

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

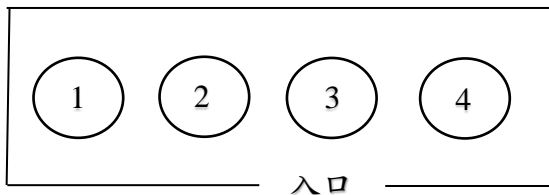
科目：1.餐飲服務 2.客房服務

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。

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
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
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
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
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
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
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
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

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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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
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
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
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
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
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
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
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摺塵
 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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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