服務人員？
(A)房務員 (B)布巾管理員 (C)洗衣員 (D)公共區域清潔員
27. () 大廳是旅館的門面，通常設有(A)櫃檯接待區及顧客等候區 (B)會議區 (C)健身中心 (D)KTV 娛樂區
28. () 一般而言，訂房確認不包括下列哪一項內容？(A)住客姓名及聯絡電話 (B)預定抵達時間 (C)訂房數量及住宿人數 (D)住客身分證號碼
29. () 當房客毀損旅館物品時，旅館人員應(A)關懷房客 (B)詢問房客物品毀損原因 (C)提出賠償 (D)通報警方到現場處理
30. () 關於房務員進行房客退房後之客房檢視作業，下列敘述何者正確？(A)拾獲房客遺失物品，應填寫 profit & lost 表格並交由相關單位處理，不應佔為己有 (B)發現客房內 mini bar 飲料短少，可使用房內客用電話聯繫櫃檯儘速入帳 (C)發現客房物品短缺時，應於整理完成後儘速回報房務部辦公室處理 (D)發現客房設備故障時，應盡速通報 general manager 派員修復

二、專業英文題之中翻英挑戰題，共 20 格，每格 2 分，共 40 分。

31 即將入住	32 喚醒	33 外幣兌換	34 開夜床	35 私人迷你酒吧
36 變壓器	37 擦鞋	38 登記入住	39 匯率	40 服務中心
41 國內旅客	42 行李員	43 失物招領	44 擦鞋	45 熨斗
46 蚊帳	47 特別關照人士	48 宴會廳	49 禮賓車	50 外出準備

【答案以上課課本為主，請將完整答案寫在下列答案格內喔】

答案格

姓名：_____

31	32	33	34	35
36	37	38	39	40
41	42	43	44	45
46	47	48	49	50