

觀光 科 3 年 1 班 座號： 姓名：

一、選擇題 (50 題 每題 2 分 共 100 分 *請畫答案卡)

1. ()下列何者不是服務員標準站姿？
(A)上身挺直，肩膀放鬆 (B)雙手置於腹前 (C)雙腿併攏 (D)雙腳併攏呈L字型
2. ()食用主菜時，與餐叉一起使用，刀刃呈現鋸齒狀，為以下何種餐具？
(A) Small Knife (B) Fish Knife (C) Dinner Knife (D) Butter Knife
3. ()Service Cloth的用途：
(A)隔熱、防燙 (B)保護桌面 (C)可防止食物油汙沾染衣物 (D)增加美觀、營造氣氛
4. ()關於檯布鋪設，下列敘述哪一項錯誤？
(A)方桌的四面檯布垂下的距離要等長 (B)若有檯心布，其中心線應對準桌子的中心點 (C)圓桌用圓巾、方桌用方巾為鋪設原則 (D)檯布中心點宜對準桌子的中心點
5. ()中國清朝時的皇家貴族用餐時，會使用一種稱為「懷擋」的方巾，此「方巾」即為現今餐廳所使用的：
(A)口布 (B)方檯布 (C)服務巾 (D)檯心布
6. ()有關餐墊(Placement)的敘述，下列何者錯誤？
(A)通常在較不正式的餐廳使用 (B)通常在高級的法式餐廳使用 (C)通常都以紙類製作而成 (D)可做為餐廳廣告宣傳的工具
7. ()下列敘述何者錯誤？
(A)「三R三E」是對地球環境保護的基本共識 (B)灑水頭是滅火設備中極重要的一部分 (C)從廚餘到堆肥的流程為：收集廚餘→發酵→堆肥→瀝乾水分→成品→貯存 (D)火災現場逃生途中，燃燒產生的濃煙往往比溫度更令人難以忍受
8. ()餐飲從業人員中，負責檢查營業前環境、分配現場服務員的工作區域、主持營業前會議(Briefing)及督導現場服務工作，下列何者最為合適？
(A) Chef d'Etage (B) Commis de Rang (C) Runner (D) Maître d'Hôtel de Carré
9. ()餐飲業者利用一套有系統的管理制度，將數套菜單輪流使用，可依週、月適當調整，稱之為？
(A) Fixed Menu (B) Gala Menu (C) Season Menu (D) Cycle Menu
10. ()一天中最為正式的用餐，通常時間在晚上6點之後，又稱「正式菜單」，英文名稱為？
(A) Brunch Menu (B) Lunch Menu (C) Tea Time Menu (D) Dinner Menu
11. ()有關西餐套餐上菜的原則，下列敘述何者正確？
(A)菜餚口味由濃轉淡 (B)菜餚溫度由熱轉涼再由涼回熱 (C)用餐最後以Sorbet調整客人口中的味覺 (D) Dessert出來，表示沒有下一道菜了
12. ()王小明在餐廳的主要任務與職責是：安排與督導服務員進行各項清潔與準備工作、協助訓練服務員、必要時協助服務工作以及調解客人的爭論或抱怨等等；王小明應該是擔任餐廳的哪一種職位？
(A) Captain (B) Hostess (C) Manager (D) Waiter
13. ()日本人為重視品酒，更講究敬酒禮節，但男女所須遵守禮節大不同，以下何者為男女敬酒正確方式？
(A) 男士以單手持清酒杯；女士以單手持清酒杯 (B) 男士以雙手持清酒杯；女士以雙手持清酒杯 (C) 男士以雙手持清酒杯；女士以單手持清酒杯 (D) 男士以單手持清酒杯；女士以雙手持清酒杯
14. ()關於餐旅業特性之敘述，下列何者正確？
(A)必須提供全年性及全天候服務，是為季節性 (B)服務品質容易受服務時間、地點及個人需求而影響，是為異質性 (C)餐旅產品無法儲存，是為僵固性 (D)需要大量人力服務，是為無歇性

