

台灣糖業股份有限公司 103 年新進工員甄試試題

甄試類組【代碼】：餐旅【G5606】

專業科目：A.餐飲服務、B.旅館實務

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷正反兩頁共 80 題，每題 1.25 分，共 100 分。限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
③請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
④本項測驗不得使用電子計算器；若應考人於測驗時將電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意放置或使用者，該節以零分計；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

- 【3】1.餐盤式服務又可稱為：
①桌邊服務 ②俄式服務 ③美式服務 ④英式服務
- 【2】2.侍酒師(sommelier)的職責是：
①管理餐廳營運 ②服務顧客葡萄酒的專家
③幫顧客處理帳單 ④負責調製飲料的人員
- 【3】3.美式服務的餐點通常會從顧客的哪邊上菜？
①右手邊 ②前面 ③左手邊 ④後面
- 【2】4.外場服務人員所使用的服務巾功用為：
①用來擦桌子 ②保護手部和腕部，以免在端熱盤時被灼傷
③用來擦拭餐具 ④用來擦地板
- 【1】5.小型餐廳經理的職責為：
①擔任領檯員及整體餐廳營運 ②處理顧客帳單
③在廚房洗碗 ④幫顧客點餐及送餐
- 【2】6.當替客人換骨盤時，若盤中有殘留食物，應如何處理？
①直接換新骨盤 ②徵詢客人是否還要用，若不繼續食用，則再換新骨盤
③把舊菜倒在新骨盤中再給客人 ④不用協助更換
- 【1】7.服務白酒時，理想的供應溫度為：
① 8.9 度 C ② 15.6 度 C ③ 0 度 C ④ 12.8 度 C
- 【3】8.餐廳服務人員的建議性促銷之(suggestive selling)定義為何：
①利用網路的促銷來達成餐點的銷售
②運用電視媒體來販售餐點
③協助顧客選擇心中真正想要享用的餐點
④站在路邊發放傳單來銷售餐點
- 【2】9.歐陸式早餐之餐桌擺設包含：
①咖啡杯組（杯、盤、匙）、餐叉、麵包盤、奶油刀
②咖啡杯組（杯、盤、匙）、餐刀、八吋盤、口布、餐叉
③咖啡杯組（杯、盤、匙）、餐刀、餐叉、奶油刀
④咖啡杯組（杯、盤、匙）、口布、餐叉、麵包盤、奶油刀
- 【3】10.菜單應從顧客的哪邊遞上？
①左邊 ②前面 ③右邊 ④中間
- 【2】11.西餐餐盤及刀叉用具的擺設必須離桌邊約幾英吋？
① 5 英吋 ② 2 英吋 ③ 8 英吋 ④ 4 英吋
- 【1】12.呈現紅酒給顧客過目時，酒標朝上並由顧客哪側切入服務？
①右側 ②左側 ③前面 ④後面
- 【4】13.點菜時應從下列何者優先？
①年青人 ②男士 ③嬰兒 ④女士
- 【1】14.服務人員應該在電話響幾次前就要接起電話？
① 3 次 ② 4 次 ③ 5 次 ④ 6 次
- 【3】15.什麼是自助餐服務？
①服務員持服務叉匙把菜餚分配到顧客餐盤中
②餐食事先切割好置於盤中，由顧客自行取用
③付固定的價格則可以享受吃到飽的服務
④餐食置於盛菜銀盤中再由服務人員端至餐桌服務
- 【4】16.酒杯和水杯需成幾度角的直線擺放？
① 15 度 ② 25 度 ③ 35 度 ④ 45 度
- 【4】17.服務一名有言語障礙的顧客時，應該要怎麼做才適當？
①避免眼神和顧客接觸 ②說話聲音要大，速度要慢
③即使聽不懂顧客所說的話，也要假裝知道 ④如有需要，請顧客寫下他想說的內容

