

113 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (3) 下列何者「不是」室內空氣污染源？①辦公室事務機 ②油漆及塗料 ③廢紙回收箱 ④建材。
2. (1) 依環境教育法，環境教育之戶外學習應選擇何地點辦理？①環境教育設施或場所 ②遊樂園 ③森林遊樂區 ④海洋世界。
3. (1) 電壓配線、電動機器、變壓器等通電之電氣設備所引起之火災是指？①丙類火災 ②乙類火災 ③甲類火災 ④丁類火災。
4. (2) 清洗旅館附設之游泳池、浴池及盥洗設備消毒，通常會採用之消毒方法為下列那一種？①氧氣消毒法 ②氯液消毒法 ③自然消毒法 ④乾粉消毒法。
5. (4) 具有下列何種身分者「不得」擔任星級旅館評鑑委員？①旅遊媒體領域專家 ②建築領域專家 ③旅館經營管理領域學者 ④現職旅館從業人員。
6. (2) 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？①Night Clerk ②Doorman ③Airport Representative ④Information Clerk。
7. (1) 旅館設立地點在風景地區者是指？①度假旅館 ②商務旅館 ③過境旅館 ④會議旅館。
8. (1) 「Extra bed」是指？①加床 ②單人床 ③嬰兒床 ④雙人床。
9. (3) 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租賃業 ②銀行業 ③旅館業 ④民宿。
10. (1) 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 ①Express Check Out ②Late Check Out ③FIT Check Out ④GIT Check Out。
11. (1) 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 ①Blockroom ②No Call ③DND ④增加備品。
12. (3) 有流產病史之孕婦，宜避免相關作業，下列何者為非？①避免每班站立 7 小時以上之作業 ②避免砷或鉛的暴露 ③避免提舉 3 公斤重物的職務 ④避免重體力勞動的職務。
13. (2) 深夜巡邏中發現機械鑰匙(mechanical lock key)插於關閉的客房門鎖上，應 ①立即報警 ②留話並取下代為保管 ③留話告知旅客小心 ④開門查看。
14. (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欲到達同一樓層時，應請賓客先步出電梯 ④電梯內遇到賓客，應點頭問候或打招呼。
15. (2) 消防栓上的紅燈閃亮不可能是 ①某處接收到火警信號 ②電源關閉 ③系統測試中 ④短路。
16. (4) 當 Fully Booking 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立即將其改為候補名單 ②暫行擱置 ③立即取消訂房 ④詢問簽約公司是否保證訂房。
17. (3) 警察人員對旅館客房實施臨檢時，應會同 ①總經理 ②董事長 ③現場值班主管 ④旅客配偶。
18. (3) 依法規，客房內何者應為防焰材料？①床單 ②毛毯 ③窗簾 ④毛巾。
19. (3) 身為公司員工必須維護公司利益，下列何者是正確的工作態度或行為？①服務時首先考慮公司的利益，然後再考量顧客權益 ②將公司逾期的產品更改標籤 ③工作時謹守本分，以積極態度解決問題 ④施工時以省時、省料為獲利首要考量，不顧品質。
20. (4) 關於建築中常用的金屬玻璃帷幕牆，下列敘述何者正確？①玻璃帷幕牆適用於臺灣，讓夏天的室內產生溫暖的感覺 ②臺灣的氣候濕熱，特別適合在大樓以金屬玻璃帷幕作為建材 ③玻璃帷幕牆的使用能節省室內空調使用 ④在溫度高的國家，建築物使用金屬玻璃帷幕會造成日照輻射熱，產生室內「溫室效應」。
21. (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。

22. (3) 為了節能及兼顧冰箱的保溫效果，下列何者是錯誤或不正確的做法？ ①食物存放位置紀錄清楚，一次拿齊食物，減少開門次數 ②冰箱內上下層間不要塞滿，以利冷藏對流 ③冰箱內食物擺滿塞滿，效益最高 ④冰箱門的密封壓條如果鬆弛，無法緊密關門，應儘速更新修復。
23. (4) 旅客表示於房內遺失財物，旅館何種處置不正確 ①立即檢查房內各隱蔽處 ②必要時報警並協助調查 ③請安全室調閱監視紀錄 ④要求清潔人員與住客對質。
24. (3) 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不需服務 ②保留發票 ③保留佣金 ④打折扣。
25. (3) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？ ①太陽能 ②電能 ③熱水 ④廢水。
26. (2) 勞工工作時手部嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？ ①前 1 年平均工資 ②原領工資 ③基本工資 ④前 6 個月平均工資。
