

勞動部勞動力發展署桃竹苗分署

103 年度自辦在職進修訓練第三期

私人管家服務實務班(六)甄試筆試考卷

(103 年 9 月 13 日上午)

專業科目選擇題 50 題 (單選題) / 一題 2 分, 答錯不扣分。

- | 題號 | 試題 |
|----|---|
| D | 1 屬客房部掌管客務及洗衣的一切活動之部門是? (A) 客務部 (B) 客房餐飲 (C) 調度室 (D) 房務部。 |
| C | 2 「SUITE ROOM」是指? (A) 單人房 (B) 雙人房 (C) 套房 (D) 三人房。 |
| C | 3 晨間喚醒是? (A) Collect call (B) Overseas call (C) Morning call (D) Long-distance call。 |
| A | 4 紅酒杯容量比白酒杯? (A) 大 (B) 小 (C) 一樣 (D) 不一定。 |
| B | 5 下列是西式餐桌擺設的步驟, 請選出排序正確的選項: 甲: 擺放口布或展示盤。乙: 擺放餐刀與餐叉。丙: 擺放杯子。 (A) 乙→甲→丙 (B) 甲→乙→丙 (C) 丙→乙→甲 (D) 乙→丙→甲。 |
| A | 6 餐廳客人入座後, 餐飲服務員應該立即? (A) 倒茶水 (B) 遞菜單 (C) 遞開胃菜 (D) 遞酒單。 |
| D | 7 下列選項何者為正確的客房餐飲服務流程 1. 接受點菜; 2. 營業前準備工作; 3. 收拾; 4. 叫菜; 5. 服務 (A) 1 2 3 4 5 (B) 1 2 5 4 3 (C) 3 2 1 5 4 (D) 2 1 4 5 3。 |
| B | 8 服務紅葡萄酒時, 通常應倒幾分滿? (A) 1/4 杯 (B) 1/2 杯 (C) 3/4 杯 (D) 無所謂。 |
| D | 9 在高級的西餐中被作為裝飾而不真正用來裝盛菜餚的餐盤是? (A) 麵包盤 (B) 沙拉盤 (C) 主餐盤 (D) 展示盤。 |
| A | 10 下列何者是旅館財務部之職責? (A) 統計分析營運資料 (B) 修機器 (C) 刊登宣傳廣告 (D) 為各部門招募員工。 |
| D | 11 房務管理做夜床服務應於何時執行較適當? (A) 14-15PM (B) 22-23PM (C) 12PM 以後均可 (D) 18-19PM |
| D | 12 通常餐廳若要供應咖啡給客人, 應在上完下列哪一道菜之後? (A) 主菜 (B) 前菜 (C) 湯 (D) 甜點。 |
| D | 13 新修正勞基法勞工強制退休之年齡為? (A) 五十歲 (B) 五十五歲 (C) 六十歲 (D) 六十五歲 |
| B | 14 火災中最可怕的是吸入濃煙中之? (A) 二氧化碳 (B) 一氧化碳 (C) 二氧化氮 (D) 一氧化氮。 |
| C | 15 旅館內旅客可能接觸之區域或泛指營業區及公共區域的是? (A) 總機室 (B) 廚房 (C) 前檯 (D) 安全室。 |

- A 16 下列何者是旅館財務部之職責?
(A) 統計分析營運資料 (B) 修機器 (C) 刊登宣傳廣告 (D) 為各部門招募員工。
- C 17 宴會裡, 三張圓桌為一字型排法, 哪一桌為主桌? (A) 左席 (B) 右席 (C) 中間 (D) 隨意安排。
- C 18 以信用卡訂房者, 持卡人何項資料通常不必通知旅館?
(A) 姓名 (B) 卡號 (C) 出生年月日 (D) 截止日期。
- A 19 火警發生時燃燒不完全會產生, 何種氣體? 其比重比空氣輕, 漂浮在上層, 為避免吸入造成腦部缺氧, 應彎腰低姿勢的崩速離開火場? (A) 一氧化碳 (B) 氮氣 (C) 氧氣 (D) 水蒸氣。
- B 20 下列名詞何者表示國人出國觀光? (A) Inbound (B) Outbound (C) Domestic (D) Tourist。
- C 21 管理客房走道, 公共廁所及飯店營業內外整潔保養的工作單位是?
(A) 櫃台接待組 (B) 房務組 (C) 公共清潔組 (D) 服務中心。
- C 22 汽車旅館的英文名一般稱為? (A) Hostel (B) Intel (C) Motel (D) Hotel。
- C 23 以下何者錯誤?
(A) 排房時機最好是在早上 (B) 散客最好排在高樓層
(C) 先排短期客人再排長期客人 (D) 團體客人最好是排在電梯附近。
- B 24 房務人員小娟「整理房間的服務」, 是指?
(A) Butler Service (B) Maid Service (C) Room Service (D) Uniform Service。
- C 25 管理住客之洗衣、客房床單、床單等物品的是? (A) 櫃台接待 (B) 房務員 (C) 清潔員 (D) 行李員。
- C 26 我國政府為鼓勵觀光旅館及一般旅館提昇設備及管理水準, 制定之新旅館等級評鑑之標識定為?
(A) 梅花 (B) 皇冠 (C) 星 (D) 鑽石。
- C 27 下列何者能完全含括餐旅業的範圍?
(A) Food and Beverage Service Industry (B) Lodging Service Industry
(C) Travel Service Industry (D) Food, Beverage and Lodging Service Industry。
- A 28 餐旅業服務人員不同於一般製造業的人員, 下列哪一種是餐旅服務人員最應具備的能力?
(A) 控制情緒與解決問題 (B) 特殊獨特的工作經驗
(C) 豐富多元化的專業知識 (D) 瞭解食物製備原理與程序。
- D 29 下列服務人員特性中, 何者最為重要?
(A) 處理事情的靈活度 (B) 對事情的容忍度 (C) 改變行為的能力 (D) 對客人的同理心
- C 30 所謂「twin double room」, 是指?
(A) 有兩張雙人床的房間 (B) 有兩間臥房的套房
(C) 有兩張單人床的房間 (D) 可以睡四個人的房間。
- A 31 觀光旅館業及旅館業商品(服務)禮券定型化契約不得記載?
(A) 使用期限 (B) 發行人名稱 (C) 商品(服務)禮券發售編號 (D) 使用方式。
- D 32 下列服務人員特性中, 何者最為重要?
(A) 處理事情的靈活度 (B) 對事情的容忍度 (C) 改變行為的能力 (D) 對客人的同理心。
- A 33 所謂「TWINROOM」是指有?
(A) 兩張床 (B) 一張大床 (C) 一張單人床 (D) 一張雙人床的房間。