- 【2】18.中式餐具的擺設應離桌邊有多長的距離？
①緊貼桌邊 ② 1~2 公分 ③ 6~7 公分 ④ 8~9 公分
- 【2】19.服務人員行禮問好時，須行幾度的彎腰行禮？
① 10 度 ② 30 度 ③ 不需行禮 ④稍微點頭致意即可
- 【2】20.女性服務人員穿裙子上樓梯時，最好走在顧客的哪裡？
①前 ②後 ③左 ④右
- 【2】21.服務高腳杯時，只能用手握住杯子的哪個部分？
①杯緣 ②杯柄 ③杯口 ④酒杯外側
- 【3】22.服務員要如何停止酒醉客人的酒精飲料服務？
①直接批評客人
②建議客人繼續飲用酒精性飲料
③應有技巧的告訴客人為了顧及他們的安全，因此無法再提供酒精飲料
④不予理會客人
- 【3】23.入座的優先順序為：
①女士→長者→主賓 ②長者→女士→主賓
③主賓→長者→女士 ④女士→主賓→長者
- 【2】24.服務紅酒之前需要做哪個動作？
①直接開啓紅酒
②讓顧客過目並向顧客說明該酒相關資訊
③搖晃酒瓶
④不需經由顧客過目
- 【2】25.斟倒啤酒時，杯身需傾斜幾度，沿著杯緣慢慢倒入？
① 90 度 ② 45 度 ③ 60 度 ④ 70 度
- 【3】26.綠茶類泡茶的水溫以大約幾度的水最適宜？
① 50 度 C ② 90 度 C ③ 70 度 C ④ 100 度 C
- 【3】27.中餐擺設的醬油碟需置於骨盤的哪一方？
①左下方 ②右上方 ③正上方 ④斜前方
- 【3】28.下列何者非目前一般餐飲菜單必備的資訊？
①餐點價格 ②烹調方式 ③主廚姓名 ④服務費
- 【4】29.沙拉需從賓客的哪一側上菜？
①沒有限制 ②左側 ③前側 ④右側
- 【3】30.哪種葡萄酒適合在餐後飲用？
①伏特加(vodka) ②威士忌(whiskey)
③甜雪利酒(sweet sherry) ④白蘭地(brandy)
- 【4】31.下列各式刀具中，何者最為銳利？
①沙拉刀 ②水果刀 ③奶油刀 ④牛排刀
- 【4】32.客人用餐的空間最好不要小於幾英吋？
① 4 英吋 ② 6 英吋 ③ 10 英吋 ④ 18 英吋
- 【3】33.在於遮掩桌腳使桌子顯得較美觀的布可稱之為：
①檯布(tablecloths) ②靜音布(silence cloth)
③桌裙(skirting) ④餐巾(napkins)
- 【3】34.擺放餐刀時，應把刀刃向哪個方向？
①右邊 ②後面 ③左邊 ④下面
- 【3】35.開始營業前所召開的會議，餐廳經理可藉此會議來和員工溝通重要資訊，此稱為：
①處理顧客抱怨(resolving guest complaints) ②服務保證(service guarantees)
③勤前會議(preshift meeting) ④建議性促銷(suggestive selling)
- 【3】36.在吧檯內負責調製及服務飲料的人員，可稱為：
①酒侍(wine steward) ②助理服務員(busperson)
③調酒員(bartender) ④服務員(server)
- 【2】37.服務咖啡時，小咖啡匙橫放在咖啡碟前上，匙柄以幾度角朝右？
① 90 度 ② 45 度 ③ 10 度 ④ 20 度
- 【3】38.有關餐飲服務中，源自於法文之專有名詞「Mise en Place」，指的是：
①營業結束後的清潔善後之整理工作 ②服務人員之專業度展現
③營業開始前的服務準備之前置工作 ④營業時的正式服務工作
- 【1】39.有關西餐席次安排原則，下列何者正確？ A.尊右原則：同桌時，依男左女右方式入座；B.尊右原則：男主賓坐女主人右手邊；C.分坐原則：男女分坐、夫婦分坐；D.三 P 原則：賓客地位(Position)、賓客個性(Personality)、賓客職業別(Profession)
①僅 ABC ②僅 BCD ③僅 ACD ④ ABCD
- 【1】40.品嚐葡萄酒之 4S，下列敘述何者正確？
① Sight→Swirl→Smell→Sip ② Sight→Smell→Sip→Swirl
③ Smell→Sight→Swirl→Sip ④ Swirl→Sight→Smell→Sip

【請接續背面】

【1】41.下列何者不是客務部主要應負責之業務？

- ①客房清潔整理
- ②退房延遲要求
- ③兌換外幣服務
- ④車票及飛機票代訂

【4】42.下列有關客房檢查之說明，何者錯誤？

- ①檢查工作應由主管級人員執行
- ②檢查過程中，對高品質的清潔工作與操作者應加以肯定並做出記載
- ③檢查的方式有：對客房進行隨機抽檢或每天檢查所有的客房
- ④客房檢查目的僅為了稽核房務人員是否有落實清潔工作

