

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. (4) 下列何者非屬職業安全衛生法規定之勞工法定義務？①遵守安全衛生工作守則 ②定期接受健康檢查 ③參加安全衛生教育訓練 ④實施自動檢查。
2. (3) 房客與旅館間之住房租賃合約即是 ①訂房收據 ②訂房卡 ③旅客住宿登記卡 ④團體名單。
3. (2) 原則上總機不轉接的電話是？①國內長途電話 ②一般員工私人電話 ③市內電話 ④國際電話。
4. (3) 在旅館中 Overbooking 指的是？①普通訂房 ②即早訂房 ③超額訂房 ④逾時訂房。
5. (2) 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乙丁 ③丙丁 ④乙丙。
6. (3) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是？①個人 ②政府機關 ③旅行社 ④一般公司行號。
7. (4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①訂房組 ②總機房 ③採購組 ④服務中心。
8. (3) 維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？①財務管理 ②安全管理 ③房務管理 ④客務管理。
9. (2) 所謂營業秘密，係指方法、技術、製程、配方、程式、設計或其他可用於生產、銷售或經營之資訊，但其保障所需符合的要件不包括下列何者？①所有人已採取合理之保密措施者 ②一般涉及該類資訊之人所知者 ③因其秘密性而具有實際之經濟價值者 ④因其秘密性而具有潛在之經濟價值者。
10. (4) 視野景觀良好的房間稱為？①Inside Room ②Duplex ③Cabin ④Outside Room。
11. (4) 伴隨發熱與發光的氧化反應稱為？①火苗 ②爆炸 ③火燄 ④燃燒。
12. (3) 冰箱在廢棄回收時應特別注意那一項物質，以避免逸散至大氣中造成臭氧層的破壞？①甲醛 ②汞 ③冷媒 ④苯。
13. (3) 星級評鑑的四星級旅館又稱為？①豪華級 ②標竿級 ③全備級 ④舒適級。
14. (2) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？①中央空調系統 ②燈泡 ③電冰箱 ④電視機。
15. (4) 何者可帶給旅館更高實利 ①高旅客流動率 ②多日客滿 ③高臨時抵達率 ④最高平均住房率。
16. (3) 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件 ①良好的衛生習慣 ②良好工作態度 ③個人主義 ④良好的溝通技巧。
17. (4) 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採購部門 ②服務中心 ③出納部門 ④房務部門。
18. (1) 旅館服務人員從客人辦理入住到退房的服務是？①團隊合作 ②分秒必爭 ③各自獨立 ④單打獨鬥。
19. (3) 下列關於政府採購人員之敘述，何者未違反相關規定？①利用職務關係媒介親友至廠商處所任職 ②利用職務關係向廠商借貸 ③非主動向廠商求取，是偶發地收到廠商致贈價值在新臺幣 500 元以下之廣告物、促銷品、紀念品 ④要求廠商提供與採購無關之額外服務。
20. (4) 清潔員進入異性洗手間清潔前不須注意 ①有無異性使用者 ②是否有談話聲 ③是否有馬桶間上鎖 ④馬桶是否漏水。
21. (2) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①留意標示 ②有把握時直接開門進入 ③敲門 ④報單位姓名。
22. (4) 依法規，客房內何者應為防焰材料？①毛巾 ②毛毯 ③床單 ④窗簾。
23. (4) 客房淋浴間門外（浴缸邊地面、洗臉台前），常會鋪放地墊是因為 ①較濕潤 ②看起來較豪華 ③看起來較清潔 ④可防滑。

24. (3) 有效而正確的節能從選購產品開始，就一般而言，下列的因素中，何者是選購電氣設備的最優先考量項目？ ①名人或演藝明星推薦，應該口碑較好 ②用電量消耗電功率是多少瓦攸關電費支出，用電量小的優先 ③安全第一，一定要通過安規檢驗合格 ④採購價格比較，便宜優先。
25. (2) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？ ①業務部 ②房務部 ③財務部 ④餐務部 人員前往查看。
26. (4) 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乙類火災 ②丙類火災 ③丁類火災 ④甲類火災。
