

# 飯店旅館服務人員訓練班

## 參考題庫

1. ( 3 ) 信用卡的所有權是 ①正卡使用人 ②政府 ③發卡銀行 ④使用者監護人的。
2. ( 3 ) 旅館接待偶像、巨星，應該是透過那個部門來安排較為適當？ ①總經理室②服務中心 ③公關部 ④客務部。
3. ( 4 ) 維持客房及設備之清潔衛生是下列那一部門的工作內容？ ①人資部 ②客務部 ③採購部 ④房務部。
14. ( 1 ) 下列何者不是旅館設計客房的首要前提 ①豪華度 ②安全性 ③舒適度 ④符合法規。
5. ( 1 ) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？ ①採購單位屬於餐飲部門所管轄 ②客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理 ③商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目 ④一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等。
6. ( 1 ) 關於臺灣旅館等級評鑑制度的敘述，下列何者正確？ ①為使評鑑期程不過於頻繁，採每三年辦理一次 ②評鑑項目分為「建築設備」與「服務品質」，兩者同時進行評鑑 ③「建築設備」之評鑑，採強制參與，費用由旅館業者支付 ④旅館之硬體加軟體，評鑑總分達九百分以上者，屬五星級旅館。
7. ( 4 ) 「Accommodation」是指？ ①會議場所 ②公共設施 ③附屬設施 ④住宿設施。
8. ( 2 ) 「Extra bed」是指？ ①雙人床 ②加床 ③單人床 ④嬰兒床。
6. ( 2 ) 觀光旅館業應登記每日住宿旅客資料；其保存期間為？ ①3 個月 ②半年③一年 ④兩年。
10. ( 3 ) 「Housekeeping Department」在旅館中指的是什麼？ ①客務部 ②內務部③房務部 ④庶務部。
11. ( 3 ) 「Outside Room」指的是 ①價格比 Inside Room 便宜的房間 ②沒有景觀的房間 ③有景觀的房間 ④沒有⑤戶的房間。
12. ( 3 ) 「Room Service」是指？ ①行李服務 ②夜床服務 ③客房餐飲服務 ④櫃檯服務。
13. ( 3 ) 「Suite」是指？ ①四床房 ②六床房 ③套房 ④蜜月房。
13. ( 2 ) 下列那一個國際(外)旅館評鑑系統，有台灣旅館參與評鑑？ ①美國 AAA 評鑑 ②Forbes Travel Guide ③HOTELSTAR UNION ④英國 AA 評鑑。
15. ( 3 ) 「Suite」是指？ ①四床房 ②六床房 ③套房 ④蜜月房。

16. ( 4 ) 「Turn Down Service」是指？ ①按摩服務 ②夜間公清服務 ③客房餐飲服務 ④開夜床服務。
17. ( 2 ) 「Vacant Dirty」於房務的術語是指？ ①準備出售之空房 ②空房待掃 ③住房中已清掃 ④住房待掃。
18. ( 1 ) 「Villa」是指？ ①別墅 ②套房 ③單人房 ④沙發床房。
34. ( 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電梯內遇到賓客，應點頭問候或打招呼 ④欲到達同一樓層時，應請賓客先步出電梯。
20. ( 4 ) 911 客房的馬桶故障無法短期修復，客房部將此房間註記為？ ①Occupied ②No-show ③Vacant ④Out of Order。
21. ( 3 ) Arrival Preparation 的啟動工作是由 ①SALES ②H/ K ③F/O ④RSVN 統籌。
22. ( 3 ) Complimentary Room 是指？ ①住客簽帳 ②延遲帳 ③房租免費招待 ④轉外客帳。
23. ( 2 ) Connecting Room 是指 ①房間向內 ②兩間客房之共用牆面有門互通 ③兩間客房中間無門互通 ④客房有沙發床。
17. ( 4 ) 下列那一個單位不隸屬於 Front Office？ ①Concierge ②Bell Service ③ Front Desk ④Steward。
25. ( 4 ) Front Office Manager 是指？ ①業務部經理 ②房務部副理 ③業務部副理 ④客務部經理。
26. ( 2 ) Lodging Coupon 是一種？ ①折價券 ②住宿券 ③早餐券 ④代用券。
27. ( 3 ) Operator 是指？ ①服務中心職員 ②櫃檯員 ③總機人員 ④訂房員。
28. ( 2 ) Pick up report 之分發單位不包括 ①機場代表 ②客房服務 ③調度室 ④服務中心。
3. ( 4 ) 對保證訂房，旅館在沒有接到訂房人取消預訂的通知時，應為其保留房間到 ①抵店日中午 ②抵店日下午 6 點 ③次日下午 6 點 ④次日退房時間。
30. ( 4 ) Pick up report 的實際涵義為 ①追蹤報表 ②當天來電訂房的旅客報表 ③送機報表 ④接機報表。
31. ( 1 ) Receptionist 是指？ ①櫃檯接待員 ②房務員 ③大廳副理 ④總機人員。
32. ( 3 ) Youth Hostel 是指？ ①日租套房 ②汽車旅館 ③青年旅舍 ④休閒旅館。