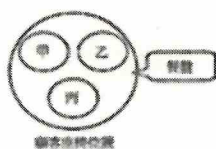
觀光 科 3 年 1 班 座號：_____ 姓名：_____

15. () Wine Steward原則上宜編制於下列哪一個單位？
(A) Kitchen (B) Reservation (C) Steward Department (D) Western Restaurant
16. () 下列何者是負責食材進貨、切配菜餚等前置作業，並對餐食原料的成本與分量進行管控？
(A) 爐灶師傅 (B) 排菜師傅 (C) 蒸籠師傅 (D) 砧檯師傅
17. () 「標準作業程序」之英文縮寫為：
(A) P.O.S. (B) S.O.P. (C) S.O.S (D) S.Q.C.V.
18. () 關於餐廳設備「Lazy Susan」的敘述，下列何者正確？
(A) 通常僅搭配於直徑超過180公分的中式圓餐桌使用 (B) 為方便定位，擺放的最佳時機是在置放骨盤之後 (C) 其邊緣與餐桌邊緣以不小於30公分為宜 (D) 上方擺設客人個人所使用的精緻餐具
19. () 下列推車(Trolley)何者出現在客人面前時間較短？
(A) Carving Trolley (B) Flambé Trolley (C) Dessert Trolley (D) Mobile Dish Trolley
20. () 就餐桌禮儀的觀點而言，「口布」的主要功能為何？
甲、防止油污湯水滴到衣服上 乙、擦桌子 丙、擦掉女士的口紅 丁、擦拭餐具
(A) 甲 (B) 甲、丁 (C) 甲、乙、丁 (D) 甲、乙、丙
21. () 檯布、口布及桌裙等是屬於下列餐廳器具或設備中的哪一項？
(A) Glassware (B) Linen (C) Trolley (D) Silverware
22. () 餐廳外場服務員常使用的「服務巾」，可防止餐盤太燙或預防弄髒衣袖，也可稱為？
(A) Silence Pad (B) Table Cloth (C) Placemat Towel (D) Service Towel
23. () 服務員在為客人服務添加冰水時，常用下列何種布巾？
(A) 客用口布 (B) 擦拭布巾 (C) 服勤口布 (D) 觀賞口布
24. () 下列口布摺疊方式與其主要功能的配對，何者正確？
摺疊方式：甲、花蝴蝶 乙、濟公帽 丙、小蓮花
主要功能：ㄅ、服勤用 ㄆ、客人用 ㄇ、觀賞用
(A) 甲ㄅ、乙ㄆ、丙ㄇ (B) 甲ㄆ、乙ㄅ、丙ㄇ (C) 甲ㄇ、乙ㄆ、丙ㄅ (D) 甲ㄇ、乙ㄅ、丙ㄆ
25. () 關於服務叉匙的操作，下列敘述何者錯誤？
(A) 單手操作時，原則上匙在下方、叉在上方 (B) 雙手操作時，以右手持匙、左手持叉為主 (C) 挾取大塊圓型食物時，宜將匙面翻轉使其與叉背相對，以防滑落 (D) 分派軟嫩食物時，可兩支魚刀代替叉匙，分開平握，以利鏟取食物
26. () 關於西式餐廳服務員服務技術之敘述，下列何者正確？
(A) 以服務叉匙服務麵包時，為避免麵包掉落，可將叉齒插入麵包 (B) 以單手持單盤時，可利用拇指伸入盤內扣住，增加送餐時之安全 (C) 依3S原則徒手收拾殘盤，應先分類、再堆疊，最後刮除菜渣 (D) 以單手持兩個熱盤時，可利用服務巾墊護手臂，避免燙傷
27. () 餐廳服務員進行服勤前準備時，下列何者不會擺放於Service Station？
(A) Blanket (B) Bread Basket (C) Menu (D) Napkin
28. () 有關餐廳清理廚餘的說明，下列敘述何者錯誤？
(A) 廚餘桶應加蓋，以避免孳生蚊蠅 (B) 回收廚餘前應先將水分瀝乾，減少其腐敗發臭 (C) 丟棄過期食物時，應先將外包裝撕去，再投入廚餘桶中 (D) 廚餘收集好後，應立即焚化處理
29. () 依據我國行政院環保署現行垃圾強制分類的規定，可將垃圾分成下列哪三大類？