27. (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業務部 ②客務部 ③人資部 ④工程部。
28. (3) 房務部門所使用的器具大部分屬於下列那一種？ ①捕鼠器具 ②洗碗用具 ③清潔用具 ④廢水處理器具。
29. (3) 汽車旅館（Motel）的發源地在 ①法國 ②加拿大 ③美國 ④英國。
30. (3) 通常床單及毛巾之耐洗次數至少應超過多少次？ ①200 次 ②100 次 ③300 次 ④150 次。
31. (1) 客人提早退房，我們稱之為 ①Early Check-out ②Due-out ③Late Check-out ④Over-stay。
32. (2) 可藉由下列何者改善河川水質且兼具提供動植物良好棲地環境？ ①水庫 ②人工溼地 ③運動公園 ④滯洪池。
33. (3) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？ ①由內而外，由下而上 ②由外而內，由下而上 ③由內而外，由上而下 ④由外而內，由上而下。
34. (4) 針對在我國境內竊取營業秘密後，意圖在外國、中國大陸或港澳地區使用者，營業秘密法是否可以適用？ ①可以適用，但若屬未遂犯則不罰 ②無法適用 ③能否適用需視該國家或地區與我國是否簽訂相互保護營業秘密之條約或協定 ④可以適用並加重其刑。
35. (3) 雇主想預扣員工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時 ①經勞工同意即可 ②自己決定即可 ③依法不可 ④要報告主管機關。
36. (2) 一般客房內放置茶包等飲料備品處，稱為？ ①Pub ②Mini Bar ③Table ④Station。
37. (2) 在我國兌換外幣時，應填寫 ①飲料單 ②外幣水單 ③簽帳單 ④稅單。
38. (3) 一般客房(Normal Room)會包括三個區域，下列那一區不包括在內？ ①起居區 ②睡眠休息區 ③用餐區 ④衛浴區。
39. (2) 旅館提供給欲訂房的一般旅客之最優惠房價（Best available rate）稱為？ ①Rack rate ②Bar rate ③Corporate rate ④Discount。
40. (3) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？ ①太陽能 ②廢水 ③熱水 ④電能。
41. (3) 預知有虔誠回教徒將入住，不需取出客房內之 ①基督教聖經及佛經 ②含豬肉食物 ③有香味植物 ④酒精性飲料。
42. (3) 客房清潔人員發現已遷出旅客遺忘物品時應立刻 ①暫放服務台保管 ②交警察局 ③記錄並交房務部處理 ④捐給員工福利委員會。
43. (3) 下列何者非屬應對在職勞工施行之健康檢查？ ①特定對象及特定項目之檢查 ②特殊健康檢查 ③體格檢查 ④一般健康檢查。
44. (3) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為 ①大房 ②較好房 ③邊間房 ④套房。
45. (4) 颱風來襲之前，員工留守於客房 ①看情形 ②看公司 ③不需要 ④需要 完成住宿登記。
46. (2) 何者非旅遊發展的重要因素 ①便捷的交通 ②發達的同步翻譯 ③國家社會影響 ④充沛的觀光資源。
47. (1) 消防栓上的紅燈閃亮不可能是 ①電源關閉 ②系統測試中 ③短路 ④某處接收到火警信號。
48. (1) 解決台灣水荒(缺水)問題的無效對策是 ①積極推動全民體育運動 ②興建水庫、蓄洪(豐)濟枯 ③水資源重複利用，海水淡化…等 ④全面節約用水。
49. (3) 職場內部常見之身體或精神不法侵害不包含下列何者？ ①強求勞工執行業務上明顯不必要或不可能之工作 ②脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵勞工 ③使勞工執行與能力、經驗相符的工作 ④過度介入勞工私人事宜。
50. (4) 何時旅館會限制外客逗留館內 ①地震時 ②客滿時 ③強颱登陸後 ④客房外之營業單位結束營業後。



51. (4) 邊間客房(Corner Room)的缺點可能是 ①水比較冷 ②採光較多 ③空間較大 ④噪音可能較高。
52. (2) 發現房客在客房吸毒開轟趴，應如何處置？ ①請房客降低音量 ②報警處理 ③漠不關心 ④請安全人員或保全將房客帶離。
53. (2) 有關房務部的工作計畫下列何者正確？ ①工作計畫不可因淡旺季而調整 ②工作計畫一般是依照各飯店的屬性與裝修特性建立週期性保養 ③工作計畫不可臨時追加保養項目 ④房務部的工作計畫通常由總經理制定。
54. (2) 下列那一種東西可以擦拭透明玻璃上的手印、汙漬較有效？ ①汽油 ②玻璃清潔劑 ③清水 ④煤油。