33. ( 3 ) 一般旅館中所謂“Turndown Service”，指的是何種服務？ ①晨喚服務 ②提供餐飲 ③夜床服務 ④清理浴室。
36. ( 1 ) 何種訂房失聯 ( No Show ) 時旅館不會有損失 ①已付定金者 ②有飛機班次者 ③常來者 ④簽約公司者。
35. ( 4 ) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為 ①三人 ②一家 ③二人 ④原設床舖所能容納人數加一。
36. ( 1 ) 一般都市旅館的遷出時間多是以下列那一選項時間為主 ①中午十二點 ②下午一點 ③下午二點 ④下午三點。
37. ( 1 ) 下列收費中可歸類為代收代付者為 ①電話費 ②服務費 ③小費 ④電腦租借費。
38. ( 4 ) 下列有關客房內冰箱之敘述何者不正確？ ①冰箱內不宜存放溫度高的食品 ②冰箱可提供客人冷藏私人食品 ③房務員須每日檢視與補充冰箱內食品 ④需用去漬油來清潔冰箱比較乾淨。
39. ( 3 ) 下列何者不是旅館訂房超收 ( Overbooking ) 的因素？ ①Cancellation ②No Show ③Stay-over ④Under-stay。
40. ( 2 ) 下列何者不能達到客房的最高收入？ ①旺季先出售套房 ②某幾天客滿與否 ③高平均之住房率 ④高平均之房價。
41. ( 3 ) 下列何者不屬台灣旅館業的分類 ①一般觀光旅館 ②一般旅館 ③民宿 ④國際觀光旅館。
42. ( 3 ) 下列何者不屬於 Front Office 的一員？ ①Receptionist ②Reservation Clerk ③Room Attendant ④Concierge。
43. ( 2 ) 下列何者不屬於「服務中心」的一員？ ①行李員 ②訂房員 ③駕駛員 ④門衛。
11. ( 1 ) 下列何者並非 OTA ( Online Travel Agent ) ？ ①台灣旅宿網 ②booking.com ③hotels.com ④易飛網。
45. ( 4 ) 下列何者不屬於旅館產業的特性？ ①資本密集且固定成本高 ②產品的不可儲存性 ③產品本身兼具有實用、品味、格調及豪華市場 ④生命週期及變動性。
46. ( 4 ) 下列何者並非機場接待的主要職責？ ①代表旅館至機場接待或歡送旅客 ②協助旅客解決轉機、簽證等問題 ③爭取尚未訂房旅客、增加住房率 ④為方便旅客可與旅客兌換外幣。
47. ( 4 ) 下列何者指具一定價值可於旅館內換取一定產品或服務之憑證？ ①Registration Card ②Reservation Card ③Guest History Card ④Voucher。
48. ( 1 ) 下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券 ①Coupon ②Reservation ③Confirmation ④Deposit。

49. ( 3 ) 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？ ① Information Clerk ② Airport Representative ③ Doorman ④ Night Clerk 。
50. ( 4 ) 下列何者屬於客房之消耗性備品？ A、歡迎卡；B、手電筒； C、水果盤； D、吹風機； E、針線包；F、擦鞋布 ① ABD ② ACE ③ BDE ④ AEF 。
51. ( 3 ) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？ ① 雙人房 ② 三人房 ③ 連通房 ④ 角落房 。
52. ( 4 ) 下列那一個英文單字是指訂房確立後，訂房人或住房人要求延期遷入？ ① Cancellation ② Extension ③ No Show ④ Postpone 。
53. ( 1 ) 下列那一部門不屬於 Back of the House？ ① Front Office ② Human Resource ③ Purchasing ④ Accounting 。
22. ( 4 ) 住客已遷出，但尚未清掃的房務註記是？ ① VR ② OR ③ 000 ④ VD 。
55. ( 4 ) 下列那一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？ ① 擬定飯店訓練計畫 ② 辦理住房及退房 ③ 負責餐廳的安全與衛生 ④ 開發客源並建立對外的公共關係 。
56. ( 4 ) 下列哪一個旅館品牌「不屬於」IHG 系統？ ① Holiday Inn ② InterContinental ③ Indigo ④ Hilton 。
57. ( 2 ) 下列哪一個旅館品牌「不屬於」Marriott 系統？ ① W Hotel ② Holiday Inn
58. ( 3 ) 下列哪一個單位在餐飲部中專責保養與清洗餐具？ ① 廚務組 ② 飲務組 ③ 餐務組 ④ 訂席組 。
59. ( 1 ) 下列旅館經營的術語，何者正確？ ① GTD Reservation 是保證訂房 ② No-show 是節目取消 ③ Complimentary 是顧客抱怨處理 ④ G. I. T. 是散客 。
60. ( 2 ) 下列關於旅館客務部人員工作職責的敘述，何者錯誤？ ① 訂房人員應熟記散客、團體及商務簽約等各類房價 ② 總機人員遇顧客親友來電，應立即轉接並主動告知房號 ③ 櫃檯人員除辦理櫃檯作業外，尚須熟悉館內相關訊息、活動 ④ 服務中心人員應提供顧客館外景點開放時間及路線諮詢服務 。
61. ( 1 ) 凡住宿之房客可憑何物到飯店各營業單位簽帳消費？ ① 房卡/ 鑰匙 ② 訂房單 ③ 登記單 ④ 結帳發票 。
62. ( 4 ) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？ ① 總務室 ② 接待組 ③ 安全室 ④ 服務中心 。
63. ( 2 ) 大型旅館的客房部(Rooms Division) 可能由客務部 ( Front Office) 及 ① 財務部 ( Financing) ② 房務部 ( Housekeeping) ③ 採購部

<p>( Purchasing) ④旅遊服務部 ( Travel Center) 等二個可以獨立存在的次部門所組成。</p>
<p>4. ( 1 ) 颱風來襲之前, 員工留守於客房 ①需要 ②不需要 ③看情形 ④看公司完成住宿登記。</p>
<p>65. ( 1 ) 已訂房旅客未經事先通知取消而未入住稱為? ①No-show ②Overbooking③Walk-in ④Room Service 。</p>
<p>66. ( 2 ) 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 ①Late Check Out ②Express Check Out ③FIT Check Out ④GIT Check Out 。</p>
<p>67. ( 1 ) 中華電信公司國際電話人工掛號台的代號是 ①100 ②105 ③108 ④110 。</p>
<p>68. ( 1 ) 主要從事商務相關, 而非以觀光事宜為目的之旅行者稱為? ①商務客 ②團體客 ③觀光客 ④過境旅客。</p>
<p>69. ( 4 ) 以下何者可能不是同房間內每一住宿者都需登記的原因 ①法令規定 ②方便服務 ③保障旅客安全 ④多收洗衣費用 。</p>
<p>70. ( 2 ) 以下何者是國內查號台號碼? ①100 ②104 ③105 ④119 。</p>
<p>71. ( 4 ) 以下那一項不是旅館訂房組人員的工作內容? ①接受電話訂房 ②接受網路訂房 ③接受傳真訂房 ④接受當天 Walk-in 的旅客住房 。</p>
<p>72. ( 3 ) 以信用卡訂房者, 持卡人何項資料通常不必通知旅館? ①姓名 ②卡號 ③出生年月日 ④有效截止日期 。</p>
<p>73. ( 4 ) 以信用卡訂房時不需要告知信用卡的 ①種類 ②卡號 ③持卡人姓名及截止日期 ④信用額度 。</p>
<p>5. ( 1 ) 頭等艙的英文簡稱 ①F ②C ③Y ④H 。</p>
<p>75. ( 2 ) 台灣的旅館要求客人支付訂房定金需低於房價百分比之多少才符合規定? ①20 % ②30% ③40% ④50 % 。</p>
<p>76. ( 2 ) 台灣星級旅館評鑑配分合計為? ① 900 分 ②1,000 分 ③1,100 分 ④1,200 分 。</p>
<p>77. ( 3 ) 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晶華酒店③希爾頓大飯店 ④來來大飯店 。</p>
<p>78. ( 3 ) 台灣第一間休閒度假型的國際觀光旅館是? ①礁溪老爺 ②日月潭雲品 ③墾丁凱撒 ④瑞穗天合 。</p>
<p>79. ( 2 ) 台灣最早引進的國際連鎖旅館為? ①Hyatt Hotel ②Hilton Hotel ③Marriott International Hotel ④Holiday Inn 。</p>