【2】43.在旅館訓練專業術語中，「cross training」是指：

- ①同步訓練
- ②交叉訓練
- ③基層訓練
- ④短期訓練

【2】44.旅館房間內配置兩張單人床，該房型稱為：

- ① double room
- ② twin room
- ③ vacant room
- ④ pair room

【2】45.下列關於營業預算表與損益表之說明，何者錯誤？

- ①營業預算報表與損益報表在形式上相同
- ②損益表是對未來將發生的情況之預測或計畫
- ③損益表是實際發生情況的報告
- ④損益表說明某一結算期間內經營的實際效益，認定所得的收益，並一一列出該期發生的費用情形

【1】46.在旅館訂房專業術語中，「No show」是指何種狀況？

- ①訂房後而沒有入住者
- ②沒有事先預付訂金者
- ③訂房後尚未付款者
- ④今晚的表演取消

【3】47.下列何者非屬旅館之「無形價值」？

- ①信譽
- ②知名度
- ③餐點
- ④口碑

【2】48.下列何者非為旅館營業之正常收入來源？

- ①客房收入
- ②出售土地
- ③餐飲收入
- ④其他附屬營業收入

【1】49.我國一般旅館之中，非法旅館的主要成因為何？

- ①不符土地使用分區管制規定
- ②服務品質不佳
- ③餐飲供應之食材不新鮮
- ④建築結構有問題

【1】50.美國知名組織「AH&LA」為下列何者之縮寫？

- ①美國旅館協會
- ②美國旅行業協會
- ③美國旅遊協會
- ④美國觀光協會

【3】51.如果客房清潔每班為 6 小時 40 分鐘，每個房務員每班清潔 16 間房，則每個房務員清潔一間房的時間是：

- ① 15 分鐘
- ② 20 分鐘
- ③ 25 分鐘
- ④ 30 分鐘

【3】52.在國際觀光旅館中常見的 butler，是指下列何者？

- ①行李員
- ②神秘客
- ③管家
- ④侍酒師

【3】53.下列何種房間狀況，房務員不可敲門或入門打掃？

- ① stay away
- ② check out
- ③ do not disturb
- ④ keep out

【3】54.在旅館增加客房收入的策略中，下列何者非屬之？

- ①把握住的長久的旅客
- ②把握會重複光臨的旅客
- ③把握比較年輕的旅客
- ④把握消費能力高的旅客

【1】55.旅館內附設餐廳之用餐人數受到下列何種因素限制？

- ①餐廳大小
- ②菜單種類
- ③員工多寡
- ④設備多寡

【2】56.旅館種類若依照價格高至價格低來排序，下列何者正確？

- ① Frist Class, Economy, Mid Range, Deluxe
- ② Deluxe, Frist Class, Mid Range, Economy
- ③ Economy, Frist Class, Deluxe, Mid Range
- ④ Deluxe, Frist Class, Economy, Mid Range

【3】57.在旅館房價專業術語中，「day use rate」是指？

- ①團體價
- ②半天房租
- ③休息價
- ④一天房租

【3】58.旅館之美式計價(American plan, AP)不包括：

- ①早餐
- ②午餐
- ③宵夜
- ④晚餐

【3】59.下列何者非屬旅館最常採用的餐飲組織結構？

- ①簡單型
- ②功能型
- ③精緻型
- ④產品型

【4】60.下列何者不是旅館參與連鎖體系的原因？

- ①商標認同
- ②連線訂位系統
- ③擴大行銷網
- ④節省人力成本

【2】61.目前臺灣並無下列哪家國際連鎖旅館集團品牌進駐？

- ① Shangri-La
- ② Hilton
- ③ Starwood
- ④ Mandarin Oriental

【1】62.在旅館專業術語中，「Minor department」是指下列何者？

- ①附帶部門
- ②功能部門
- ③銷售部門
- ④營運部門

【1】63.若發生房客致電櫃檯反應隔壁客房內嬉鬧噪音太大的情況，櫃檯人員在第一時間應請下列何者前去了解勸說？

- ① Floor Captain
- ② General Manager
- ③ Operator
- ④ Room Service Waiter

【3】64.若其他條件不變，旅館市場供給增加，則市場價格會：

- ①上升
- ②不變
- ③下降
- ④等於零

【1】65.下列何者不是旅館參與連鎖的方式？

- ① Interaction
- ② Management contract
- ③ Franchise
- ④ Invest

【3】66.房客完成 check out 後，發現遺留物品時，應記錄在：

- ① Guest history
- ② Reservation card
- ③ Lost and Found book
- ④ Housekeeping report

