

市立新北高工 110 學年度第二學期 第二次段考 試題										班別	甲	座號		電腦卡 作答
科目	商業禮儀	命題 教師	吳雅楨	審題 教師	曾妙容	年 級	二	科 別	汽美	姓名				否

一、選擇題 (30%)：讀完題目後，從選項中選出最正確的答案。

() 1. 住宿旅館時，如希望不受打擾，可以在門外手把上掛著下列那一個標示牌？

(A) Do Not Disturb (請勿打擾)

(B) Room Service (客房服務)

(C) Make up Room (打掃房間)

() 2. 關於旅館住宿禮儀，下列何者錯誤？

(A) 宜先預訂房間，並說明預計停留天數

(B) 準時辦理退房手續，並繳回房卡

(C) 館內毛巾、浴袍是提供給客人的禮物，離開時可免費帶走

() 3. 住宿旅館使用溫泉池時，下列行為何者恰當？

(A) 穿著旅館房內的拋棄式拖鞋，到室外溫泉泡湯

(B) 入池前先淋浴

(C) 帶著毛刷進溫泉池內刷身體

() 4. 住宿旅館時，誰的說法較恰當？

(A) 欣欣：在大廳不可大聲喧嘩，但在房間內則沒關係

(B) 樂樂：早上離開房間，可在枕頭上放美金給房務人員做小費

(C) 翔翔：房內洗衣服後，應晾在窗台，以免浴室弄得到處是水

背面還有題目，請繼續作答！

- () 5. 住宿旅館時，下列行為何項**最恰當**？
- (A) 淋浴時，要將浴簾拉開、垂放在浴缸外側
 - (B) 全球的旅館都在浴室準備牙膏、牙刷，所以出門不必自備
 - (C) 國際觀光旅館內的衛生紙，使用後可直接丟入馬桶
- () 6. 小米週末到飯店住宿，請問下列哪種**行為錯誤**？
- (A) 在飯店大廳走動時，應穿著正式服裝
 - (B) 使用健身設施時，依照飯店規定時間及安全規則
 - (C) 使用過的毛巾應摺回原狀，放回原處，以免失禮
- () 7. 關於一般電話禮儀，下列何項**敘述錯誤**？
- (A) 說話速度要合宜，不可因趕時間而太快
 - (B) 用餐時間，接聽電話，不宜邊說話，邊吃東西
 - (C) 若有些話不想讓對方聽見，最好按住話筒談話
- () 8. 有關旅客住宿一般旅館之安全敘述，下列**何者錯誤**？
- (A) 床上不可吸菸
 - (B) 如遇火警應速搭電梯逃生
 - (C) 溼衣服不要晾在燈罩上
- () 9. 下列哪一個是**正確的**居家生活禮儀？
- (A) 為了營造熱鬧氣氛，房間內的音樂開到最大聲
 - (B) 開關門窗、移動器物、上下樓梯時，盡量放低音量
 - (C) 住家裝潢整修或遷移，盡量選清晨、午休或夜間等休息
- 時段，比較不會遇到人

() 10. 到朋友家作客，哪一個人的動作**最有禮貌**？




(A) 花媽媽未經同意，使用主人家電話或開冰箱

(B) 花爸爸借住朋友家，臨去前將臥室及盥洗室打掃清潔

(C) 柚子沒有按門鈴，直接開門進入主人家

二、改錯題 (15%)：

以下是幾項常見的錯誤住宿方式，請將它改寫成有禮貌的正確行為。

三、是非題 (40%)：對的打 O，錯的打×

在搭乘大眾運輸工具時，表現優雅禮儀，可以讓別人留下很棒的第一印象。請問下列乘車禮儀是正確還是錯誤？

1. () 為了不浪費車票，上車後坐在博愛座也沒關係。
2. () 車廂內，電子通訊產品應設定靜音狀態，以免影響他人安寧。
3. () 站立車門口，可以幫助其他乘客上下車。
4. () 切勿將隨身物品置於其他空位，占據他人搭乘空間。
5. () 上車時應將後背背包改為手提，以免碰撞其他乘客。
6. () 上車時，應採先下後上原則。

