勞動部勞動力發展署高屏澎東分署委託
社團法人高雄市國際禮儀協會辦理
115年度委外提升待業者勞動力職業訓練計畫(永續農業與觀光旅宿類)-旗美高龜-觀光旅宿、在地小農多元人才養成暨微型創業班
筆試試題題庫

（A） 1、 導遊在景點進行導覽解說時，最適當的站立位置與姿勢為何？
(A) 背對景點、面向遊客
(B) 背對遊客、面向景點
(C) 站在遊客群的正中間被包圍
(D) 隨意走動不需固定

（B） 2、 導覽解說的最終核心目的，除了傳遞知識外，最重要的是什麼？
(A) 讓遊客死背歷史年代
(B) 啟發遊客對當地文化或環境的認識與欣賞
(C) 展現導遊自己的博學多聞
(D) 推銷當地的特產

（C） 3、 在戶外導覽時，如果遇到擴音器突然沒電或故障，導遊最妥當的應變方式是？
(A) 扯開嗓門大聲吼叫解說
(B) 取消該景點的解說行程
(C) 縮小隊伍距離，請遊客集中靠攏後再進行解說
(D) 讓遊客自己看告示牌

（B） 4、 優秀的導覽解說員在介紹歷史建築時，應盡量避免下列哪一種行為？
(A) 結合當地有趣的民間故事
(B) 使用大量艱澀專業的建築專有名詞
(C) 邀請遊客觀察建築的特色細節
(D) 用淺顯易懂的語言說明

（C） 5、 當遊客在導覽過程中提出導遊「不知道或不確定」的問題時，最佳的處理方式是？
(A) 為了面子，隨便編一個聽起來合理的答案
(B) 裝作沒聽到，立刻轉移話題
(C) 誠實告知目前不清楚，承諾查證後再回覆遊客
(D) 責怪遊客問的問題太冷門

（B） 6、 導遊為了讓遊客更容易理解陌生或抽象的事物，最常使用的解說技巧是？
(A) 朗讀維基百科的說明
(B) 使用「比喻」與「對比」，將未知連結到遊客已知的事物
(C) 發放厚重的講義給遊客自己看
(D) 一直重複講同一句話

（C） 7、 在國家公園或是生態保護區進行導覽時，解說員最核心的任務是傳遞何種觀念？
(A) 哪裡可以採集到稀有植物
(B) 哪裡有最便宜的小吃
(C) 環境保育與生態永續維護的觀念
(D) 如何在野外生火烤肉

（B） 8、 帶領遊客參觀安靜的室內博物館時，最重要的導覽禮儀是？
(A) 盡量大聲解說以展現熱情
(B) 使用輕聲細語或配戴導覽耳機系統，避免影響他人

(C) 鼓勵遊客大聲發問
(D) 讓遊客隨意觸摸展品以增加互動

（C） 9、 遊覽車在行進間，導遊若必須拿麥克風進行解說，基於安全第一的原則應注意什麼？
(A) 在走道上來回走動與後座遊客互動
(B) 站在司機旁邊擋住視線
(C) 雙腳站穩並緊握扶手，避免因煞車跌倒
(D) 坐在副駕駛座背對遊客講話

（B） 10、 解說大師提頓(Freeman Tilden)強調:「解說不是教學，而是____」。空格中應填入？
(A) 考試
(B) 啟發
(C) 說教
(D) 推銷

（B） 11、 在商務場合遞交名片給對方時，下列哪一個動作最符合禮儀？
(A) 單手隨意遞出即可
(B) 雙手遞交，且名片上的文字方向應正面向著對方
(C) 雙手遞交，文字面向自己方便查看
(D) 放在桌上讓對方自己拿

（B） 12、 與人交談時，注視對方的哪一個部位最為自然且不失禮？
(A) 緊盯對方的雙眼不放
(B) 眼睛到鼻子的倒三角區域
(C) 對方的頭頂
(D) 對方的脖子以下

（A） 13、 參加正式的西式宴會，入座時依據國際禮儀慣例，應從椅子的哪一側入座？
(A) 左側入座
(B) 右側入座
(C) 直接跨過去
(D) 隨個人習慣

（C） 14、 喝西式濃湯時，如果發現湯太燙了，正確的禮貌做法是？
(A) 用嘴巴用力吹涼
(B) 加冰塊進去
(C) 用湯匙輕輕舀動或耐心等待其自然冷卻
(D) 端起湯盤大口喝

（C） 15、 在走廊上引導長官或客人前進時，接待人員應該走在客人的哪一個位置？
(A) 客人的正前方擋住視線
(B) 客人的正後方
(C) 客人的左前方或右前方約兩步的距離
(D) 和客人勾手並排走

（B） 16、 中式圓桌宴客時，哪一個座位通常被安排為最大的「尊位」(主客位)？
(A) 最靠近上菜口的位置
(B) 面向包廂大門、離門最遠的正中央位置
(C) 最靠近洗手間的位置
(D) 隨便坐都可以