【3】67.關於旅館房間專業術語，下列敘述何者錯誤？

- ① single room：單人房
- ② connecting room：兩間房間相連，中間有門可以互通
- ③ inside room：位置較隱蔽的房間
- ④ adjoining room：兩間房間相連，但中間無門互通

【1】68.有關臺灣目前旅館的「等級評鑑制度」，下列敘述何者錯誤？

- ①第一階段為「服務品質」評鑑，第二階段為「建築設備」評鑑
- ②使用星級做為區分標準
- ③參考美國汽車協會(AAA)評鑑制度
- ④受評之旅館業應將評鑑等級區分標識，置於門廳明顯易見之處

【1】69.我國古代之「驛亭」是指下列何者？

- ①短暫歇腳的地方
- ②寺廟
- ③客棧
- ④涼亭

【4】70.有關房務部經理在設備與備品庫存量控制上運作之敘述，下列何者錯誤？

- ①非循環使用庫存品之最小儲備量指旅館隨時須補足備品的最少購置數量
- ②可循環使用庫存品之標準量是指確保部門平穩運轉須備足的數量
- ③循環使用庫存品之最大儲備量指旅館任何時候須備足設備的最大購置數量
- ④標準量(par number)指的是旅館的倉儲空間一次購足的數量

【2】71.旅館職位中，「Airport representative」是指下列何者？

- ①門衛
- ②機場代表
- ③業務代表
- ④銷售人員

【3】72.下列有關經濟型旅館(Budget-type Hotel)之敘述，何者錯誤？

- ①主要吸引那些預算意識強、精打細算的旅客
- ②吸引那些帶小孩旅行的家庭、巴士旅遊團、退休人員和參加會議的群體
- ③經濟型旅館不提供電視、餐飲、運動等除了住宿以外其他所有服務
- ④低設計、低建造和低營運費用是經濟型旅館能營利的部分原因

【3】73.有關旅館的管理措施，下列何者錯誤？

- ①旅館的最高領導通常稱作「總經理」、「總裁」或「經營主管」
- ②一旦總經理離店外出，駐店經理即代理總經理一職
- ③在總經理與代理總經理皆外出的情況下，常指定領班行使職權及下重要性決策
- ④管理團隊透過計畫、組織、人員配置、指導、控制等手段，以及對館內各區域實行評估，來實現制定的具體目標

【4】74.下列有關旅館房務部(housekeeping)與客務部(front office)的業務關聯敘述，何者錯誤？

- ①主要的業務關係是與櫃檯的客房銷售有密切關係
- ②多數旅館要求，必須在房務部完成客房清潔和檢查並放行出售後，才允許櫃檯職員給客人分派房間
- ③客務部與房務部共同組成為客房部(Rooms Division)
- ④客房服務為房務部之負責範疇

【2】75.下列何者為旅館的營運單位？

- ①財務部
- ②櫃檯
- ③人力資源部
- ④資訊部

【3】76.當房務部的房況報告與下列何者不符時，就會產生房況不一致的情形？

- ①住房率預測報告
- ②總經理的日報表
- ③櫃檯出租報告
- ④每日維修工作單報表

【2】77.房務部領班的直接上司為下列何者？

- ①董事長
- ②房務部經理
- ③總工程師
- ④客務部經理

【4】78.下列有關培訓後的成果追蹤，何者錯誤？

- ①對員工的進步做出評估
- ②不斷提供回饋資訊
- ③持續進行在職輔導
- ④對於培訓不合格者給予嚴厲懲處

【4】79.制定工作說明書的流程為下列何者？

- 甲、編寫各個職位職掌表
- 乙、列出本部門職位
- 丙、必要時提供附加資訊
- 丁、編寫職掌表上各項工作的作業標準
- ①乙、丙、丁、甲
- ②甲、丁、乙、丙
- ③甲、丁、丙、乙
- ④乙、甲、丁、丙

【2】80.旅館業之房務部門使用之專用英文術語「COMP」，指的是：

- ①故障房
- ②招待房
- ③工具房
- ④續住房