

1.(1) 西餐中此刀為  ①牛排刀②奶油刀③魚刀④水果刀。

2.(3) 下列何者是餐後冷飲所配用的餐具①茶匙②甜點匙③冰茶匙④咖啡匙。

3.(1) 下列何者是西餐食用生蠔時，使用的餐具①牡蠣叉②沙拉叉③餐叉④魚叉。

4.(1) 中餐的味碟應排在骨盤的①右上方②左上方③右下方④左下方。

5.(1) 筷子的擺設應平直架於筷架上，標誌一般朝①上②下③內④外。

6.(3) 中餐擺設的公杯其杯嘴方向應朝向①前②後③左④右。

7.(1) 西餐中十吋的盤子是為①主餐盤②奶油麵包盤③展示盤④沙拉盤。

8.(1) 西餐餐具使用順序是①由外往內②由內往外③由中間向外④客人使用方便就行。

9.(2) 中餐廳為客人上全魚時，如以客人方向為主，應①魚頭朝左，魚腹向外②魚頭朝左，魚腹向內③魚頭朝右，魚腹向外④魚頭朝右，魚腹向內。

10.(1) 龍蝦筊應放置在餐桌客人那一邊①左方②右方③右上方④左上方。

11.(3) 龍蝦剔叉應放置在餐桌客人那一邊？①右上方②左上方③右方④左方。

12.(3) 桌卡的放置應①打開背對客人②打開斜對客人③打開面對客人④闔上平放桌上。

13.(2) 蠔叉應放置在餐桌客人那一邊①左邊②右邊③左上方④右下方。

14.(1) 龍蝦大餐中，置殼盤應放置在骨盤的①正前方②正後方③左前方④左後方。

15.(2) 中餐擺設中，小酒杯在啤酒杯的右方約①一指寬②兩指寬③三指寬④四指寬。

16.(2) 正式包廂中餐圓桌，一桌有幾個公杯①四個②六個③八個④十二個。

17.(1) 包廂中，餐的佐料壺應放在牙籤盅的①右側②右上方③左側④左上方。

18.(4) 於餐廳中用餐之客人是每多少人共用一個煙灰缸①三②四③五④依菸害防治法，餐廳除吸煙室外禁止吸煙。

19.(1) 客人點用意大利麵，餐叉應放置在客人那一邊？①右邊②右上方③左邊④左上方。

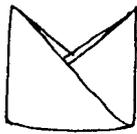
20.(1) 下列何者餐點較容易控制食物成本？①套餐②單點③自助餐④組合餐點。

21.(2) 吃龍蝦時要附上①牛排刀②洗手盅③餐刀④牡蠣刀。

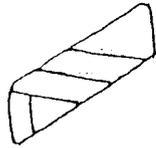
22.(1) 西餐餐刀中最不鋒利是①奶油刀②魚刀③餐刀④牛排刀。

23.(4) 餐巾在清朝稱為①懷兜②口布③席金④懷擋。

24.(4) 此種餐巾摺疊法稱為①筍帽型②蓬帳型③蠟燭型④濟公帽型。



25.(1) 此種餐巾摺疊法稱為①自助餐型②卷蛋型③長笛型④丹麥酥



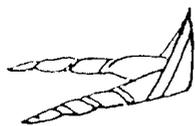
型。

26.(3) 西餐中八吋的盤子稱為①主菜餐盤②中間菜盤③點心盤④麵包盤。

27.(2) 下列何者非餐巾的別稱？①席巾②桌巾③茶巾④口布。

28.(3) 下列何者非餐巾摺疊的原則①高雅②衛生③複雜④清潔。

29.(3) 獨木舟餐巾如圖



摺好需如何放置在展示盤上？①倒立②平

放③直放④橫放。

30.(2) 西式餐桌擺設，通常餐叉係擺在展示盤的那一邊？①右邊②左邊③上方④下方。

31.(3) 西餐餐具當中，有銳利鋸齒之刀具是①奶油刀②魚刀③牛排刀④水果刀。

32.(4) 中式筵席 12 人桌擺設定位點，初學者用骨盤最好以何者為標的？①偶數座位②奇數座位③學資深人員用“目測”④ 12.3.6.9 點鐘座位。

33.(1) 當餐廳供應杯湯給客人時，通常應供應下列那種匙類？①小圓湯匙 Bouillon Spoon ②橢圓湯匙 Table Spoon ③服侍匙 Service Spoon ④茶匙 Tea Spoon。

