

國立鳳山商工 111 學年度第 1 學期第 3 次定期評量房務實務試題

觀 2-1

座號：\_\_\_\_\_ 姓名：\_\_\_\_\_

- 一、單選題 (40 題 每題 2.5 分 共 100 分)，**第 1-40 題的答案請寫在答案卡中，未寫在答案卡中，一律不計分。**
- ( ) 1. 房務員整房時遇到反鎖房的處理方式為(A)禮貌性致歉表示待會再來清理 (B) 從門縫放房務留言條，提醒住客儘早通知房務員 (C)不須配合住客，直接用鑰匙開門進去(D)今天可以少清理一間客房，早點下班了！
  - ( ) 2. 蒐集客房內垃圾的動線為何？甲、臥室乙、浴室丙、客廳丁、廚房(A) 乙→丁→丙→甲 (B) 甲→乙→丙→丁 (C)丙→甲→乙→丁(D)丁→丙→乙→甲
  - ( ) 3. 客房清潔作業時，房務員的工作順序何者錯誤？甲、由裡至外乙、先鋪後抹丙、先浴室後臥室丁、先吸塵後打掃戊、由入門處進行環形清理(A) 丙丁 (B)甲丁戊(C)乙丙戊(D) 甲乙丙丁戊。
  - ( ) 4. 房務員的工作態度下列何者正確？(A) 將住客行李箱輕輕闔上，再繼續清潔工作 (B)清潔時遇到熟客談到年終獎金縮水了(C)男住客有女性訪客來訪，送上果汁表示歡迎之意(D) 突然想到女兒的學費沒繳，用客房電腦刷卡繳費。
  - ( ) 5. 房務員執勤前領取樓層通用鑰匙，並在鑰匙控制表上簽名，其英文是(A) Floor Master Key (B)Guest Room Key(C) Emergency Key (D)General Master Key。
  - ( ) 6. 房務員整房順序的排定，由前至後排列之。甲、Make Up Room乙、OCC丙、VIP Rm丁、C/O Rm(A)甲→乙→丁→丙(B) 丙→甲→乙→丁 (C)丙→乙→甲→丁(D) 乙→丙→甲→丁。
  - ( ) 7. 客房的狀態為空房，有三種情形，下列何者不屬之？(A)Vacant & Clean(B) Vacant & Occupied (C)Vacant & Dirty(D) Vacant & Ready。
  - ( ) 8. 故障房如**短時間之內無法立即修復**，須維修、檢測，不能銷售給下一位住客使用，稱為(A) Out of Order (B) Out of Inventory (C)Keep Room(D)Room Daily Report。
  - ( ) 9. 下列有關續住房狀況，何者錯誤？(A)住客續住但尚未清理，稱Occupied & Dirty(B)住客續住但擺放環保卡於浴室，稱Occupied & OOO (C)住客續住已整理好並檢查通過，稱Occupied & Ready(D)住客續住已清理，稱Occupied & Clean。
  - ( ) 10. 住客預計在隔天的08:30就離開飯店，較適用哪一個住房用語(A)Due Out(B) Sleep-out (C) Due In (D)Sleep-in。
  - ( ) 11. 本日遷出之客房尚未整理清潔，但顧客已辦理住宿登記且在大廳等候，此類客房稱為(A) Occupied (B)Make Up Room(C) Relet (D)Pick up Room。
  - ( ) 12. 房務員執勤前的作業，下列何者不屬之？(A)辦理簽到手續(B)參與房務前會議(C)了解住房狀況後與他人換房清理 (D) 接受客房工作編派。
  - ( ) 13. 房務員小倩在了解住房狀況後，須排定整房順序，下列各狀況，依其先後順序排定。甲、董事長的岳父母乙、長期住客鈴木技師丙、背包客王小明一早即遷出丁、#2212掛“Make Up Room”牌戊、預約訂房吳先生等著遷入#1207(A) 甲→丙→乙→戊→丁(B) 丁→戊→甲→乙→丙 (C) 甲→戊→丁→乙→丙 (D)戊→甲→丙→丁→乙。
  - ( ) 14. 房務員小倩在客房清潔前的準備工作，做了房務工作車備品的補足，準備清潔器具，檢查吸塵器與蒸氣洗地毯機等備用，她忘記了什麼事？(A)浴室布巾品的更換(B)清潔藥劑的混合比例(C)準備布巾車，提供髒布巾品使用(D)迷你吧檯茶袋、咖啡包的登記數量。
  - ( ) 15. 房務員完成清潔作業時應注意(A)沿著自己的腳印吸地毯(B) 更換浴室足巾或長毛腳墊 (C) 登記清潔客房的起迄時間 (D)補齊衛生捲紙。
  - ( ) 16. 客房浴缸區應補齊物件，不會出現(A)浴墊(B)浴袍(C)浴巾(D)面巾
  - ( ) 17. 客房房門周遭有哪些是必須檢測的？甲、空調恆溫器乙、電視遙控器丙、電燈控制器丁、電子蜂鳴聲門鈴(A)甲乙(B) 甲乙丙(C) 甲乙丙丁 (D) 甲丙丁。
  - ( ) 18. 文具夾內的擺放物件，應注意(A)傳真紙一疊以免不夠用(B)原子筆削尖，旅館標誌朝內擺放(C)是贈品，提醒住客帶走 (D)檢查有否使用過的痕跡，確認完全如新。
  - ( ) 19. 客房沐浴及清潔用品的標準數量，何者錯誤？(A)肥皂2塊(B)沐浴乳2瓶(C) 浴帽2只 (D) 刮鬍刀2把。
  - ( ) 20. 房務員在更換補充布巾品時不應該(A)檢視有否抽紗、染色狀況(B)報廢丟垃圾桶(C)檢查環保告示卡(D)整理平折好。
  - ( ) 21. 客房備品管控的目的，下列何者錯誤？(A)管控流失(B)減少浪費(C)統計彙總(D)分期消耗。
  - ( ) 22. 抹布的擦拭效果之相關敘述，何者錯誤？(A)抹布摺成塊狀擦拭(B)乾抹布單面擦髒了，就要換另一面(C)溼抹布要經常搓洗乾淨(D)乾、溼抹布顏色、材質須一致。
  - ( ) 23. 安琪是一位熟練的房務員，下列清潔作業，應如何排定其先後順序？甲、將「房務整理」牌掛於門把上乙、將水桶與清潔工具箱放在浴室丙、持吸塵器由裡向外吸塵丁、將使用過的浴袍放入布巾車內戊、填寫房務整理報告表。(A) 甲→戊→乙→丁→丙 (B)甲→丙→乙→戊→丁(C)甲→丁→丙→乙→戊(D) 甲→乙→丁→丙→戊。
  - ( ) 24. 承上題，安琪在浴室的毛巾架上放置大毛4條，中毛2條，小毛2條，請問這間客房最有可能是(A)Single Room(B)Twin Room(C)Single and Sofa(D)Standard Suite。

