

經濟部所屬事業機構 107 年新進職員甄試試題

類別：餐旅

節次：第二節

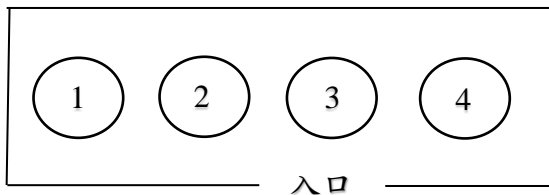
科目：1.餐飲服務 2.客房服務

注意
事項

- 1.本試題共 4 頁(A3 紙 1 張)。
- 2.禁止使用電子計算器。
- 3.本試題為單選題共 50 題，每題 2 分，共 100 分，須用 2B 鉛筆在答案卡畫記作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分。
- 4.請就各題選項中選出最適當者為答案，各題答對得該題所配分數，答錯或畫記多於 1 個選項者，倒扣該題所配分數 3 分之 1，倒扣至本科之實得分數為零為止；未作答者，不給分亦不扣分。
- 5.本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。
- 6.考試結束前離場者，試題須隨答案卡繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處所索取。
- 7.考試時間：90 分鐘。

- [D] 1. 經營餐飲業應具備的基本條件中，下列何者有誤？
(A)在一定的場所，設有用餐空間及供應餐飲的設備
(B)以營利為目的之事業
(C)供應餐飲並提供相關的服務
(D)是一個勞力密集的事業
- [B] 2. 在餐桌服務的種類中，食物於廚房烹調好，廚師直接將菜餚盛裝在各餐盤中，然後由服務員用大托盤端出，通常服務員左手托著托盤右手帶著一個托盤架，到餐桌邊後先將托盤架打開，將大托盤放置其上，再由服務員端菜由客人左後側以左手上菜，並依逆時鐘方向，繼續服務其他客人，此種服務方式，下列何者正確？
(A)中式服務 (B)美式服務
(C)英式服務 (D)法式服務
- [B] 3. 口布的呈現方式取決於餐廳種類和服務的方式，在口布的功能或使用時機，下列何者有誤？
(A)可防止食物掉落在衣物上 (B)可用於擦拭餐具
(C)可以口布一角輕擦嘴角 (D)可用於擦手
- [C] 4. 在西餐上，客人只點用義大利麵時，請問餐叉及湯匙的擺放位置，下列何者正確？
(A)左餐叉右湯匙 (B)餐叉及湯匙均放在右邊
(C)左湯匙右餐叉 (D)餐叉及湯匙均放在左邊
- [A] 5. 對於B.B. Plate的敘述，下列何者有誤？
(A)是英文 Bread and Beverage Plate 的縮寫 (B)直徑約 16~18 公分
(C)西式餐桌擺設時，放在客人的左側 (D)是盛裝麵包用的圓盤
- [B] 6. 如果客人點叫套餐及紅白酒，並要求在客房內用餐時，服務員送餐的方式，下列何者正確？
(A)以 L 型推車送 (B)以客房餐飲推車送 (C)以長方型托盤端送 (D)以圓托盤裝盛
- [A] 7. 按照酒的製造方法分類，下列何者是屬於蒸餾酒？
(A)龍舌蘭酒 (B)葡萄酒 (C)利口酒 (D)琴酒
- [C] 8. 在雞尾酒調製中，Pina Colada所使用的基酒，下列何者正確？
(A)伏特加 (B)白蘭地 (C)蘭姆酒 (D)琴酒

- [D] 9. 茶葉依據發酵程度的差異，可分為不發酵茶、半發酵茶和全發酵茶三種，下列何者屬於全發酵茶？
 (A)龍井茶 (B)普洱茶 (C)鐵觀音 (D)紅茶
- [B] 10. 在餐旅服務金三角理論中，下列何者非金三角之一？
 (A)餐旅業 (B)供應商 (C)顧客 (D)員工
- [A] 11. 顧客關係建立即提供顧客服務，顧客購買的不只是產品而已，還買下了與賣方的關係。在顧客關係建立原則中，下列何者有誤？
 (A)為顧客創造附加價值 (B)銷售一定是以客為尊
 (C)成功是一種互惠關係 (D)同理心是你內在的監測器
- [B] 12. 用餐時，如果點用多款不同的酒類，飲用的原則，下列何者有誤？
 (A)酸酒在甜酒之前 (B)紅酒在白酒之前 (C)新酒在陳酒之前 (D)淡酒在烈酒之前
- [C] 13. 依法國法律規定，「V.S.O.P.」等級之酒類在橡木桶中至少需儲存多久時間？
 (A)1年 (B)3年 (C)4年 (D)10年以上
- [C] 14. 在餐飲外場的從業人員中，其職掌主要負責餐飲預訂、座位安排及其他對外聯繫工作，同時督導並帶領接待員辦理餐飲預訂、帶位等相關事務者，為下列何者？
 (A)副理 (B)領班 (C)領檯 (D)服務員
- [B] 15. 在一般的宴會中，桌次的排列是有其順序的，如圖所示，主桌位置的桌號，下列何者正確？