80. ( 3 ) 平時是旅館的通信中樞，緊急狀況時是旅館的通信指揮中心，此角色是指？ ①出納(Cashier) ②櫃檯接待(Reception) ③話務員(Operator) ④警衛 (Security) 。
81. ( 1 ) 打掃完畢可以報賣的房間稱為 ①Ok Room ②Make Room ③Classroom ④ Studio Room 。
82. ( 1 ) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是？ ①旅行社 ②政府機關 ③一般公司行號 ④個人 。
83. ( 1 ) 由旅館管理公司負責管理、經營的旅館被稱為？ ①管理合約型旅館 ②特許加盟型旅館 ③獨立經營型旅館 ④自由聯盟集團旅館 。
15. ( 2 ) 櫃檯人員必須與那一個單位或部門密切聯繫，以保持最新的房間狀態 (Room Status)？ ① Operator ② Housekeeping Department ③ Concierge ④ Engineering Department 。
85. ( 3 ) 在 OTA 訂房交易中用以酬謝中間商的佣金，除非另有約定外通常為？ ①3-5 % ②5 -7% ③10- 15 % ④ 20-25 % 。
86. ( 2 ) 在分配客房時，下列何者是不正確的做法 ①首先滿足 VIP 客人的客房 ②團隊客人儘量集中安排 ③團體和散客分開安排 ④單身女性客人應安排在仕女樓層，以確保安全 。
87. ( 1 ) 在我國兌換外幣時，應填寫 ①外幣水單 ②稅單 ③簽帳單 ④飲料單 。
88. ( 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採購組 ②總機房 ③訂房組 ④服務中心 。
89. ( 4 ) 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訂金 ②折扣 ③利潤 ④佣金 。
90. ( 4 ) 在旅館中 Overbooking 指的是？ ①即早訂房 ②逾時訂房 ③普通訂房 ④超額訂房 。
91. ( 1 ) 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房務部門 ②出納部門 ③採購部門 ④服務中心 。
92. ( 3 ) 如果行李已經收集完畢，但未能立即配合搬運上車，應如何處理恰當？ ①再要求旅客提回保管 ②收入行李庫房暫時保管 ③用行李網罩好防竊 ④由行李員站立一旁保管 。
93. ( 4 ) 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單人房的面積不超過 8 平方公尺 ③客房價目表(Tariff)通常是折扣後的價格 ④淡季時的平均房價通常較低 。
16. ( 2 ) 關於住宿設施所提供服務的敘述，下列何者正確？ ①Youth Hostel 是指住宿旅客具有房間的所有權 ②Parador 是指提供旅客住宿在古老的

<p>建築並供應三餐 ③Camp 是指提供住宿旅客房間並供應早餐 ④Bed and Breakfast 是指提供住宿旅客營帳與其它露營設備。</p>
<p>95. ( 3 ) 行李員協助旅客遷入時，下列何者服務不當？ ①先向旅客明朗地說聲「歡迎光臨」 ②把旅客行李接過來並協助查點有無漏搬 ③於旅客辦理登記手續時，站在旁邊協助登記資料 ④打開房門後，讓客人先進房。</p>
<p>96. ( 4 ) 位於台北市之國際觀光旅館是由下列那一機關管理？ ①內政部 ②臺北市政府 ③農業部 ④交通部觀光局。</p>
<p>97. ( 1 ) 住房狀況紀錄表中英文縮寫“D/O”、“VAC”、“C/O”分別代表什麼意思？ ①預退房、空房、已退房 ②貴賓房、空房、團體房 ③完成房、預退房、團體房 ④團體房、已退房、空房。</p>
<p>98. ( 1 ) 何者不是加入旅館連鎖的原因 ①容易得獎 ②取得技術 ③擴大行銷網 ④連線訂房系統。</p>
<p>12. ( 2 ) 下列何者為委託國際品牌經營管理(management) 旅館？ ①台北萬豪 ②台北 W Hotel ③台北美福 ④台北喜來登。</p>
<p>100. ( 4 ) 何者不是外幣兌換水單上的必填資料 ①旅客姓名 ②護照號碼 ③幣別 ④性別。</p>
<p>101. ( 4 ) 何者不是旅館服務區域制服設計重點 ①方便操作 ②方便旅客識別 ③與旅館形象融合一致 ④方便取得執照。</p>
<p>102. ( 3 ) 何者不是參加旅館連鎖方式 ①投資並經營 ②加盟 ③轉包經營 ④委託經營。</p>
<p>103. ( 3 ) 何者不屬於旅館之營業單位？ ①客房部 ②餐飲部 ③人事部 ④房務部。</p>
<p>28. ( 2 ) 旅館旅客信函、包裹之轉送與寄存屬何單位之職掌？ ①安全室 ②服務中心 ③出納組 ④總務室。</p>
<p>105. ( 2 ) 何者可帶給旅館更高實利 ①多日客滿 ②最高平均住房率 ③高旅客流動率 ④高臨時抵達率。</p>
<p>106. ( 2 ) 何者可帶給旅館更高實利 ①多日客滿 ②最高平均住房率 ③高旅客流動率 ④高臨時抵達率。</p>
<p>107. ( 4 ) 何者非旅遊發展的重要因素 ①充沛的觀光資源 ②國家社會影響 ③便捷的交通 ④發達的同步翻譯。</p>
<p>108. ( 2 ) 何者為訂房者與旅館間之訂房合約？ ①Registration Card ②Reservation Confirmation ③Guest History Card ④Barter Deal。</p>
<p>24. ( 2 ) 客人提早退房，我們稱之為 ①Due-out ②Early Check-out ③Over-stay ④ Late Check-out。</p>
<p>110. ( 4 ) 何種纖維可能不是一般紙幣的原料 ①棉 ②麻 ③塑膠 ④木漿。</p>

