

一、根據題意，請選擇一個最適當的答案 60%

1. 根據一般旅館的組織，下列哪一個單位不屬於客務部？
 - A. information center
 - B. PBX
 - C. Reservation
 - D. Room service
2. 我國主管國際觀光旅館的行政機關是下列哪一個？
 - A. 台北市政府觀光課
 - B. 觀光局
 - C. 旅遊局
 - D. 內政部
3. 餐旅服務流程中，所謂「SOP」是哪些英文字的縮寫？
 - A. standard operational procedures
 - B. standard organizational procedures
 - C. special operational procedures
 - D. special organizational procedures
4. 下列哪一種服務方式，不需使用服務叉匙（service fork and spoon）？
 - A. 美式服務（American service）
 - B. 英式服務（English service）
 - C. 法式服務（French service）
 - D. 俄式服務（Russian service）
5. room maid 又稱為
 - A. chamber maid
 - B. room boy
 - C. clerk
 - D. floor supervisor
6. 兩家以上組成的旅館以某種聯合方式聯合起來，共同組成一個團體稱為
 - A. 一般旅館
 - B. 聯合旅館
 - C. 連鎖旅館
 - D. 合併旅館
7. 在菜單中看到的「Hors' d'oeuvre」是指下列哪一種？
 - A. 甜點
 - B. 前菜
 - C. 主菜
 - D. 沙拉

8. Mise en Place 在餐飲管理中屬於？
- A. 營業前準備
 - B. 服勤技巧
 - C. 營業後清潔
 - D. 服務態度
9. 觀光旅館內的餐廳負責一切餐具管理、清潔、維護及換發等的部門稱為
- A. 餐廳部
 - B. 餐務部
 - C. 飲務部
 - D. 廚房部
10. 在餐飲營運所提到的「毛利」是指？
- A. 銷售總額－材料成本
 - B. 銷售總額－材料成本－勞務成本
 - C. 銷售總額－總成本
 - D. 銷售額－勞務成本
11. 下列何者敘述是錯誤的？
- A. 如果義大利通心粉的成本是 3.25 美元，售價是 12.95 美元，則它的獲利貢獻就是 9.70 美元
 - B. 如果食物銷售金額是 1000 美元，人事成本是 250 美元，則人事成本比例為 25%
 - C. 旅館有 100 個房間，若賣出 75 個房間，則當天的住房率為 75%
 - D. 假設有 1000 位潛在客人到這個區域的 10 家日本餐廳用餐，其餐廳的實際佔有率為 100 為客人
12. 旅館的計費方式 M.A.P 指的是？
- A. 僅有房租不含餐
 - B. 房租加上三餐
 - C. 房租加上美式早餐
 - D. 房租加上早晚餐
13. door knob menu 是指？
- A. 觀光客菜單
 - B. 套餐菜單
 - C. 單點菜單
 - D. 客房服務菜單
14. 下列哪一個國際連鎖飯店曾經進入台灣市場但目前已經撤離台灣？
- A. Inter-Continental Hotel & Resort
 - B. Starwood Hotel & Resorts Worldwide
 - C. Shangri-La International Hotels & Resorts
 - D. Four Seasons Hotels & Resort

15. 有關「Room Service」之敘述，下列何者錯誤？
- A. 是旅館提供住宿旅客於客房用餐的服務
 - B. 一般而言客人透過電話點餐
 - C. 以點叫早餐佔最大比例
 - D. 菜單設計需考量客人的特殊口味。
16. 請問青年旅社的 英文應該是下列哪一個？
- A. Resort hotel
 - B. Youth hostel
 - C. Guest house
 - D. Pension
17. 飯店在 Soft Open 時所定的房租價格通常是下列哪一種房價？
- A. Up Grade
 - B. Promotion Rate
 - C. Complimentary
 - D. Run of the house rate
18. 國際青年之家 (IYHF) 最早設立於哪一個國家？
- A. 澳洲
 - B. 英國
 - C. 美國
 - D. 德國
19. 下列那一項是 American Breakfast 及 Continental Breakfast 食物中的差異項目？
- A. Fried Egg
 - B. Croissants
 - C. Orange Juice
 - D. Hot Coffee。
20. 旅館套房最主要的特徵是在於下列哪一項的空間設計？
- A. 廚房
 - B. 閣樓
 - C. 乾濕分離衛浴
 - D. 客廳

二、根據下列專有名詞，請選擇一個最適合的解釋 40%

1. () cyclical menus
2. () no show
3. () moments of truth
4. () uniform service
5. () butler service
6. () limousine service
7. () cross training
8. () room tariff
9. () nouvelle cuisine
10. () extended-stay hotel

- A. 安排員工到不同的部門實習訓練，增加專業能力
- B. 每隔一段時間便會循環的菜單
- C. 僅列出當日供應的菜餚的菜單設計
- D. 1970 年的新烹飪，利用食物調理器讓食物呈現更多的自然風味
- E. 法國古典料理強調五種基本醬汁
- F. 旅館的房租價目表
- G. 長時間住宿的旅館通常房價計算以一星期為單位
- H. 主要針對重要貴賓提供貼身全天候服務，自客人入住飯店，就開始為客戶提供一切顧客所需要的任何事務
- I. 禮賓車出租服務
- J. 所謂的關鍵時刻也就是在服務中會與顧客產生互動的部份
- K. 提供客人代客停車、開大門、提行李、駕駛等相關接待服務等事宜
- L. 旅客事先訂房但未辦理遷入手續