- B³⁴ 客房清潔人員發現旅客遺忘物品的處理，以下何者適當？
(A) 交給警察局 (B) 記錄詳實並交給領班送相關人員處理 (C) 私人代為保管 (D) 丟掉
- C³⁵ 為阻止下層樓之火焰、濃煙上升，平時就要將大樓所有的「防火安全門」？
(A) 打開 (B) 半開 (C) 關閉 (D) 鎖住。
- B³⁶ 細菌性食物中毒中導致致命性最高的為？
(A) 沙門氏菌 (B) 肉毒桿菌 (C) 金黃色葡萄球菌 (D) 腸炎弧菌
- C³⁷ 旅館接受客人訂房，一般習慣是房間保留到幾點為止？
(A) 中午 12 時 (B) 下午 3 時 (C) 下午 6 時 (D) 下午 9 時。
- D³⁸ 下列何人須將每日投宿於 Hotel 的旅客名單送交治安機關？
(A) 門衛 (B) 行李員 (C) 大廳副理 (D) 櫃檯員。
- B³⁹ 下列何者不屬於服務檯(Servicestation)必備的物品？
(A) 服務巾 (B) 保溫鍋 (C) 餐刀、餐叉 (D) 點心叉、匙。
- A⁴⁰ 下列有關度假飯店之敘述，何者錯誤？
(A) 主要營業對象為外商企業高階主管 (B) 經營上有顯著之淡旺季
(C) 通常位於風景區或主題樂園附近 (D) 墾丁福華為度假型旅館。
- C⁴¹ 依據中華民國觀光法令，觀光旅館業及旅館業發現旅客罹患疾病時，應於？
(A) 三小時內 (B) 十二小時內 (C) 二十四小時內 (D) 三十六小時內 協助就醫。
- D⁴² 臺灣地區各旅館其房租價目表所代表的涵義，下列何者為非？
(A) 代表旅館及房間的等級 (B) 以客房為計算單位
(C) 不包括服務費 (D) 房租價格包含早餐。
- C⁴³ 西餐餐具當中，有銳利鋸齒之刀具是？ (A) 奶油刀 (B) 魚刀 (C) 牛排刀 (D) 水果刀。
- B⁴⁴ 需位於當地國際機場或國內轉機點之旅館為？
(A) 小型旅館 (B) 過境旅館 (C) 休閒旅館 (D) 商務旅館。
- D⁴⁵ 下列各項特質何者不為都會型或商務型旅館所有？
(A) 完善的住宿及餐飲設施 (B) 精緻的服務技巧 (C) 先進的商務配備 (D) 優美的自然或人文景觀。
- B⁴⁶ 『Menu』在餐飲業稱為？(A) 食譜 (B) 菜單 (C) 帳單 (D) 進貨單。
- C⁴⁷ 餐廳顧客意外事件發生的原因很多，試問下列那項原因發生意外的比率最高？
(A) 食物中毒 (B) 電梯夾傷 (C) 滑倒或跌倒 (D) 食物燙傷。
- B⁴⁸ 托盤的使用，下列敘述何者正確？
(A) 以雙手托拿
(B) 比較高、重的要放在中間或靠內側
(C) 較矮的杯子宜放在內側
(D) 先上桌的要放在中間或靠內側。
- D⁴⁹ 啤酒被稱為？ (A) 生命泉源 (B) 人體汽油 (C) 酒中之王 (D) 液體麵包。

C⁵⁰ 就餐飲服務技巧而言，下列何者為是？

- (A) 收拾餐具可發出刺耳的聲音
(B) 不管客人是否用餐完畢，可強行收拾餐具
(C) 服務時避免碰觸到客人，手臂不要越過客人面前
(D) 隨時在客人桌前巡走，藉機催促客人結帳。

交卷時請連同答案卷一起繳回