27. (3) 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客房價目表(Tariff)通常是折扣後的價格 ③淡季時的平均房價通常較低 ④單人房的面積不超過 8 平方公尺。
28. (4) 下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking)的因素？ ①Cancellation ②No Show ③Under-stay ④Stay-over。
29. (3) 為建立良好之公司治理制度，公司內部宜納入何種檢舉人制度？ ①非告訴乃論制度 ②告訴乃論制度 ③吹哨者 (whistleblower) 保護程序及保護制度 ④不告不理制度。
30. (3) 依據台灣電力公司三段式時間電價(尖峰、半尖峰及離峰時段)的規定，請問哪個時段電價最便宜？ ①尖峰時段 ②夏月半尖峰時段 ③離峰時段 ④非夏月半尖峰時段。
31. (2) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為 ①二人 ②原設床舖所能容納人數加一 ③三人 ④一家。
32. (1) 下列關於客房安全設備之敘述，何者不正確？ ①電子鎖的鑰匙卡若遺失，須整組換新 ②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 ③防盜眼不可由外看見房內之動態 ④安全鍊是避免他人開門後直接進入房內。
33. (2) 家庭房(Family Room)一般不會擺設 ①一張雙人床及一張單人床 ②一張沙發床 ③榻榻米寢具 ④兩張以上單人床。
34. (2) 以下何者是消除職業病發生率之源頭管理對策？ ①使用個人防護具 ②改善作業環境 ③健康檢查 ④多運動。
35. (4) 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來來大飯店 ③晶華酒店 ④希爾頓大飯店。
36. (1) 何者不是服務中應有用語 ①喂 ②對不起 ③請 ④謝謝。
37. (4) 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？ ①rack-rate ②complimentary rate ③corporate rate ④time-limited-rate。
38. (4) 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房務部 ②商務中心 ③服務中心 ④總機。
39. (4) 下列何者是服務人員應有的行為 ①坐客用電梯去員工餐廳 ②借用旅客相機郊遊 ③接受旅客敬菸 ④不取用營業用食物或飲料。
40. (3) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區 ①不一定能 ②不能 ③仍然可以 ④需稍後才能聽到廣播。
41. (4) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？ ①Package Rate ②Promotion Rate ③Preferred Rate ④Rack Rate。
42. (4) 客人離開後，櫃檯人員應將房間改為何種狀態 ①客人已付帳 ②請勿打擾 ③可賣房間 ④空房待整。
43. (4) 發現浴缸周邊磁磚縫有發黑、發黃情形，應立即以刷子沾下列何者來刷洗？ ①汽油 ②玻璃清潔劑 ③清水 ④除霉膏(劑)。
44. (1) 皮箱底輪碰到壁紙上的汙點，可用下列那一種東西去除？ ①橡皮擦 ②卸妝油 ③化妝水 ④煤油。
45. (3) 客人預訂入住日延期的旅館術語為？ ①Late check in ②Delay ③Postpone ④Cancel。

46. (2) 電氣設備裝設於有潮濕水氣的環境時，最應該優先檢查及確認的措施是？ ①電氣設備上有無安全保險絲 ②有無在線路上裝設漏電斷路器 ③有無可能傾倒及生鏽 ④有無過載及過熱保護設備。
47. (3) 延長住宿的英文為 ①Extra bed ②Block room ③Extension ④Cancellation。
48. (1) 旅客進出大門時被門夾傷，第一時間服務人員不必 ①緊急廣播通知大眾 ②上前協助 ③拿急救箱 ④報告值班經理。
49. (3) 床的舒適與否由何者決定 ①夠硬 ②夠軟 ③臥床時身體不變形 ④用獨立筒彈簧。
50. (4) 新加坡航空公司的英文簡稱 ①AA ②EG ③KL ④SQ。
51. (2) 依環境影響評估法規定，對環境有重大影響之虞的開發行為應繼續進行第二階段環境影響評估，下列何者不是上述對環境有重大影響之虞或應進行第二階段環境影響評估的決定方式？ ①環評委員會審查認定 ②有民眾或團體抗爭 ③明訂開發行為及規模 ④自願進行。
52. (3) 小張獲選為小孩學校的家長會長，這個月要召開會議，沒時間準備資料，所以，利用上班期間有空檔非休息時間來完成，請問是否可以？ ①可以，只要不要被發現 ②可以，因為他能力好，能夠同時完成很多事 ③不可以，因為這是私事，不可以利用上班時間完成 ④可以，因為不耽誤他的工作。