背面有題，請翻面作答\*

- ( ) 25.承上題，安琪在續住房內整理臥室，卻發現她只有整理床鋪卻沒有更換床單、枕套，下列哪種情況最有可能？(A) 住客選用勿需更換布巾告示卡(B)住客積欠房租費用逾一萬元(C)住客睡相極好，沒什麼弄亂床鋪(D)住客床鋪擺滿私人衣物，安琪不確知該如何處理。
- ( ) 26.吸塵器的使用範圍，下列何者較不常用？(A)布窗簾(B)燈泡 (C)沙發墊底下(D) 地毯。
- ( ) 27.心慧投宿於觀光旅館，發現馬桶座上有封條，代表的意思為(A)故障待修(B) Clean & Disinfected (C)防範非住客使用 (D) 已消毒但使用時限未到。
- ( ) 28.下列各項備品，何者較不常放置2件以上？(A)紅茶包(B)礦泉水(C)折疊梳(D)中西式信封。
- ( ) 29.住客在結帳離開旅館後，房務員發現有帳款未結清，下列何者最無可能？(A)冰箱飲料帳(B)加床費用(C)迎賓水果禮籃(D)客房餐飲服務。
- ( ) 30.北投億豪溫泉會館的客房浴室裡，準備了沐浴及清潔用備品，下列何者足以凸顯其休閒療癒取向？(A)大毛、中毛、小毛各2條(B) 漢方泡澡藥包2包、身體保溼乳液2瓶 (C) 手工香皂2塊、護髮油2瓶(D)刮鬍刀1把、折疊梳1把。
- ( ) 31.房務員小倩在清潔浴室時，不應有的動作是(A)以玻璃刮刀清潔淋浴間的門(B)絕不用報廢染色毛巾擦拭水杯(C)以硬質菜瓜布擦洗髒汙牆面(D)用廢棄牙刷刷洗馬桶內緣出水口。
- ( ) 32.有關住房狀況 (Room Status) 專業術語的敘述，下列何者正確？(A)Sleep-out代表遷入未宿(B)Stay Room代表暫時保留房(C)Keep Room代表續住房(D)Ok Room代表未清潔空房。
- ( ) 33.關於客房術語縮寫之原意，下列何者錯誤？(A)LSG: Long Staying Guest(B) OOI: Out of Inside Room。 (C)OCC: Occupied(D) DND: Do Not Disturb
- ( ) 34.關於客房清潔作業之敘述，下列何者正確？(A)清理客房時可依循「環狀清理」、「由外而內」、「由上而下」等基本原則(B)清理未冷卻燈泡時，必須先擰乾抹布水分以免危險(C)進入客房後首先應拉上窗簾，以維護住客隱私(D)應盡量利用住客外出時清理客房。
- ( ) 35.旅館在房客退房後，下列布巾何者每次皆應清洗？甲、毛毯；乙、床單；丙、枕套；丁、被套；戊、羽絨被(A)甲、丙、丁(B)乙、丙、丁(C)乙、丙、戊(D)丙、丁、戊。
- ( ) 36.在職場上遭遇身體有關的不當騷擾行為，應該(A) 大聲說，用力說，公開說 (B) 無助失望，獨自隱忍 (C)懷疑人生，壓抑自己的感受(D)採取報復行為。
- ( ) 37.下列常見的性騷擾行為，何者為非言語的外在行為？(A) 故意發出具性暗示的身體動作 (B)發問有關性的話題(C) 對他人穿著打扮帶著性暗示的評語 (D)談論色情故事。
- ( ) 38.房務工作車準備的重要性，下列何者敘述欠佳？(A) 工欲善其事，必先利其器 (B)備品品項數量、順序一目了然(C) 計劃好整理客房的第一步，事倍功半(D)達成工作效率。
- ( ) 39.下列各項房務員工作內容，何者不是在準備期間發生？(A)填寫房務整理報表(B)補充房務工作車上備置物品(C)準備布巾車(D)檢查吸塵器備用。
- ( ) 40.房務工作車上的備置物品何者不適合放在最上層？(A)文具用品(B)布巾品(C)迷你吧檯補充品(D)浴室備品。