

*****請務必於答案卷上標明題號*****

一、選擇題(每題兩分)

1. 當旅館的住房率高時，要減少哪種旅客的比例
A)VIP B)Walk in C)Reservation customers D)Group customers
2. 客房總收入除以出售客房總數是：
A)average room rate B)percent income C)average rate per guest
D)average rate per occupied
3. 現代旅館經營之父 (king of the inn keepers)為
A)Bill Marriott B)Conrad Hilton C)David Wester D)Lynn Hyatt
4. 下列何者不屬於客房部門(Room Division)
A)櫃檯接待 B)洗衣房 C)服務中心 D)客房服務
5. 下列哪一個項目不屬於客房的建造成本
A)營建工程 B)人事訓練 C)土地 D)家具設備
6. 什麼情況之下旅館人員須向客戶預收保證金
A)預約使用健身房 B)預約使用大型會議 C)預約使用辦公室設備時
D)以上皆是
7. 下列哪一項不是旅館客房內的必需品
A)衣架 B)衛生紙 C)杯子 D)熨斗
8. 旅館的大廳副理一般是由哪個單位的資深人員擔任？
A)總機人員 B)櫃檯人員 C)房務人員 D)服務中心人員
9. 國泰建設委託Westin集團來經營六福皇宮，請問是何種經營型態？
A)獨立經營 B)授權加盟 C)加入會員 D)管理契約
10. 櫃檯作業人員處理、協調對客人的一切服務是在顧客循環中的哪個步驟？
A)顧客抵達前 B)顧客抵達 C)住宿期間 D)顧客離去
11. 對於新進服務人員，為避免服務失誤之傷害，應實施何種訓練？
A) 面試操作 B) 在職訓練 C) 職前訓練 D) 啟動式訓練。
12. 下列何者屬於設備不良造成的意外
A) 因地板打蠟滑倒 B) 儲存方式不良致食物中毒 C) 因光線不良跌倒 D) 熱湯倒在客人身上。
13. 餐廳發生之食物中毒以何者為最多？
A) 化學性中毒 B) 類過敏性中毒 C) 細菌性中毒 D) 天然毒素中毒。
14. 以下何者砧板之質料，較合乎衛生條件？
A) 不鏽鋼 B) 木質 C) 合成塑膠 D) 合成塑鋼。
15. 遇有緊急狀況發生時，應做的正確反應是？
A) 坐在座位上以不變應萬變 B) 先逃為快 C) 做有秩序的疏散 D) 先搶救財物。
16. 細菌快速生長的溫度是在 A) 2.3 °C B) 5.7 °C C) 10.60 °C D) 65 °C
以上。

17. 西餐餐具使用擺設順序是 A) 由外往內 B) 由內往外 C) 由中間向外 D) 客人使用方便就行。
18. 當餐廳供應濃湯給客人時，通常應供應下列那種匙類？
A) 圓湯匙 B) 橢圓湯匙 C) 服侍匙 D) 茶匙。
19. 西餐餐桌擺設時，通常以下列哪項餐具作為定位用？
A) 杯皿 B) 刀具 C) 湯碗 D) 口布。
20. 持托盤自工作檯拿取餐具時，為使托盤保持平衡，餐具放置時應先放置托盤上何處？ A) 左邊 B) 右邊 C) 正中央 D) 前方。
21. 魚刀並非一定要有，大眾化餐廳可以何種餐具來代替 A) 牛排刀 B) 點心刀 C) 大餐刀 D) 沙拉刀。
22. 下列敘述何者錯誤 A) 菜單設計要考慮成本與利潤 B) 菜單內容要簡單易懂 C) 菜單不需考慮營養成分 D) 菜單是餐廳中重要的商品目錄。
23. 通常在高級餐廳的套餐餐桌擺設中，點心又及甜點匙係擺在展示盤的那一邊？ A) 右邊 B) 左邊 C) 上方 D) 下方。
24. 西式早餐煎蛋有一種是單面煎，其英文稱之為：
A) ONE SIDE B) A SIDE C) SUNNY SIDE UP
D) OVER EASY。
25. 要預防火災發生，平時即應做防範措施，在工作場所電器安全管理方面，下列何者不符合防範要領： A) 不私接臨時配線 B) 電線上不懸掛衣服雜物 C) 一個插頭裝用數個分插頭 D) 不使用私人電器。
26. 所有菜盤皆同時將出菜式放於餐桌正中央，由客人自行分菜，這種服方式稱為 A) 美式服務 B) 法式服務 C) 義式服務 D) 中式服務。
27. 中餐中的「冷盤」應何時上菜？ A) 首道菜 B) 最後一道菜 C) 高興甚麼時候上就甚麼時候上 D) 上湯之後。
28. 收拾餐桌的酒杯，應如何才正確 A) 以托盤收拾 B) 直接放入水槽 C) 一個一個拿去洗 D) 集中收集。
29. 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。
30. 一般佐餐酒大多以 A) 白蘭地 B) 葡萄酒 C) 威士忌 D) 琴酒為主。
31. 提供給客人之佐餐酒之順序，最好是 A) 先喝淡酒，再喝烈酒 B) 先喝紅酒，再喝白酒 C) 先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒 D) 先甘甜後辛辣。
32. 餐廳廚房面積與供膳場所面積之比例最理想的標準為
A) 1:2 B) 1:3 C) 1:4 D) 1:5。
33. 依據中華民國觀光法令，國際觀光旅館的營業最下樓層至客房樓層，設置客用升降機，以下何者有誤： A) 150 間以下 2 座 B) 251 至 375 間 4 座 C) 501 至 625 間 6 座 D) 901 間以上每增 100 間增設一座。
34. 何處不應裝設差動式火警偵測器？
A) 辦公室 B) 廚房蒸籠區 C) 臥房 D) 廁所。
35. 下列何者非餐旅服務業之特性

- A) 服務人員的行為亦代表著產品 B) 顧客於購買產品前，即可體會到產品的價值及效能 C) 顧客的需求多元化，因人因地因時而異 D) 所賣的產品兼具物的服務與人的服務。
36. 政府為規定勞動條件最低標準，保障勞工權益，加強勞雇關係而制定的法律就是 A) 工會法 B) 勞動基準法 C) 就業服務法 D) 勞工保險條例。
37. 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其他法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為 A) 內政部社會司 B) 法務部 C) 行政院訴願委員會 D) 行政院勞工委員會。

二、解釋名詞(6分)

1. No show
2. DND

三、簡答題

1. 旅館的產品包括有形及無形兩大類，請解釋所謂有形及無形的產品並舉例說明。(11分)
2. 請舉出三家國際連鎖旅館的名稱?(9分)