111. ( 4 ) 含每日兩餐的旅館報價可稱為 ①美式 ( American Plan ) ②歐式 ( European plan ) ③大陸式 ( Continental Plan ) ④修正美式 ( Modified American Plan ) 。
112. ( 3 ) 我國星級旅館評鑑對象為領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館及領有旅館業登記證之何種產業？ ①民宿 ②觀光遊樂業 ③旅館業 ④製造業 。
113. ( 3 ) 我國國際觀光旅館的主管機關是？ ①內政部 ②縣市政府 ③交通部觀光局 ④法務部 。
8. ( 1 ) 現行星級旅館評鑑制度其評鑑分為幾個階段進行？ ①1 階段 ② 2 階段 ③3 階段 ④ 4 階段 。
115. ( 3 ) 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國際觀光旅館最高 ③全部相同 ④民宿最低 。
116. ( 4 ) 每家旅館的客房都有其獨特性，在進行客房銷售的評估時，下列何者非主要考量因素？ ①市場區隔 ②消費趨勢 ③本身競爭力 ④政黨輪替 。
117. ( 4 ) 汽車旅館 ( Motel ) 的發源地在 ①英國 ②法國 ③加拿大 ④美國 。
118. ( 4 ) 來話時已告知房號，值機員仍需核對何項資料之後才能將外線接入房間？ ①性別 ②年齡 ③住址 ④姓名 。
119. ( 1 ) 依法規，客房內何者應為防焰材料？ ①⑤簾 ②床單 ③毛毯 ④毛巾 。
120. ( 2 ) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處？ ①房租價格 ②餐廳營業時間表 ③旅客住宿須知 ④避難位置圖 。
121. ( 4 ) 依據我國消防法規的規定，旅館客房內的避難指示圖，應該懸掛於何處？ ①浴室門後 ②行李架旁 ③服務指南內 ④客房門後 。
122. ( 3 ) 依據星級旅館評鑑作業要點，旅館如具備五星級基本條件，應評核幾間客房？ ① 1 間 ②2 間 ③3 間 ④4 間 。
123. ( 4 ) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及 ①蜜月房 ②商務房 ③家庭房 ④套房 。
21. ( 1 ) 收受訂房時，訂房員確定旅客的房型後，下列何者非主要確認事項？ ①旅客穿著 ②付款方式 ③住宿人數 ④是否含早餐 。
125. ( 1 ) 具有下列何種身分者「不得」擔任星級旅館評鑑委員？ ①現職旅館從業人員 ②建築領域專家 ③旅館經營管理領域學者 ④旅遊媒體領域專家 。
126. ( 4 ) 協助維持大門口之交通秩序的是誰？ ①行李員 ②司機 ③領班 ④門衛 。
127. ( 3 ) 延長住宿的英文為 ①Block room ②Extra bed ③Extension ④Cancellation 。



128. ( 3 ) 延遲退房至下午六點以後可以加收房租的 ①1/2 ②1 /3 ③全額 ④隨便客人給。
129. ( 1 ) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？ ①房務部 ②業務部 ③餐務部 ④財務部 人員前往查看。
130. ( 4 ) 房客與旅館間之住房租賃合約即是 ①訂房卡 ②訂房收據 ③團體名單 ④旅客住宿登記卡 。
131. ( 2 ) 房務人員擦拭玻璃器皿時應使用何種布巾？ ①菜瓜布 ②專用布巾 ③舊床單 ④房客使用過的毛巾。
132. ( 2 ) 房務工作人員要進入客房之前，在按門鈴及輕敲房門未獲回應後，開啟房門隙縫向房內輕喊下列那一句話？ ①Bell service ②Housekeeping ③How may I help you ④Anybody home 。
133. ( 3 ) 房間位置或房型是影響房價相當重要的因素之一，下列那一種房間位置或房型之房價通常最低？ ①Executive Floor ②Suite ③Inside Room ④Outside Room 。
37. ( 1 ) 我國現行旅館評鑑制度是以何種方式評定等級？ ①星級 ②梅花級 ③鑽石級 ④黃金級 。
135. ( 4 ) 房間定價可否依據淡旺季調整 ①視狀況而定 ②完全一樣 ③不一定 ④如需調整時應向主管機關報請備查。
136. ( 2 ) 直接鋪在上床墊上以避免弄髒床墊的是何種備品？ ①床裙 ②保潔墊 ③床單 ④毛毯。
137. ( 1 ) 客人於水單上簽名確認後，需將那一聯交給客人留存 ①第一聯 ②第二聯 ③第三聯 ④第四聯 。
138. ( 3 ) 客人要求要 Late check out，櫃檯接待須通知 ①F/O ②Business Center ③ Housekeeping ④F&B 。
139. ( 2 ) 客人要訂購火車票，應在那預訂 ①登記台 ②服務中心 ③出納 ④樓層領班 。
140. ( 3 ) 客人預付訂金多半是為了？ ①比較省事 ②沒有帶行李 ③保證訂房 ④希望得到折扣 。
141. ( 1 ) 客人預訂入住日延期的旅館術語為？ ①Postpone ②Cancel ③Delay ④Late check in 。
142. ( 1 ) 客人離開後，櫃檯人員應將房間改為何種狀態 ①空房待整 ②請勿打擾 ③可賣房間 ④客人已付帳 。
143. ( 1 ) 客房定期進行維修保養應填寫那一種紀錄？ ①維修保養紀錄 ②工程請修紀錄 ③空調清洗紀錄 ④客房損壞紀錄 。