（B） 17、 吃西餐排餐時，當你吃飽不想再吃，要暗示服務生「請將盤子收走」的刀叉擺法是？
(A) 刀叉在盤子上擺成交叉的「X」型
(B) 刀叉平行併攏，斜放在盤子上(約時鐘的4點鐘方向)

(C) 把刀叉丟在桌巾上
(D) 刀叉分別放在盤子的左右兩側

（B） 18、 進入「無人操作」的電梯時，主人（或陪同人員）應該怎麼做才合乎禮儀？
(A) 讓客人先進去，自己在外面等
(B) 自己先進入電梯按住「開門鈕」，再請客人進入
(C) 請客人先進去幫忙按鈕
(D) 兩人擠在一起進去

（B） 19、 在社交場合要介紹兩人認識時，正確的介紹順序基本原則是？
(A) 把長輩介紹給晚輩認識
(B) 把晚輩先介紹給長輩認識
(C) 看誰年紀大就先介紹誰
(D) 順序不重要

（D） 20、 男士穿著標準單排兩顆扣的西裝外套站立時，扣子的正確扣法是？
(A) 兩顆全扣
(B) 只扣下面那一顆
(C) 兩顆全都不扣
(D) 只扣上面那一顆，下面那顆永遠不扣

（C） 21、 行銷學中最基礎的「行銷4P」組合，不包含下列哪一個項目？
(A) 產品 (Product)
(B) 價格 (Price)
(C) 包裝 (Package)
(D) 通路 (Place)

（A） 22、 超商常舉辦「咖啡買一送一」、「滿千送百」的活動，這在行銷上屬於哪一種手法？
(A) 促銷活動 (Sales Promotion)
(B) 公共關係 (PR)
(C) 人員推銷
(D) 飢餓行銷

（B） 23、 企業評估市場後，挑出最有可能購買自家產品的特定消費族群，這個過程稱為尋找？
(A) 大眾市場
(B) 目標市場 (Target Market)
(C) 供應商
(D) 競爭對手

（C） 24、 消費者去超市買鮮奶、衛生紙，這類隨時需要、不需要花太多時間比較就會購買的日常商品稱為？
(A) 奢侈品
(B) 忽略品
(C) 便利品 (Convenience Goods)
(D) 特殊品

（A） 25、 餐廳請網紅、部落客在IG或臉書上發文推薦美食，這是利用何種行銷方式來吸引顧客？
(A) 口碑/社群行銷
(B) 電視廣告
(C) 電話行銷
(D) 直銷

（A） 26、 企業分析自己的內部條件與外部環境時，常使用的「SWOT分析」中，哪兩個字母

代表企業內部的條件？
(A) 優勢(S)、劣勢(W)
(B) 機會(O)、威脅(T)
(C) 優勢(S)、機會(O)
(D) 劣勢(W)、威脅(T)

(B) 27、 麥當勞將漢堡、薯條、飲料搭配在一起變成「套餐」販售，價格比單點便宜，這種策略稱為？
(A) 撇脂定價
(B) 產品束定價 (套餐定價法)
(C) 滲透定價
(D) 心理定價

(A) 28、 為了讓顧客在心理上覺得比較便宜，把原價 400 元的商品標示為「399 元」，這是使用了什麼定價法？
(A) 畸零定價法 (尾數定價法)
(B) 炫耀定價法
(C) 成本加成定價法
(D) 季節折扣法

(B) 29、 行銷大師常說：「顧客在五金行買電鑽，其實他真正想要買的是什麼？」用以說明產品的核心價值。
(A) 堅固的鑽頭
(B) 牆上的那個洞 (解決問題的利益)
(C) 便宜的價格
(D) 良好的售後服務

(A) 30、 把自家的農產品直接透過網路賣給一般消費者，中間沒有經過大盤商或超市，這種銷售通路稱為？
(A) 零階通路 (直接行銷)
(B) 一階通路
(C) 二階通路
(D) 三階通路

(B) 31、 旅客抵達旅館櫃檯辦理「入住」手續，英文術語通常稱為什麼？
(A) Check-out
(B) Check-in
(C) Room Service
(D) Morning Call

(B) 32、 在旅館營運中，主要負責打掃客房、更換床單與補充沐浴備品的單位是哪一個部門？
(A) 餐飲部
(B) 客房房務部 (Housekeeping)
(C) 工程部
(D) 財務部

(B) 33、 飯店大廳服務中，協助客人搬運行李、幫忙叫計程車的服務人員通常稱為？
(A) 總機人員
(B) 行李員 / 服務中心 (Bellstand)
(C) 訂房員
(D) 出納員

(B) 34、 台灣《民宿管理辦法》規定，一般民宿的經營規模主要是什麼型態？

(A) 擁有50間以上客房的大型投資
(B) 以家庭副業方式經營，客房數較少的微型規模
(C) 國際連鎖集團統一管理
(D) 必須配備大型宴會廳

（C） 35、 一般商務旅館或民宿最重要的主要營業收入來源，通常是來自哪裡？
(A) 附設的健身房
(B) 販賣紀念品
(C) 客房住宿費收入
(D) 投幣式洗衣機