34.(1) 當西餐餐桌擺設時，通常湯匙係擺在下列那個位置？①餐刀右邊②餐叉右邊③展示盤上方④麵包盤上。

35.(3) 下列各式刀具中，那一種最為銳利？①沙拉刀②魚刀③牛排刀④奶油刀。

36.(1) 中式筵席所使用的大菜盤其尺寸為：① 16-14 吋② 12-10 吋③ 8-6 吋④ 6 吋以下。

37.(1) 西餐主菜盤的尺寸，其直徑至少應為多少吋以上？① 10 吋② 9 吋③ 8 吋④ 6 吋。

38.(3) 供應半粒葡萄柚給客人時，應另附下列那種餐具？①餐刀②餐叉③洗手盅④湯匙。

- 39.(1) 供應田螺給客人時，田螺叉應放在客人的那一邊？①右邊②左邊③上方④下方。
- 40.(1) 西餐餐桌擺設時，通常餐刀的刀口係朝下列那一個方向？①向左朝展示盤②向右朝外側③向上方④向下方。
- 41.(4) 西餐餐桌擺設時，通常以下列那項餐具作為定位用？①杯皿②刀具③湯碗④口布。
- 42.(3) 中餐餐桌擺設，通常以下列那種餐具先置放？①味碟②筷架③骨盤④湯碗。
- 43.(2) 中餐餐席菜[糖醋黃魚]通常係以下列那類餐盤來裝盛？① 16 吋圓盤② 16 吋橢圓盤③ 14 吋橢圓盤④ 14 吋圓盤。
- 44.(3) 通常中餐酒席擺設的餐位係以多少人為標準？① 8 人② 10 人③ 12 人④ 16 人。
- 45.(4) 中餐餐桌擺設，通常將餐巾置於何處？①味碟上方②筷子架右側③骨盤右側④骨盤上。
- 46.(1) 一般中餐餐桌擺設，味碟的位置係在骨盤的那一方？①右上方②右下方③左上方④左下方。
- 47.(3) 早餐餐桌擺設咖啡杯皿時，咖啡杯應置於何處？①餐叉左側②餐叉上方③餐刀右側④餐刀左側。
- 48.(3) 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？①左邊②右邊③正中央④前方。
- 49.(1) 下列那一項係屬於高級餐廳餐桌服務特性？①擺展示盤②擺刀叉匙③擺餐墊紙④擺高腳杯。
- 50.(4) 中餐餐桌擺設時，筷子架通常應置於何處？①骨盤左方②骨盤上方③骨盤下方④骨盤右方。
- 51.(4) 菜單上不需具備那一種項目①價目②菜名③是否加服務費④成本。
- 52.(4) 下列何種不是構成菜單的要素？①顏色②質料③菜色種類④餐桌擺設。
- 53.(1) 美式早餐和歐式早餐的不同是在於美式早餐再加上①一道主菜②一杯咖啡③一杯酒④一份麵包。
- 54.(3) 不吃牛肉豬肉等肉類，此項禁忌規定係屬於下列何種宗教的餐食①摩門教②回教③印度教④猶太教。
- 55.(3) 魚刀並非一定要有，大眾化餐廳可以何種餐具來代替①牛排刀②點心刀③大餐刀④沙拉刀。
- 56.(3) 套餐菜單之特色①菜色繁多，任君選擇②價格昂貴，菜色固定③提供數量有限的菜色，價格固定④可單點餐食，給顧客更大選擇空間。