35. ( 2 ) 關於旅館經營上的定價及計價方式，下列何者錯誤？ ①淨價格(Net)為已計入稅金及不再外加收服務費的實收價 ②休閒旅館春節假期應積極提供折扣促銷，以達最大住房率及營收 ③商業合約價(Commercial Rate)折扣多寡，應視合約期限中使用的房間數而定 ④一般而言，超過規定退房時間(Check-out Time)6 小時以上仍未退房，旅館可加收一日房租。
145. ( 1 ) 客房狀況“On Change”是表示什麼意思？ ①打掃中 ②有人住 ③外宿 ④可賣房。
146. ( 4 ) 客房預訂後於實際入住前取消，稱為？ ①No-show ②Early Check-out ③ Over-stay ④Cancellation。
147. ( 1 ) 客房樓層的緊急逃生門應？ ①保持關閉但不上鎖 ②上鎖以避免意外 ③保持開啟通風 ④開啟放標示禁止通行。
148. ( 2 ) 客房機具設備的清潔與維護，下列敘述何者錯誤？ ①清潔小冰箱前，須先拔起電源插頭，移出所有飲料，再用軟布沾溫水擦拭 ②地毯汙漬須以漂白水去漬 ③每一季的翻床作業，可視為一般性的保養 ④使用地板打蠟機以前，應先清潔地板。
149. ( 3 ) 客務部單位中僅以聲音服務旅客的是 ①訂房組 ②行李組 ③總機組 ④接待組。
150. ( 1 ) 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甲類火災 ②乙類火災 ③丙類火災 ④丁類火災。
151. ( 3 ) 星級旅館評鑑標識之有效期限？ ① 1 年 ② 2 年 ③ 3 年 ④4 年。
152. ( 3 ) 星級評鑑的四星級旅館又稱為？ ①標竿級 ②豪華級 ③全備級 ④舒適級。
153. ( 2 ) 某些客人在離開旅館時，因其洗衣物尚未洗好，可暫時保留，待下次住宿時，再與請款，此種帳款為下列那一選項 ①Late Change ②Held Laundry③Lost & Found ④Miscellaneous Charge。
38. ( 1 ) 依法規，客房內何者應為防焰材料？ ①⑤簾 ②床單 ③毛毯 ④毛巾。
155. ( 4 ) 某旅館有 400 間客房，昨晚有 40 間房間沒有租出去，昨晚的住房率如何？ ① 10 % ②40% ③80 % ④90%。
156. ( 3 ) 某旅館每逢觀光節慶，往往一房難求，但是客房數又不能夠因應需求而快速增加，或是因應成本而縮減，這種現象是屬於下列何種旅館特性？ ①供給彈性大 ②需求彈性大 ③不可儲存性 ④無形性。
157. ( 2 ) 某飯店的住客林先生需要列印一份文件，請問下列那一個部門或單位可以立即為他處理？ ①Accounting ②Business Center ③Switch Board ④Reservation。

158. ( 4 ) 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？ ①25% ②40% ③50 %④60 % 。
159. ( 2 ) 為加強床鋪之維護與延長使用壽命年限，通常會定期如何？ ①拍打 ②翻面 ③更換 ④降價出售。
160. ( 1 ) 為客人提行李、辦理各項住宿、郵電傳真、匯兌等業務，是下列那一部門的工作內容？ ①客務部 ②業務部 ③管理部 ④房務部 。
161. ( 4 ) 為節省辦理登記作業時間及減少錯誤，飯店通常會替預先訂房之旅客先行排定房間的作業稱為？ ①Room Block ②Room Chang ③Room Clean ④Room Assignment 。
162. ( 1 ) 相連的房間，中間有門互通的是？ ①Connecting ②Adjacent ③Adjoining④Next Room 。
163. ( 3 ) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？ ①Connecting ②Next ③Adjoining ④ Adjacent Room 。
27. ( 4 ) 旅館的客房之一般分類法其中的 Single Bed With Bath 是指？ ①雙人房附浴室 ②雙床房附浴室 ③套房附浴室 ④單人房附浴室 。
165. ( 1 ) 美國汽車協會(AAA)，以下列何種標誌為旅館分級制度？ ①鑽石 ②皇冠 ③牡丹 ④星星 。
166. ( 2 ) 訂房者預付訂金以保證訂房者謂之？ ①Cancelation Reservation ②Guarantee Reservation ③Advance Reservation ④Confirmation 。
167. ( 1 ) 訂房時預付訂金，依國際慣例是幾日房租 ①一日 ②半日 ③1 /3 日 ④二日 。
168. ( 1 ) 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人資部 ②業務部 ③工程部 ④客務部 。
169. ( 1 ) 負責維持大廳(Lobby) 之清潔與秩序，是誰的職責？ ①行李員 ②門衛 ③樓層領班 ④餐務組清潔領班 。
170. ( 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 。
171. ( 3 ) 面向天井的房間是屬於？ ①Adjoining Room ②Connecting Room ③Inside Room ④Outside Room 。
172. ( 4 ) 原則上總機不轉接的電話是？ ①國際電話 ②國內長途電話 ③市內電話 ④一般員工私人電話 。
173. ( 4 ) 套房( Suite)意指 ①較豪華房間 ②空間較大房間 ③房內有廚房 ④有獨立起居室及臥室者 。

9. ( 2 ) 提供客房餐飲服務(Room Service) 的單位是屬於那個部門? ①客務部 ②餐飲部 ③房務部 ④總務部 。
175. ( 3 ) 家庭房(Family Room) 一般不會擺設 ①兩張以上單人床 ②塌塌米寢具 ③一張沙發床 ④一張雙人床及一張單人床 。
176. ( 1 ) 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保留 佣金 ②打折扣 ③不需服務 ④保留發票 。
177. ( 3 ) 旅客已訂房,但當天卻未實際入住亦未告知取消訂房,稱為? ①No- Come②No- See ③No-Show ④No-Stay 。
178. ( 1 ) 旅客平均住宿期間減短會造成洗衣需求 ①減少 ②增加 ③乾洗增加 ④ 水洗增加 。
179. ( 4 ) 旅客未入住前, 訂房單是旅館與 ①住房者 ②介紹者 ③訂房組 ④訂房 者間之租房合約 。
180. ( 4 ) 旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為? ①Early Check Out Guest②Early Check In Guest ③No Show Guest ④Walk In Guest 。
181. ( 2 ) 旅客生日當天投宿旅館,該旅館將一張特製的生日賀卡放在房間內。請 問這是屬於旅館的何種功能? ①提供旅客舒適溫馨的住宿環境 ②提供 精緻服務的功能 ③扮演社交功能的媒介角色 ④強調休閒遊憩的功 能 。
182. ( 4 ) 旅客無錢付帳時應 ①留置其身分證至付清 ②留置其衣物至付清 ③留 置旅客至付清 ④請警方調解 。
183. ( 1 ) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時,那個單位應主動前往親切的招呼 與服務? ①服務中心 ②安全室 ③出納組 ④接待組 。
26. ( 3 ) 旅館車輛駕駛、保養與調度負責單位為 ①工程部 ②房務部 ③服務中心 ④財務部 。
185. ( 1 ) 旅客預先付款, 購買一套設計好之遊程與服務,旅客以旅行社預先交付 之憑證, 稱為? ①Voucher ②Reservation ③Confirmation ④ Deposit 。
186. ( 4 ) 旅客遺失客房門機械鎖鑰匙時應立即 ①交付備份鑰匙 ②要求賠償 ③ 將其列入黑名單 ④更換門鎖或為其換房 。
187. ( 3 ) 旅館一般不會提供 ①住宿 ②餐飲 ③外叫餐飲 ④洗衣服務 。
188. ( 1 ) 旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙, 稱為? ①Emergency Key ②Bin Card ③Floor Master Key ④Guest Key 。
189. ( 1 ) 旅館中掌理行李轉運,物品、書信、書報及留言轉送至客房工作者是 ① 服務中心(Bell Service) ②門衛(Door Man) ③接待(Reception) ④訂 房