背面有題,請翻面作答

觀光 科 3 年 1 班 座號：_____ 姓名：_____

- (A)廚餘、資源垃圾、一般垃圾 (B)廚餘、一般垃圾、有害垃圾 (C)有害垃圾、巨大垃圾、廚餘 (D)一般垃圾、資源垃圾、巨大垃圾
30. ()部份餐廳會在餐檯上備有冷食、沙拉、點心和飲料，由客人自行取用，在主菜部分則提供客人選擇性的菜單，這種服務方式是屬於下列何者？
(A) Cafeteria (B) Counter Service (C) Delivery Service (D) Semi-buffet
31. ()下列有關旅行業特質的敘述，何者正確？
甲、出團量不受經濟環境的影響
乙、旅遊產品具有季節性
丙、供應商的資源供給彈性大
丁、旅遊產品的可複製性高
(A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丁 (D)丙、丁
32. ()正式西式套餐中，沙碧(Sorbet或Sherbet)的主要功能是什麼？
(A)開胃之用 (B)佐餐之用 (C)調整味覺之用 (D)搭配甜點之用
33. ()日式餐廳提供一道「炸雞塊」，是屬於下列何種類別？
(A)煮物(NIMONO) (B)揚物(AGEMONO) (C)燒物(YAKIMONO) (D)蒸物(MUSHIMONO)
34. ()根據馬斯洛(Maslow)的需求層級理論，現今公眾人物常為不受干擾，喜歡至隱密性高或有保護措施的餐廳用餐，是屬於：
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)愛和歸屬感的需求 (D)自我實現的需求
35. ()中式宴會桌面擺設銀湯匙的正確方法為何？
(A)置於龍頭架右側，正面朝上，匙柄朝客座 (B)置於龍頭架左側，正面朝上，匙柄朝客座 (C)置於湯碗內，匙柄朝左 (D)置於湯碗內，匙柄朝右
36. ()有關服務員禮儀之敘述，下列何者錯誤？
(A)一般服務員在工作時遇到客人，行點頭禮即可 (B)向客人遞上名片時，應將正面朝向對方，並以雙手遞上
(C)交換名片後，為避免遺失，應馬上將對方的名片收起來 (D)通話完畢時，應等對方先掛斷電話
37. ()關於優秀餐旅基層服務員應具備的人格特質，下列敘述何者錯誤？
(A)誠實 (B)可靠 (C)固執 (D)謙遜
38. ()下列何者不是餐飲從業人員應有的條件和態度？
(A)親和力 (B)整潔的儀表 (C)情緒化 (D)敬業樂群
39. ()關於用餐禮儀的敘述，下列何者正確？
(A)餐刀除可切割肉排外，亦可用來取食 (B)餐具使用原則為由外而內、由下而上 (C)喝湯時以碗或盤就口，避免湯品滴落 (D)用餐中若需暫時離席，需將口布回復原狀置於桌上
40. ()餐廳中用餐的客人將刀子斜放於盤緣右側，刀刃一端置於盤緣、刀柄一端斜放於桌面，而叉子斜放於盤緣左側，前端置於盤緣、握柄一端斜放於桌面；依據用餐禮儀而言，服務員對於此情況的正確解讀為何？
(A)客人已經用完餐 (B)客人仍在用餐當中 (C)客人暗示可收拾餐盤 (D)客人準備結帳
41. ()圖中關於主菜、配菜（澱粉類及蔬菜類）的排盤位置，下列敘述何者正確？