- 57.(3) 不吃一切肉類，甚至奶類、蛋類，以上敘述是屬於下列何種的餐食①摩門教②回教③素食者④印度教。
- 58.(3) 下列敘述何者錯誤①菜單設計要考慮成本與利潤②菜單內容要簡單易懂③菜單不需考慮營養成分④菜單是餐廳中重要的商品目錄。
- 59.(4) 「滿漢全席」興起於①宋②元③明④清 朝的一種大型筵席。
- 60.(4) 下列何者不是目前一般餐飲菜單必備的基本資料①價格②烹調方式③服務費④烹調者姓名。
- 61.(2) 菜單最好是清晰易懂，例如「魚香茄子」一菜中，A.可說明本菜使用材料是茄子；B.魚香代表其原料之一；C.魚香代表烹調方式；D.可看出其份量有多少，以上敘述何者正確① AB ② AC ③ AD ④ BD。
- 62.(1) 安排菜單之原則，下列何者為非？①重覆的烹調方法與單一的配菜②注重菜餚本身之色香味③先出海鮮後出禽肉類④重口味後於淡口味。
- 63.(4) 洗手盅的主要用途係供客人①在餐前②在餐後③再吃牛排時④在吃帶殼海鮮時 的一種洗手用餐具。
- 64.(1) 紅酒杯容量比白酒杯①大②小③一樣④不一定。
- 65.(3) 用來攪拌深杯裝的冰紅茶的是①茶匙②甜點匙③冰茶匙④肉湯匙。
- 66.(2) 中餐擺設時，筷子均置於筷架上，擺在骨盤的①前方②右側③左側④骨盤上方。
- 67.(2) 沙拉叉應擺在晚餐叉的①右側②左側③上方④下方。
- 68.(1) 通常不會單獨使用，而是與點心匙或點心刀合用的是①點心叉②餐叉③魚叉④冰茶匙。
- 69.(3) 餐具中那一種不屬於金屬類①餐刀②餐叉③餐巾④餐匙。
- 70.(2) 當顧客提出湯匙尺寸過大不適合幼小顧客喝湯使用時，服務人員較佳的應變方法是①建議顧客繼續使用，維護西餐國際禮儀②更換尺寸較小的湯匙方便顧客使用③建議更換菜單④報告上司留待主管後續處理。
- 71.(3) 西餐餐具中，點心盤的直徑為① 6 吋② 7 吋③ 8 吋④ 9 吋。
- 72.(3) 中餐服務時，分菜員的位置在主人的①左方②前方③右方④以上皆可。
- 73.(2) 上咖啡杯時，應將咖啡杯把手至於客人之①左方向②右方向③前方向④以上皆可。
- 74.(2) 餐具擺設時①無一定規矩②有一定規矩③隨客人喜好④隨服務人員喜好。
- 75.(1) 餐具中點心盤尺寸比麵包盤為①大②小③一樣④任何尺寸都可以。
- 76.(1) 紅酒杯應擺在白酒杯之①左上方②右上方③正上方④正下方。
- 77.(3) 水杯應擺在紅酒杯的①正上方②正下方③左上方④右上方。

- 78.(4) 西餐餐桌擺設時，奶油刀通常應置於①餐盤上②與其他刀並列③與其他叉並列④麵包盤上。
- 79.(2) 西式餐桌擺設，通常餐刀擺在展示盤的那一邊①左邊②右邊③上方④下方。
- 80.(3) 通常中餐供食魚類佳餚用的盤子是①圓形盤②方形盤③橢圓形盤④三角形盤。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 02：餐飲服勤方式

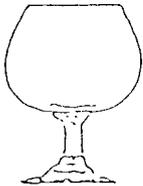
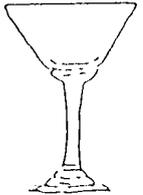
- 1.(3) 通常在高級餐廳的套餐餐桌擺設中，點心叉及甜點匙係擺在展示盤的那一邊？①右邊②左邊③上方④下方。
- 2.(2) 上菜時，除飲料自客人右側供應外，其餘菜餚均自左側供食，此種服務方式係指①英式服務②美式服務③法式服務④俄式服務。
- 3.(3) 西式早餐煎蛋有一種是單面煎，其英文稱之為① ONE SIDE ② A SIDE ③ SUNNY SIDE UP ④ OVER EASY。
- 4.(4) 通常餐廳若要供應咖啡給客人，應在上完下列那道菜之後？①主菜②前菜③湯④甜點。
- 5.(1) 當食物須自客人右側供食時，試問服務員通常以那一手端送食物較方便？①右手②左手③雙手④不一定。
- 6.(2) 通常客房餐飲服務供應一人份早餐所附之咖啡量約為多少？①一杯②二杯③三杯④四杯。
- 7.(3) 西餐服務流程中，當主人主菜用完時在尚未上點心前，服務員應該①倒茶水②端上咖啡③收拾餐具整理桌面④準備帳單。
- 8.(3) 下列西餐餐具擺設方式何者為正確？①刀口向右②叉齒向下③湯匙心向上④水杯置於湯匙右方。
- 9.(3) 視客人個別嗜好點菜之方式稱之為① TABLE D'HOTE ② SET MENU ③ A LA CARTE ④ MENU。
- 10.(2) 通常所謂套餐係指下列何者？① A LA CARTE ② SET MENU ③ BUFFET ④ MENU。
- 11.(2) 法文 TABLE D'HOTE 係指①個別點菜②套餐③前菜④開胃品。
- 12.(4) 英文 ROOM SERVICE 係指下列何者？①房間部②房務管理③房務服務④客房餐飲服務。
- 13.(3) 請選出中餐廳服務流程正確之順序 1.熱情迎客；2.接受點菜；3.結帳；