190. ( 1 ) 旅館中掌理行李轉運至客房工作者是 ①行李員 ②門衛 ③接待員 ④訂房員。
191. ( 2 ) 旅館之房間銷售，實際上是時間與空間的出租，因此今晚未住用的房間到明天 ①還可以賣 ②已不能賣 ③套房可賣 ④依旅館策略賣。
192. ( 1 ) 旅館內可作為流動戶口之申報書的是 ①旅客住宿登記卡 ②訂房收據 ③團體簽認單 ④訂房卡。
193. ( 3 ) 旅館內各種布巾類的洗滌工作，是下列那一部門的工作內容？ ①管理部 ②客務部 ③房務部 ④工程部。
40. ( 4 ) 旅館「正式開幕」的英文名稱為？ ①Reopening ②Soft Opening ③Hard Opening ④Grand Opening。
195. ( 2 ) 旅館內協助客人代訂旅遊行程及表演活動之單位為 ①Chef ②Concierge ③ Cashier ④Cleaner。
196. ( 3 ) 旅館內的那一個區域，不屬於公共清潔維護之作業範圍？ ①樓梯和樓梯間 ②客用電梯 ③餐廳吧檯工作區 ④大廳洗手間。
197. ( 4 ) 旅館內普通客房與套房的主要差別在 ①豪華度 ②大小 ③床的數量 ④有無獨立客廳。
198. ( 1 ) 旅館內管客房以外秘書性服務的是 ①客務部 ②房務部 ③房間部 ④餐飲部。
199. ( 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房務部 ③業務部 ④餐飲部。
200. ( 2 ) 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房務部 ②客務部 ③餐飲部 ④業務部。
201. ( 3 ) 旅館申請星級旅館評鑑時，將依其具備之星級基本條件選派評鑑委員人數。某旅館如具備四星級基本條件， 應由幾位評鑑委員評核？ ①1 位 ②2 位 ③3 位 ④ 4 位。
202. ( 2 ) 旅館各工作職責的敘述，下列何者錯誤？ ①制服及布巾類管理是布巾室 (Linen Room) 的職責 ②旅館大門前之交通秩序維護是房務部 (Housekeeping) 的職責 ③所有餐具管理、清潔、盤存是餐務組 ( Steward Department) 的職責 ④製作客房出售日報表是夜間稽核 (Night Auditor) 的職責。
203. ( 3 ) 旅館在夜間營業時段的最高指揮官是指？ ①客房部經理 ②大廳副理 ③夜間經理 ④房務主任。
19. ( 1 ) 同屬客務部雖不負責旅客入住作業，但作業上需要頻繁的與櫃檯接待聯絡，及訂房資訊傳遞的單位是？ ①訂房組 ②房務組 ③餐務組 ④財務組。

205. ( 2 ) 旅館作業中 “Deposit” 是指？ ①故障 ②訂金 ③訂房 ④住宿 。
206. ( 4 ) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？ ①Package Rate ② Preferred Rate ③Promotion Rate ④Rack Rate 。
207. ( 3 ) 旅館所設的商務中心隸屬於那個部門？ ①業務部 ②餐飲部 ③客務部 ④房務部 。
208. ( 2 ) 旅館所銷售的無形商品為？ ①客房 ②服務 ③餐飲 ④環境 。
209. ( 3 ) 所有可用房間都已售出或在使用為 ①Over-stay ②Over-house ③ Full-house④Upsell 。
210. ( 3 ) 旅館的 “Cash Paid-out” 服務不包括？ ①餐飲小費 ②計程車資 ③住宿費用 ④照片沖洗費 。
211. ( 2 ) 旅館的後場部門係指？ ①前檯 ②管理 ③餐廳 ④房務 單位 。
212. ( 2 ) 旅館的疏散與緊急廣播系統主要是下列何單位的工作職掌？ ①櫃台接待②總機 ③商務中心 ④服務中心 。
213. ( 2 ) 旅館客房中的「Double Bed」是指： ①單人床 ②雙人床 ③四人床 ④ 八人床 。
214. ( 3 ) 客房門外標示「DND」，代表？ ①請送餐點 ②請勿大聲說話 ③請勿打擾④請打掃客房 。
215. ( 3 ) 旅館背景音樂與視訊節目之控制與播放有異常時需先聯繫哪單位處理 ①人資部 ②房務部 ③總機室 ④財務部 。
216. ( 1 ) 旅館原則上不收何種外幣 ①未掛牌者 ②有掛牌者 ③最近升值者 ④最近貶值者 。
217. ( 2 ) 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？ ①complimentary rate ②time- limited- rate ③ corporate rate ④rack- rate 。
218. ( 2 ) 旅館採歐式計價方式( European Plan)， 下列何者正確？ ①房租含早餐 ②房租不含早餐、中餐、晚餐 ③房租含早餐、中餐、晚餐 ④房租含早餐、中 餐 。
219. ( 3 ) 當員工發現旅館公共區域有客人酒醉嘔吐在地板上時，應通知旅館內那一個部門前來清理？ ①Engineering Department ②Front Office Department ③ Housekeeping Department ④ Food & Beverage Department 。
220. ( 2 ) 旅館處理航空公司停飛( Lay Over) 旅客的預約時下列何者正確？ ①應該於一星期前做好訂單計畫 ②先估算出已接收的訂房數，其它房間才分配給該訂房 ③航空公司不宜過問旅客在館內當日的各項消費 ④電話預約不需要做成紀錄 。