55. (4) 下列何者為客房內的「消耗性備品」？ ①Shoe Brush ②Shoe Horn ③Service Directory ④Shoe Polish。
56. (2) 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？ ①40% ②60% ③50% ④25%。
57. (4) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？ ①5.5 平方公尺 ②4.5 平方公尺 ③2.5 平方公尺 ④3.5 平方公尺。
58. (4) 地毯的保養必須每天至少要用何種用具清理呢？ ①冷暖器 ②除毛器 ③捕鼠器 ④吸塵器。
59. (2) 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？ ①Welcome Drink ②Express Check-out ③Concierge Service ④Due-out。
60. (2) 接獲火警通知或監視器發現火警信號，總機應先通知值班主管、安全室及以下哪一單位人員前往查看？ ①餐飲部 ②工程部 ③業務部 ④財務部。
61. (2) 木質地板清潔維護作業之敘述何者不正確？ ①如有茶漬先擦拭清洗再打蠟 ②若有殘留污垢可用鋼絲絨處理 ③可用溼布擦洗 ④平均每週做打蠟維護。
62. (3) 臺灣在一年中什麼時期會比較缺水(即枯水期)？ ①9 月至 12 月 ②6 月至 9 月 ③11 月至次年 4 月 ④臺灣全年不缺水。
63. (3) 櫃檯出納員在收取客人所支付的旅行支票時，下列何者非必要注意事項？ ①請其當面簽名 ②核對護照 ③須經主管簽認 ④核對身分證。
64. (2) 一般設置於化妝檯兩側的燈具是下列那一種？ ①Table Lamp ②Wall Light ③Hallway Light ④Floor Lamp。
65. (2) 旅館內旅客可能到達之區域包括 ①總機室 ②接待櫃檯 ③安全監控室 ④餐廳廚房。
66. (2) 員工制服不應被攜出旅館，原因為 ①影響觀瞻 ②是公司財產 ③有設計肖像權 ④影響公司形象。
67. (4) 依環境影響評估法規定，第二階段環境影響評估，目的事業主管機關應舉行下列何種會議？ ①辯論會 ②說明會 ③聽證會 ④公聽會。
68. (3) 旅館的“Cash Paid-out”服務不包括？ ①照片沖洗費 ②餐飲小費 ③住宿費用 ④計程車資。
69. (4) 接受臨時抵達旅客時，櫃檯接待人員何時必須先查看訂房狀況 ①周末 ②只在淡季 ③只在旺季 ④任何時期。
70. (1) 因舉重而扭腰係由於身體動作不自然姿勢，動作之反彈，引起扭筋、扭腰及形成類似狀態造成職業災害，其災害類型為下列何者？ ①不當動作 ②不當方針 ③不當設備 ④不當狀態。
71. (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業務部 ③房務部 ④餐飲部。
72. (4) 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民宿最低 ③國際觀光旅館最高 ④全部相同。
73. (3) 客房窗簾拆洗多久進行一次？ ①每天均要拆洗 ②每月拆洗一次 ③年度保養時拆洗 ④每週拆洗一次。
74. (2) 清潔客房使用過的杯子較佳的清潔方式為 ①用換下的床單擦乾 ②取出房間以洗碗機清洗 ③在客房浴缸洗 ④在客房洗臉盆洗。
75. (3) 消防水系統滅火設備包括室內消防栓設備、室外消防栓設備、水霧設備以及下列那一項設備？ ①自動廣播設備 ②自動控溫設備 ③自動灑水設備 ④自動節電設備。

76. (1) 旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙，稱為？ ①Emergency Key ②Guest Key ③Bin Card ④Floor Master Key。
77. (4) 何種訂房失聯（No Show）時旅館不會有損失 ①簽約公司者 ②常來者 ③有飛機班次者 ④已付定金者。
78. (4) 當用電設備遭遇電源不足或輸配電設備受限制時，導致用戶暫停或減少用電的情形，常以下列何者名稱出現？ ①停電 ②斷電 ③配電 ④限電。
79. (1) 公眾聚集量大且滯留時間長之場所，經公告應設置自動監測設施，其應量測之室內空氣污染物項目為何？ ①二氧化碳 ②甲醛 ③臭氧 ④一氧化碳。
80. (1) 按菸害防制法規定，下列敘述何者錯誤？ ①只有老闆、店員才可以出面勸阻在禁菸場所抽菸的人 ②任何人都可以出面勸阻在禁菸場所抽菸的人 ③餐廳、旅館設置室內吸菸室，需經專業技師簽證核可 ④加油站屬易燃易爆場所，任何人都可以勸阻在禁菸場所抽菸的人。