- (A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 4
- [D] 16. 在西式宴會中，服務人員必須注意基本服務要領，凡是食物中有主菜之分者，其主要食物(例如牛排)必須靠近客人；而點心蛋糕類有尖頭者，其尖頭指的方向，下列何者正確？
 (A)指向客人右側 (B)指向客人左側 (C)指向客人前方 (D)指向客人本身
- [A] 17. 在國內的餐飲業中，其宗旨是以低廉的價格供應營養、快速而菜式又多的飲食，供在外謀生、就學的人食用。如果其所提供的餐食是由客人自行至餐檯取菜，然後依所取之樣數付帳時，此種型式為下列何者？
 (A) cafeteria (B) family restaurant (C) buffet (D) fast-food service
- [D] 18. 從流行病學觀點來看，如有2人或2人以上攝取相同的食物而發生相同的症狀，即可稱為一件食物中毒。但如因攝食含有下列何種的食物或化學性急性中毒而引起死亡，雖只有1人，仍可被視為一件食物中毒事件？
 (A)沙門氏桿菌 (B)腸炎弧菌 (C)仙人掌桿菌 (D)肉毒桿菌
- [B] 19. 有效的餐飲成本控制，並非一味的縮減開支或採購低成本之原料，而是指以科學的方法來分析支出費用合理性。在餐飲直接成本的控制上，取決於食物成本比例(food cost %)高低之因素中，下列何者有誤？
 (A)採購時之價格 (B)食物製備程序的繁簡
 (C)每一道菜份量的大小 (D)菜單售價
- [C] 20. 一般餐飲業最常採用的組織結構中，當餐廳營收成長到某一階段時，店面及員工人數將逐漸擴大與增加，公司會依員工之任務，編組為不同部門，使易於管理，且員工專長相近，利於溝通協調。這是屬於下列何種組織結構？
 (A)簡單型結構 (B)產品型結構 (C)功能型結構 (D)矩陣型結構

- [C] 21. 餐飲業在進行各項推廣活動的最終目的，不外乎是要提高餐飲業營業額，此在實踐操作上可從3方面來著手，下列何者有誤？
(A)提高售價 (B)延長營業時間
(C)維持和諧的員工關係 (D)增加顧客的消費額
- [D] 22. 細菌比較耐冷，因此冷卻後雖然不會死掉，但當溫度低於下列何者溫度時，細菌就根本不會繁殖了？
(A) 0 °C以下 (B) -10 °C以下 (C) -16 °C以下 (D) -18 °C以下
- [D] 23. 餐飲業者為提供顧客便利及舒適的餐飲環境，通常會提供多功能的設施與服務，例如：外送、外燴服務、會議場地出租...等，以滿足不同顧客之需求，這是屬於餐飲業諸多特性中的哪一種特性？
(A)公共性 (B)需求異質性 (C)變化性 (D)綜合性
- [A] 24. 一般餐飲業者在採購乾貨或者是罐頭食品類的食材時，「從這次送貨到下次送貨期間所需要的必要庫存量」，下列何者正確？
(A)標準庫存量 (B)安全庫存量 (C)現有庫存量 (D)最低庫存量
- [B] 25. 基本上，顧客對旅館或餐廳都會抱有「過度的期待」感，如果沒有達到顧客的消費預期，就會產生抱怨，在顧客主要抱怨的原因中，下列何者有誤？
(A)料理方面 (B)服務人員儀容方面 (C)氣氛、環境方面 (D)服務、待客方面
- [A] 26. 房務員應如何處理沾有血跡的布巾？
(A)放入塑膠袋，並貼上生物危險處理標籤
(B)與其他一般布巾處理方式相同即可
(C)怕汙染環境，立即報廢丟棄
(D)先在客房浴缸清洗，再與其他布巾一併送洗
- [A] 27. 備用客房鑰匙可於下列何種情形發生時提供？
(A)出示身分證明並已入宿房客
(B)為了避免客訴一律提供
(C)登記房客的任何友人
(D)登記房客的親戚
- [C] 28. 當旅館已收取客人住宿一日的房租，且該房客尚未入宿，請問此房間可保留至何時？
(A)最慢當日晚上 10 點 (B)午夜 12 點之前
(C)到隔日應退房時間為止 (D)隔日早晨 7 點
- [D] 29. 所謂的黃金15秒，下列何者正確？
(A)客人進房後最初 15 秒 (B)客人與服務人員接觸最後 15 秒
(C)客人決定入住後 15 秒 (D)客人與服務人員接觸最初 15 秒
- [C] 30. 一般客房通常裝設有二具電話，一具放置於床頭櫃上，另一具應放置於下列何處？
(A)小冰箱上 (B)茶几上 (C)浴室內 (D)衣櫥內
- [B] 31. 顧客抱怨處理的基本概念，下列何者有誤？
(A)抱怨是必然會發生的 (B)客戶不一定是對的
(C)絕不推託找藉口，以免抱怨事件惡化 (D)讓抱怨者有傾吐的機會
- [B] 32. 臺灣地區規定旅館建築物應設有滅火器之樓層，自樓面任一點至滅火器之步行距離應在幾公尺以下？
(A) 10 公尺 (B) 20 公尺 (C) 30 公尺 (D) 40 公尺