221. ( 2 ) 旅館設立地點在風景地區者是指？ ①商務旅館 ②度假旅館 ③過境旅館 ④會議旅館 。
222. ( 2 ) 旅館連鎖經營之連線業務可藉電腦完成之事為？ ①打掃 ②訂房 ③鋪床 ④洗衣 。
18. ( 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 。
224. ( 4 ) 旅館報表所出現的專有名詞： RevPAR (Revenue per available room) 是指？ ①損益平衡點 ②每日客房營業總額 ③每日平均房價 ④每間客房平均收益 。
225. ( 2 ) 旅館提供旅客代購火車票等服務，並請顧客於現金代支單據上簽名以作為結帳之參考憑據，此稱之為？ ①Miscellaneous Charge Form ②Cash Paid Out ③Room Rate ④Allowance 。
226. ( 3 ) 旅館提供給欲訂房的一般旅客之最優惠房價 ( Best available rate ) 稱為？ ①Discount ②Rack rate ③Bar rate ④Corporate rate 。
227. ( 1 ) 旅館業之主管機關在中央為？ ①交通部 ②內政部 ③高雄市政府 ④移民署 。
228. ( 3 ) 旅館業的目的事業主管機關為地方政府的那一個單位？ ①農業 ②消防 ③觀光 ④建築 主管單位 。
31. ( 1 ) 美元的貨幣單位代碼 ①USD ②CAD ③HKD ④JPY 。
230. ( 1 ) 旅館資訊系統稱為？ ①PMS ②MIS ③HIS ④HMS 。
231. ( 4 ) 旅館櫃檯人員將客房預留給團體或 VIP 客人，此作業方式稱為 ①Non-guaranteed Reservation ②Over Booking ③Over Stay ④Room Blocking 。
232. ( 4 ) 浴缸是屬於下列那一種物品？ ①客房備品 ②布巾類備品 ③浴室備品 ④浴室設備 。
233. ( 2 ) 真鈔在不同角度下顯現不同花紋因為 ①紙質好 ②雕版印刷 ③油墨好 ④感光好 。
10. ( 4 ) 發現疑似罹患法定傳染病的住客，旅館應？ ①為其保密 ②要求其遷出 ③加強服務 ④依法規報告政府有關單位 。
235. ( 4 ) 參加台灣星級旅館評鑑之旅館，成績如達到八百五十一分以上，應核給？ ①五星級 ②標準五星級 ③傑出五星級 ④卓越五星級 。
236. ( 3 ) 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？ ①Concierge Service ②Welcome Drink ③Express Check-out ④Due-out 。
237. ( 3 ) 國泰航空公司的英文簡稱 ①SQ ②CI ③CX ④MH 。

238. ( 3 ) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？ ①5. 5 平方公尺 ② 4.5 平方公尺 ③3. 5 平方公尺 ④ 2.5 平方公尺 。
32. ( 3 ) 負責旅館產品介紹的部門是 ①餐飲部 ②採購部 ③業務部 ④財務部 。
240. ( 3 ) 國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述， 下列何者錯誤？ ①商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目 ②客房內的迷你吧 ( Mini Bar)由房務部門負責管理 ③採購單位屬於餐飲部門所管轄 ④服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等 。
241. ( 3 ) 國際觀光旅館管制公共區域公播系統與客房影音訊號是何單位之職掌？ ①安全室 ②調度室 ③總機室 ④總務室 。
242. ( 1 ) 從觀光旅館的組織圖中，較無法看出下列那一項資訊？ ①旅館的員工流動率 ②旅館的規模 ③旅館的經營型態 ④旅館的指揮線 。
243. ( 3 ) 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財務部 ②餐飲部 ③工程部 ④業務部 。
7. ( 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只在旺季 ②只在淡季 ③周末 ④任何時期 。
245. ( 4 ) 控制旅館之房間銷售，尋求公司之最大利潤，追求旅館更高的住房率，是下列何者之工作職掌？ ①財務經理 ②房務部經理 ③餐飲部經理 ④客務部經理 。
246. ( 3 ) 晨間喚醒是？ ①Collect Call ②Overseas Call ③Morning Call ④Long Distance Call 。
247. ( 1 ) 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氯液消毒法 ②自然消毒法 ③乾粉消毒法 ④氧氣消毒法 。
248. ( 4 ) 許多旅館將電梯緊急通話系統末端設置在總機房， 是因？ ①政府規定 ②話務員多是女性 ③較安靜 ④話務員多具外語能力且全天有人值勤 。
33. ( 1 ) 員工制服不應被攜出旅館，原因為 ①是公司財產 ②影響觀瞻 ③有設計肖像權 ④影響公司形象 。
250. ( 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套房 ②較好房 ③邊間房 ④大房 。
251. ( 2 ) 連通房內的連通門應有 ①一扇 ②兩扇 ③三扇 ④四扇且開關分由兩邊房間控制 。
252. ( 2 ) 喚醒服務未獲得房客回應時， 櫃檯應會同下列何單位人員前往處理？ ①人事部 ②房務部 ③餐務部 ④業務部 。
253. ( 1 ) 單人房內一般設置 ①一張床 ②一張三人床 ③榻榻米 ④一張沙發床 。



254. ( 2 ) 提供旅客住宿、餐飲及其他相關服務，並以營利為目的之一種公共設施是指 ①餐廳 ②旅館 ③遊樂場 ④旅行社。
255. ( 1 ) 換房單是由那一單位傳遞？ ①Bell Service ②Front Office ③Housekeeping④Accounting。
256. ( 2 ) 最常放入客房迎賓(Welcome Setup) 的酒類是？ ①蘭姆酒 ②葡萄酒 ③威士忌 ④白蘭地。
257. ( 2 ) 發生停電時飯店工作人員應逐一通知住客並給予 ①現金 ②手電筒 ③螢光棒 ④蠟燭。
258. ( 4 ) 視野景觀良好的房間稱為？ ①Duplex ②Inside Room ③Cabin ④Outside Room。
30. ( 3 ) 某飯店為實施利潤中心制，則行李員的薪資應計入那一部門？ ①工程部 ②房務部 ③客務部 ④餐飲部。
260. ( 1 ) 飯店行李輸運及寄存是何人之工作？ ①行李員 ②誰接單誰做 ③房務員 ④門衛。
261. ( 3 ) 飯店機場代表在組織上不會屬於 ①櫃台 ②客房部 ③業務部 ④接待組。
262. ( 3 ) 新加坡航空公司的英文簡稱 ①AA ②KL ③SQ ④EG。
263. ( 4 ) 當日抵達客人，如需要接機必須告知的單位以下何者為非 ①機場代表 ②調度室 ③服務中心 ④商務中心。
264. ( 4 ) 當有重要貴賓遷入時，那個單位的人員須配合加強巡邏的工作 ①Front Office ②Housekeeping ③Room Service ④Security。
265. ( 1 ) 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保證訂房 ②事先訂房 ③確認訂房 ④直接訂房。
266. ( 3 ) 經濟艙的英文簡稱 ①C ②F ③Y ④M。
267. ( 1 ) 預定退房而未離店的旅客，我們稱之為 ①Due-out ②Over-stay ③Early Check-out ④Early Check-in。
268. ( 1 ) 團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？ ①旅客性別 ②付款方式 ③房間數量與形式 ④入住日期。
25. ( 3 ) 旅館交付給訂房者用以再確認訂房交易成立之文件是？ ①Registration Mail ②Contract ③Confirmation ④Coupon。
270. ( 2 ) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其 ①房間狀況 ②訪客及活動狀況 ③通信狀況 ④消費狀況。
271. ( 4 ) 維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？ ①安全管理 ②財務管理 ③客務管理 ④房務管理。