觀光 科 3 年 1 班 座號：_____ 姓名：_____

- (A)澱粉類擺放在盤內的丙區 (B)蔬菜類擺放在盤內的甲區 (C)主菜類擺放在盤內的甲區 (D)主菜類擺放在盤內的丙區
42. ()汪曉利第一次到五星級旅館的法式餐廳參加朋友的正式餐食，用餐過程即興奮又緊張，但總覺得好像做錯了什麼。以下是她回家打電話跟姐姐聊天的內容。汪曉利總共犯了幾個基本禮儀的錯誤？
「當進入餐廳時，服務員幫我帶位，我直接從椅子右側入座，接著請服務員將披肩寄放在衣帽間；隨後服務員很專業的幫我拆口布，用餐前我用口布擦掉唇上口紅，避免沾染；當服務員上完麵包後，我拿起右手邊的麵包，用手撕成小塊、以奶油刀塗上奶油食用；在奶油蘑菇湯送上桌時，我順手將麵包沾湯來食用，真是人生一大享受。過一陣子覺得口好渴，便拿起右手邊水杯飲用；用完主菜時突然想上洗手間，於是將口布隨意放置於桌面上暫時離開；用餐完畢後為表示禮貌，便拿起化妝包在座位上直接補妝；整場宴會進行得很順利，餐點很好吃，氣氛也很溫馨，讓我心情放鬆很多。」
(A) 4個 (B) 5個 (C) 6個 (D) 7個
43. ()下列何者不適合添加在凱薩沙拉裡？
(A)乳酪粉 (B)薑末 (C)培根末 (D)麵包丁
44. ()平價露天咖啡店的經營，採取下列何種服務方式較佳？
(A) Table Service (B) Drive-in Service (C) Take-out Service (D) Counter Service
45. ()餐旅從業人員接待客人的服務守則，下列何者錯誤？
(A)對待客人必須一視同仁，但可提供客製化的專屬服務 (B)以微笑及愉悅的心情，迎接每位客人，呈現最佳專業形象 (C)餐旅業是勞心勞力的服務業，可依消費金額來決定服務態度 (D)對於客訴抱怨必須妥善處理，不讓客人因為心生遺憾而離去
46. ()關於餐旅從業人員應有的條件，下列何者錯誤？
(A)餐旅專業知能亦包含對客人的管理能力 (B)必須具備良好情緒管理及主動溝通能力 (C)必須具備良好服裝儀容與態度，及自我形象管理 (D)嚴守標準作業流程，並對偶發事件進行無差異服務
47. ()餐廳結帳付款方式中，下列何者是I.O.U.的敘述？
(A)餐廳經理用主管身分，以較優惠的價格或折扣款待親友用餐 (B)員工因處理公務而延誤正常用餐時間，餐廳所提供的特定免費餐食 (C)客人持有簽帳公司許可證件在消費明細單上簽名，並請餐廳主管在帳單上簽名確認 (D)房客在飯店附屬的餐廳用餐後，出示房卡在帳單上簽上房號與姓名，餐費會在退房時與住宿費一併計算
48. ()西式餐飲服務進行過程中，客人用完全部餐點但尚未離開前，下列何者原則上不應撤除？
(A)Bread Plate (B)Napkin Ring (C)Salt and Pepper Shakers (D)Water Goblet
49. ()有關英式下午茶的禮儀，下列敘述何項不正確？
(A)三層點心先吃最下層，再用中間，最後享用最上層 (B)喝奶茶時，貴族式的喝法為先倒茶，再加牛奶，最後放糖 (C)喝茶時，茶杯墊盤放在桌上，以手拿起杯子慢慢喝 (D)加糖時需用糖罐裡的湯匙（即母匙）取糖
50. ()觀光旅館附設餐廳負責一切餐具的管理，清潔、維護及換發等工作之部門為：
(A)餐廳部 (B)餐務部 (C)飲務部 (D)廚房部