- [C] 33. 旅館業依據「後天免疫缺乏症候群防治條例」，應於客房提供之物品，下列何者正確？
 (A)活性碳口罩 (B)防水手套 (C)保險套 (D)衛生手套
- [D] 34. 旅館客房內的逃生指示圖，一般懸掛的位置，下列何者正確？
 (A)床頭櫃對面牆壁 (B)電視機上方
 (C)客房入口右面牆壁 (D)客房門後
- [D] 35. 旅館客房內床鋪所加裝的滾輪，請問其主要用途，下列何者正確？
 (A)方便換房作業 (B)習慣性作法 (C)舒適性需求 (D)方便床鋪整理
- [C] 36. 房務部開夜床服務時，擺放在床腰處地板上的布巾稱為下列何者？
 (A) Bed Pad (B) Bath Mat (C) Foot Mat (D) Bed Sheet
- [B] 37. 房務備品車上的物品擺放原則，下列何者正確？
 (A)上層放置垃圾袋與布巾袋 (B)布巾類放置於中間層
 (C)清潔用具不應與布巾車放置在一起 (D)小物品排列於下層
- [A] 38. 旅館工作人員進入客房時的作業程序：①敲門 ②按門鈴 ③報姓名 ④開門，下列何者正確？
 (A) ②-①-④-③ (B) ③-②-①-④ (C) ①-②-③-④ (D) ①-③-②-④
- [C] 39. 一般客房內冷氣迴風口濾網，大約多久會做更換？
 (A) 1 個月 (B) 2 個月 (C) 3 個月 (D) 4 個月
- [C] 40. 依據以下旅館房間整理順序，選出正確房間整理順序組合：①整理床鋪 ②備品補充 ③擇塵 ④浴室清理 ⑤清理地毯，下列何者正確？
 (A) ②-①-③-⑤-④ (B) ③-④-⑤-②-① (C) ①-③-⑤-④-② (D) ①-③-②-④-⑤
- [B] 41. 請選出下列客房設備中，不適合使用酒精作為清潔用品之設備？
 (A)門鈴 (B)浴室扶手 (C)電話話筒 (D)門房把手
- [B] 42. 一般旅館中所謂的” Turndown Service ” 服務，下列何者正確？
 (A)晨床服務 (B)夜床服務 (C)晨喚服務 (D)提供餐飲
- [A] 43. 下列哪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？
 (A) postpone (B) extension (C) no show (D) cancellation
- [D] 44. 旅館內負責處理Lost & Found的人員為？
 (A)服務中心人員 (B)客房清潔人員 (C)櫃台接待人員 (D)房務部辦事員
- [C] 45. 當旅館發生火災，房客在火場中受到濃煙或高熱的阻擋時，房客應採取何種器具來逃生？
 (A)醫療用口罩 (B)防毒面罩 (C)防煙面罩 (D)氧氣面罩
- [B] 46. 有關加強客房床鋪之維護與延長壽命年限的定期做法，下列何者正確？
 (A)更換床鋪位置 (B)翻(轉)床 (C)日照並拍打 (D)更換床鋪
- [C] 47. 當旅館之清潔人員進入異性洗手間做清潔工作前，不需注意之事項，下列何者正確？
 (A)是否有談話聲 (B)有無異性使用者
 (C)馬桶是否真的漏水 (D)是否有馬桶間上鎖
- [D] 48. 表示旅館中預定退房而尚未辦理離店手續的旅客，下列何者正確？
 (A) Over-stay (B) Early check-out (C) Early check-in (D) Due-out
- [A] 49. 當旅館執行重要貴賓排房作業時，應盡量避開之客源，下列何者正確？
 (A) G.I.T (B) F.I.T (C) Local Guest (D) H/U
- [A] 50. 旅館如遇延遲退房旅客至下午6點以後，可以加收房租的額度，下列何者正確？
 (A)全額加收 (B)全額的二分之一 (C)全額的三分之一 (D)不能加收