背面還有題目，請繼續作答！

7. () 車上所有人都戴口罩，所以我沒戴口罩也很安全。
8. () 調整椅背時，角度避免過大，以免妨礙後座乘客的空間。
9. () 搭乘大眾運輸工具，需要抽菸只需到廁所即可。
10. () 遇到車內有緊急突發狀況時，可以按緊急求救鈴。

四、閱讀題 (15%)：請閱讀飯店的住房須知，再回答問題。

卡菲爾花園飯店 住宿須知

親愛的顧客，歡迎您光臨卡菲爾花園飯店，
為讓您擁有安全愉悅的住宿品質，並保障您的隱私權不受非法侵犯，
請您務必花幾分鐘的時間將本須知詳閱，如此您必能順心愉快且安全的住宿，謝謝您的惠顧。

- ▣ 當日行程若臨時有異動請您務必通知本飯店，若您因故未能到達亦未主動來電告知，本飯店有權收取您已付之全額房價。
- ▣ 如遇天候不佳或天災水患等不可抗力因素，導致航空公司或大眾運輸公司宣佈停航或停駛，可申請退費或延期，若純屬個人因素當天無法到達者，恕不退費或改期。
- ▣ Check-in 時間為下午 3 點；Check-out 時間為上午 11 點。
- ▣ 住房 check-in 時請填寫旅客住宿登記表。入住時，請記得出示您的國民身份證，以便我們辦理登記；在辦理登記的同時，也請您將住宿費用一併繳交。
- ▣ 早餐供餐時間為早上 7:00~9:30，若因為行程時間需要很早出門，請提早告知，我們可提供 Morning call。
- ▣ 每日清晨 07:00 前及晚間 22:00 後，請勿高聲談話，以免打擾其他房客及鄰居休息。
- ▣ 請愛護一切用品及設備，如有損壞，請依照市價賠償。
- ▣ 本飯店室內全面禁菸，如有違反，將依照法規罰之。
- ▣ 謝絕攜帶任何寵物入住。如偷渡寵物入住，造成本飯店任何破壞或蟲菌感染情事發生，一律具體求償，並要求一次全館消毒費用。
- ▣ 飯店為維護其它住宿貴賓權益，謝絕客房訪客。若有訪客，請在一樓大廳會客。
- ▣ 離開房間時，請隨手將房間鎖上，並請隨手關燈、關冷氣及節約用水。
- ▣ 離開房間時，請將貴重物品隨身攜帶。
- ▣ 請勿於房內使用任何爐具烹煮物品。
- ▣ 請勿於照明燈具上或燈罩上晾烘衣物。
- ▣ 請勿於客房內聚賭、深夜喧嘩、吸食鴉片、嗎啡或其他代用品。
- ▣ 請勿攜帶槍械、危險物品或其他違禁物品投宿。
- ▣ 睡眠前請確定房門已上鎖。
- ▣ 於飯店內公共區域活動時請衣著整齊並勿大聲喧嘩。
- ▣ 請確認您所住客房位置與緊急安全逃生口之位置與方向
並熟稔相關位置以便於緊急事故發生時可從容脫險。

~~為了住宿品質，以上規定敬請配合，如無法配合者，謝絕訂房~~

背面還有題目，請繼續作答！

1. () 閱讀完飯店的住宿說明，請選出正確的選項？
- (A) 阿喜在房內使用電湯匙煮泡麵
 - (B) 阿康帶著寵物咪咪進房間住宿
 - (C) 阿新在睡覺前會確定房門已上鎖
2. () 美美在母親節幫媽媽預約卡菲爾花園飯店住宿，請問他們可以幾點入住？
- (A) 上午 11 點 (B) 中午 12 點 (C) 下午 3 點
3. () 美美辦理住宿時，應該準備證件給櫃檯服務人員，請問不包含下列哪一項？
- (A) 攜帶護照
 - (B) 填寫旅客住宿登記表
 - (C) 出示國民身份證
4. () 「請勿攜帶槍械、危險物品或其他違禁物品投宿」，請問下列哪一種物品不適合帶進飯店？
- (A) 行李箱 (B) 菜刀 (C) 化妝品
5. () 欣欣和同學一起入住卡菲爾花園飯店，請問誰的行為最棒？
- (A) 小花在燈罩上晾烘衣物
 - (B) 欣欣將訪客小才帶進房間聊天
 - (C) 小葉離開房間時，隨手關燈及冷氣

恭喜你完成考卷，請再檢查一次，確認答案寫對！