（C） 36、 若規定下午3點可以入住，但客人提早抵達且房間還沒打掃好，櫃檯人員最溫暖妥當的處理方式是？
(A) 請客人自己去催促房務阿姨快一點
(B) 直接請客人離開，3點再來
(C) 婉轉致歉說明房況，請客人在大廳沙發稍坐並主動送上茶水，或協助先寄放行李
(D) 要求客人加錢換房間

（C） 37、 旅遊業有所謂的「淡季」，這時候旅館業者最常採取什麼基本策略來吸引客人入住？
(A) 大幅調漲房價
(B) 減少服務項目
(C) 推出優惠促銷價或包裝在地體驗的套裝行程
(D) 關門休息不營業

（B） 38、 房務員準備進入客房打掃前，先敲門並報上身分。如果聽到裡面客人回應「請進」，房務員接下來應該怎麼做？
(A) 直接拿鑰匙開門衝進去
(B) 輕推開門，先站在門口與客人確認是否現在方便打掃，再進入
(C) 假裝沒聽到離開
(D) 請客人自己打掃

K.I.E.A.

（C） 39、 客人隔天早上退房時，抱怨昨晚房間冷氣根本不冷。櫃檯人員第一時間應該如何應對？
(A) 辯解說是客人不會操作遙控器
(B) 說冷氣昨天才剛保養不可能壞
(C) 真誠向客人致歉，感謝其反映，並立刻記錄房號通知工程部維修
(D) 假裝沒聽到趕快收錢

（B） 40、 相比於大型星級飯店，民宿最能吸引遊客一再回訪的最大特色通常是？
(A) 豪華的室內溫水游泳池
(B) 民宿主人的親切人情味接待與在地風情體驗
(C) 機器人自動化服務
(D) 24小時的自助式吃到飽餐廳

（B） 41、 所謂的「微型企業」，在台灣一般的通俗認定中，通常是指經常性僱用員工數在幾人以下的超小規模事業？
(A) 50人以下
(B) 5人以下
(C) 100人以下
(D) 200人以下

（B） 42、 自己做小生意，一個月賣東西收進來的總收入，扣掉所有材料、租金等成本與費用後，真正放進口袋的錢稱為什麼？
(A) 營業額 (營收)
(B) 淨利 (利潤)
(C) 總資產
(D) 負債

（B） 43、 開一間街邊小吃攤，不管這個月有沒有客人來買，每個月都「固定」一定要付給房東的「租金」，在成本計算上屬於？
(A) 變動成本
(B) 固定成本
(C) 機會成本
(D) 沉沒成本

（B） 44、 年輕人想創業但手頭缺乏資金，可以考慮向政府申請哪一種政策性貸款來獲得利息補貼與幫助？
(A) 青年安心成家購屋貸款 (房貸)
(B) 青年創業及啟動金貸款
(C) 就學貸款
(D) 汽車貸款

（B） 45、 如果你是一個人自己拿錢出來開店當老闆，沒有找任何合夥人，這種最簡單的企業組織型態稱為？
(A) 股份有限公司
(B) 獨資
(C) 合夥事業
(D) 合作社

（B） 46、 創業剛起步時，為了快速測試市場水溫，先用最低的成本做一個「基本能用就好」的試用品給客人體驗，這在創業圈稱為什麼概念？
(A) 完美主義產品
(B) 最小可行性產品 (MVP)

(C) 飢餓行銷
(D) 庫存出清

（C） 47、 台灣有許多在菜市場或夜市擺攤的微型創業者，若其每月銷售額未達到多少金額，依法可申請為「免開立統一發票」的小規模營業人？
(A) 5萬元
(B) 10萬元
(C) 20萬元
(D) 50萬元

（B） 48、 許多微型創業者會選擇「加盟」知名連鎖品牌（例如便利商店或連鎖手搖飲）。對創業者來說，加盟最大的好處是什麼？
(A) 完全不用投入任何資金
(B) 可以直接使用總部已建立好的品牌知名度與經營技術(SOP)
(C) 店裡虧錢時總部會幫忙賠錢
(D) 自己想賣什麼就賣什麼，不受總部管轄

（A） 49、 賣出一份 100 元的餐點，食材 and 包裝盒的成本是 40 元，這中間賺到的「60元」差額，在財務上最精準的稱呼是？
(A) 毛利
(B) 營業費用
(C) 稅金
(D) 營業外收入

（C） 50、 資源有限的微型創業者在面對大企業的競爭時，最聰明、最適合採取的生存策略是什麼？
(A) 跟大企業拚降價打價格戰
(B) 花大錢買電視黃金時段廣告
(C) 找出大企業不屑做或照顧不到的「利基市場」（特色小眾市場），提供客製化服務
(D) 瘋狂擴張分店數量

K.I.E.A.