- 4.開單下廚；5.上茶；6.禮貌送客；7.按序上菜；8.整理桌面① 12546738
② 12457683 ③ 15247368 ④ 14523768。
- 14.(2) 下列何者不是目前常用的信用卡① JCB ②聯合折扣③ VISA ④
MASTER 卡。
- 15.(2) 請選出餐廳正確使用信用卡結帳的流程 1.出納核對是否為黑名單及有
效日期；2.將帳單和簽帳卡帶到出納處刷卡在信用卡公司的簽帳單；3.
核對客人的簽字有無錯誤；4.無誤後將信用卡及簽單上的顧客聯交給客
人；5.服務員送給客人簽字；6.出納填上金額① 123456 ② 216534 ③
214635 ④ 261354。
- 16.(1) 請選出法式服務流程正確之順序 1.領引入席就座；2.接受點菜；3.結帳；
4.供應飲料；5.在客人面前完成最後烹調；6.餐食端入餐廳① 124653
② 126534 ③ 123456 ④ 142653。
- 17.(4) 服務人員感謝客人的最佳方式？①說「謝謝」②用感激的眼神望著他③
給折扣④以最誠摯的心服務他。
- 18.(2) 菜式在廚房內由廚師裝飾在大銀盤上，服務員端到餐廳後，從客人左側
呈上，供客人自行取用，並預先擺於其前的餐盤上，這種服務方式稱為
①美式服務②法式服務③義式服務④中式服務。
- 19.(4) 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，這種服務
方式稱為①美式服務②法式服務③義式服務④中式服務。
- 20.(3) 在類似的展示台上供應全部的菜單項目，並且由客人自行取用，這種服
務方式稱為①美式服務②法式服務③自助餐式服務④中式服務。
- 21.(4) 法式服務中在準備服務叉匙時應放於左手上銀盤的前端①餐叉在上、湯
匙在下②餐叉在右、湯匙在左③餐叉在下、湯匙在上④餐叉在左、湯匙
在右叉匙柄向著銀盤右側。
- 22.(1) 法式服務中在準備服務叉匙時應放於左手上銀盤的①前端②後端③左
端④右端。
- 23.(4) 美式服務中殘盤殘杯①以左手從客人左側②以左手從客人右側③以右
手從客人左側④以右手從客人右側 收拾。
- 24.(4) 英式服務中杯子①以左手從客人左側②以左手從客人右側③以右手從
客人左側④以右手從客人右側 送上。
- 25.(1) 英式服務中食物①以左手從客人左側②以左手從客人右側③以右手從
客人左側④以右手從客人右側 為客人夾菜上主桌盤。
- 26.(4) 英式服務中殘杯①以左手從客人前方②以左手從客人右側③以左手從
客人左側④以右手從客人右側 收拾。
- 27.(3) 就餐飲服務技巧而言，下列何者為是①收拾餐具可發出刺耳的聲音②不