272. ( 1 ) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區 ①仍然可以 ②不能 ③不一定能 ④需稍後才能 聽到廣播。
273. ( 4 ) 豪華旅館開幕當天，董事長象徵性開啟旅館大門後，將鑰匙丟棄，其意義在表示旅館的下列何種特性？ ①服務性 ②公共性 ③豪華性 ④全天候。
274. ( 1 ) 影響住房率的變數有： a. 失聯 (No Show) b. 臨時抵達 (Walk In) c. 取消 (Cancel) d. 延長住宿 (Extend of stay) e. 提前遷出 (Early Check Out) f. 延期 (Postpone) g. 訂房數。最終住房應是 ①g-a+b+c+d-e-f ②g+a-b+c- d+e- f ③g-a- b-c+d+e+f ④g+a+b+c-d-e-f。
275. ( 3 ) 確認訂房紀錄時，下列何項資料較不重要？ ①訂房者姓名 ②付款方式 ③出生年月日 ④房價。
276. ( 3 ) 請問下列何者不是旅館訂房組在接受旅客訂房時，一定要記錄的資料？ ①旅客姓名 ②入住日期 ③護照號碼 ④預定房型。
277. ( 3 ) 整理房間時下列何者正確？ ①續住房房只要重點整理 ②使用過的布巾可暫放地上 ③依旅客指示是否更換布巾 ④可翻動客人的物品。
278. ( 2 ) 機場接待如果未接到旅客，應將 “No Show” 通知那一個單位處理？ ①總機組 ②接待組 ③訂房組 ④服務中心。
20. ( 2 ) 在客房內的小冰箱的英文名稱為？ ①Pub ②Mini Bar ③Bear ④Ice。
280. ( 2 ) 總機在緊急狀況時，是旅館之？ ①申訴 ②通信指揮 ③急救 ④供餐中心。
281. ( 1 ) 聯券型態之住宿券是指？ ①Coupon ②Reservation ③Confirmation ④ Deposit。
282. ( 3 ) 櫃台人員必須與那個單位或部門密切聯繫，以保持最新的房間狀態(Room Status)？ ① Concierge ② Engineering Department ③ HousekeepingDepartment ④Operator。
283. ( 2 ) 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 ①增加備品 ②Blockroom ③DND ④No Call。
284. ( 4 ) 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核對身分證 ②核對護照 ③請其當面簽名 ④須經主管簽認。
285. ( 2 ) 雜項消費單是指 ①Cash paid out ②Miscellaneous charge voucher ③Key card ④No call。
286. ( 3 ) 邊間客房(Corner Room) 的缺點可能是 ①採光較多 ②空間較大 ③噪音可能較高 ④水比較冷。
287. ( 2 ) 關於我國旅館建築設備評鑑標準表中，下列那一項不屬於綠建築環保設施的評鑑項目？ ①廢棄物減量 ②消防安全設備 ③日常節能設施 ④綠化設施。

288. ( 3 ) 關於旅館的敘述，下列何者錯誤？ ①提供住客食、衣、住、行、育、樂等方面的需求 ② 24 小時營業的事業 ③僅提供餐飲服務 ④各種軟、硬體之機能視市場情況隨時調整。
39. ( 3 ) 觀光旅館基本上不收何種票券 ①信用卡 ②旅行支票 ③私人支票 ④現款。
290. ( 3 ) 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乙丙 ③乙丁 ④丙丁。
291. ( 3 ) 關於旅館業的敘述，下列何者錯誤？ ①度假旅館有多樣的休閒娛樂設施 ②公寓式旅館較可能有廚房設備 ③商務旅館之住房淡旺季比其他類型旅館明顯 ④汽車旅館的營業收入甚少來自餐飲。
292. ( 4 ) 關於國際觀光旅館組織系統的描述，下列何者錯誤？ ①餐務部隸屬於餐飲部門 ②驗收單位隸屬於財務部門 ③房務部隸屬於客房部 ④客房餐飲服務隸屬於業務部。
293. ( 1 ) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？ ①採購單位屬於餐飲部門所管轄 ②客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理 ③商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目 ④一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等。
294. ( 4 ) 觀光旅館不須將那些資料填報給觀光局或管轄之直轄市政府相關單位？ ①客房住用率 ②住客人數統計 ③每月營業收入 ④健身房使用人數。
295. ( 4 ) 觀光旅館之等級評鑑標準表是由下列那一個機關按其建築與設備標準、經營管理狀況、服務品質等訂定之？ ①經濟部 ②農糧署 ③內政部 ④交通部觀光局
296. ( 1 ) 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總機 ②房務部 ③商務中心 ④服務中心。
297. ( 4 ) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不需報請該主管機關處理？ ①自殺企圖 ②施用煙毒 ③發燒、嘔吐、腹瀉併發症 ④盲腸炎。
298. ( 2 ) 觀光旅館填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，下列那一項身分證明不適用 ①身分證 ②員工證 ③駕照 ④護照。
1. ( 3 ) 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立即取消訂房 ②立即將其改為候補名單 ③詢問簽約公司是否保證訂房 ④暫行擱置。
300. ( 1 ) 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旅館業 ②租賃業 ③銀行業 ④民宿。