53. (4) 下列客房清潔工作流程何者正確？ ①離開時輕掩房門，不必上鎖 ②清潔完畢後需打開所有燈具 ③掛請勿打擾牌之房間仍需敲門瞭解情況 ④進入客房後應先行打開窗簾。
54. (4) 旅館客房中的 Baby Cot (Crib)是指： ①嬰兒車 ②摺疊床 ③活動床 ④嬰兒床。
55. (3) 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直接訂房 ②事先訂房 ③保證訂房 ④確認訂房。
56. (3) 下列那一項是房務部的最主要工作？ ①控制用水用電 ②節能減碳 ③清潔衛生 ④禁菸。
57. (2) 客房浴室有玻璃、大理石、磁磚等各種不同材質，以何種清潔藥劑較為妥當？ ①鹼性清潔劑 ②中性清潔劑 ③漂白水 ④酸性清潔劑。
58. (2) 當旅客向服務人員表達自己身體不適時應 ①立即叫救護車 ②詢問客人是否需要協助送醫 ③請旅客回房休息 ④主動提供藥品。
59. (1) 客房設備「Linen Cart」是指： ①布巾車 ②房務備品車 ③餐車 ④清潔用品車。
60. (2) 外幣及水單彙整好後，需交於那個部門處理 ①總務部 ②財務部 ③業務部 ④客務部。
61. (4) 旅客於公共區域摔跤，工作人員應 ①立即電話報警 ②立即報告總經理 ③大家盡快圍上表示關切 ④僅由必要人力處理，並避免圍觀。
62. (4) 觀光旅館業應登記每日住宿旅客資料；其保存期間為？ ①一年 ②兩年 ③3 個月 ④半年。
63. (1) 自動灑水設備是屬於 ①滅火 ②警報 ③電器 ④通風 系統。
64. (4) 下列何者不是客房內免費且可攜回家的備品？ ①針線包 ②購物袋 ③茶包 ④浴衣。
65. (3) 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客務部 ②業務部 ③人資部 ④工程部。
66. (4) 顧客再光臨的誘因，下列何者非？ ①形象佳、反應快 ②口碑好、信譽優 ③過去的體驗 ④設備老舊。
67. (4) 何時旅館會限制外客逗留館內 ①客滿時 ②強颱登陸後 ③地震時 ④客房外之營業單位結束營業後。
68. (4) 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餐飲部 ②房務部 ③業務部 ④客務部。
69. (3) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？ ①電冰箱 ②中央空調系統 ③燈泡 ④電視機。
70. (1) 有關著作權的下列敘述何者不正確？ ①網路上供人下載的免費軟體，都不受著作權法保護，所以我可以燒成大補帖光碟，再去賣給別人 ②高普考試題，不受著作權法保護 ③到攝影展上，拿相機拍攝展示的作品，分贈給朋友，是侵害著作權的行為 ④我們到表演場所觀看表演時，不可隨便錄音或錄影。
71. (2) 客房日常運作的備品庫存量何者較為恰當？ ①最高庫存量 ②標準庫存量 ③最低庫存量 ④每天請廠商補足當天不足的庫存量。

72. (2) 何種訂房失聯 (No Show) 時旅館不會有損失 ①簽約公司者 ②已付定金者 ③有飛機班次者 ④常來者。
73. (1) 下列有關客房內冰箱之敘述何者不正確？ ①需用去漬油來清潔冰箱比較乾淨 ②冰箱可提供客人冷藏私人食品 ③冰箱內不宜存放溫度高的食品 ④房務員須每日檢視與補充冰箱內食品。
74. (4) 室內裝修業者承攬裝修工程，工程中所產生的廢棄物應該如何處理？ ①交給清潔隊垃圾車 ②河岸邊掩埋 ③倒在偏遠山坡地 ④委託合法清除機構清運。
75. (3) 客房門口顯示請勿打擾 (DND) 燈號或掛牌時下列何者較不恰當 ①依飯店保護客人標準作業流程操作以電話或文字留言關心，如無回應再由客房主管與安全主管會同確認旅客狀況 ②依照客人指示今天就不進房但留下通知單 ③為了客人安全還是敲門問一下 ④回報房務辦公室作成紀錄。
76. (2) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？ ①4.5 平方公尺 ②3.5 平方公尺 ③2.5 平方公尺 ④5.5 平方公尺。
77. (2) 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折扣 ②佣金 ③訂金 ④利潤。
78. (1) 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浴室內 ②茶几上 ③小冰箱上 ④衣櫥內。
79. (4) 客房沐浴組的優缺點以下何者正確？ ①壁掛之填充式沐浴乳較拋棄式小瓶裝衛生 ②硬管(瓶)較軟管容易倒出 ③小瓶裝較大瓶裝環保 ④透明軟管(瓶)的使用較便利且容易辨別客人是否有使用過。
80. (4) 計算平日加班費須按平日每小時工資額加給計算，下列敘述何者有誤？ ①前 2 小時至少加給 1/3 倍 ②超過 2 小時部分至少加給 2/3 倍 ③經勞資協商同意後，一律加給 0.5 倍 ④未經雇主同意給加班費者，一律補休。