- 管客人是否用餐完畢，可強行收拾餐具③服務時避免碰觸到客人，手臂不要越過客人面前④隨時在客人桌前巡走，藉機催促客人結帳。
- 28.(2) 服務兩對男女客人時，先服務①男主人②男主人右側女賓③男主人左側女賓④男主人對面男賓。
- 29.(2) 拿著空托盤的方法是①放在指尖上旋轉②像送餐點的方式托著③夾在手臂上靠著身體④把它丟在最近的空桌上。
- 30.(4) 客人跑帳時，我們要①口出穢言②追出去打他③自認倒楣④委婉的請他回來結帳。
- 31.(4) 下列那一種餐飲服務方式又稱為推車服務？①美式服務②法式服務③自助餐式服務④俄式服務。
- 32.(1) 客房餐飲服務中，客人所點的餐食以下列那種為多？①早餐②午餐③晚餐④下午茶。
- 33.(3) 如果客人點叫套餐及紅白酒，並要求在客房用餐時，請問服務員應如何送餐食給客人？①以圓托盤裝盛②以長方型托盤端送③以客房餐飲推車送④以 L 型推車送。
- 34.(1) 西式餐飲服務，下列那些餐點係客人左側供應？①麵包②牛排③咖啡④水果。
- 35.(1) 中餐中的「冷盤」應何時上菜？①首道菜②最後一道菜③高興甚麼時候上就甚麼時候上④上湯之後。
- 36.(3) 若客人遺留東西在餐廳內，你將①丟掉②自行帶走③交予櫃檯，登記處理④不管他。
- 37.(2) 當替客人換骨盤時，若盤中有殘留食物，應①直接換新骨盤②徵詢客人是否還要用，再換新骨盤③把舊菜倒在新骨盤中再給客人④不用換。
- 38.(1) 收拾餐桌的酒杯，應如何才正確①以托盤收拾②直接放入水槽③一個一個拿去洗④以手直接收拾。
- 39.(3) 如果客人大聲喧嘩，服務人員應①以客為尊，任他去吵②請他們先結帳③禮貌的去勸止④請長官出面。
- 40.(3) 檯布在使用過後要①翻面後可繼續使用②等顧客抱怨後再換洗③拆下送洗，以期有乾淨的桌面提供給顧客④不知道，看老板怎麼說。
- 41.(2) 如餐具出現破損時①只是個小缺口沒關係②為避免藏污納垢，應立即停止使用③雖會藏污納垢但為了控制成本還是會繼續使用④等它真正不能用再說。
- 42.(1) 在客人吃沙拉時須給予①吃沙拉用之沙拉叉②隨便，反正客人不知道③只要給客人一支主叉即可，可避免再多使用其他餐具④看客人需求。
- 43.(3) 上班時應有的態度①聊天打混②發呆③隨時注意客人的需要④散漫的

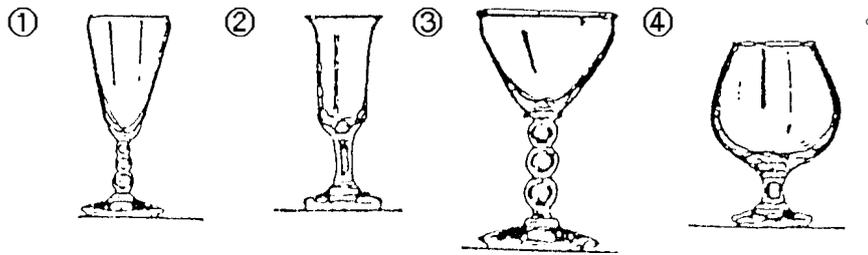
態度。

- 44.(3) 客人不多時，侍者下列的動作何者為錯①幫客人加水②桌面擺設③大聲和同事談笑④隨時注意客人有無需要。
- 45.(2) 若客人詢問到自己不清楚的問題，服務員應該①說不知道就好②先向客人說抱歉再去找了解的人來回答③不干我的事，不用理他④裝做沒看見。
- 46.(1) 當服務生在上菜前發現菜中有不潔之物，應①馬上送回廚房處理②假裝沒看見③自己用手把他拿掉④把菜放在上面掩蓋掉。
- 47.(3) 下列何者不是客房餐飲服務的形式①由樓層配膳室提供②由廚房提供③由外面餐廳提供④由服務員提供。
- 48.(4) 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；① 12345 ② 12543 ③ 32154 ④ 21453。
- 49.(3) 下列何者不是早餐蛋類的作法？①煮蛋②煎蛋③烤蛋④水波蛋。
- 50.(3) 中餐小吃擺設餐具時，湯匙係擺在那裡？①筷子右邊②骨盤上③口湯碗內④骨盤左側。
- 51.(3) 有關倒酒的服務，下列那項敘述是正確的？①須拿起杯子②倒酒須斟滿杯③倒酒先倒給女主賓④倒酒先倒給男主人。
- 52.(1) 開酒時瓶子須以 45 度角持拿，係指下列那一種酒而言：①香檳酒②白葡萄酒③紅葡萄酒④白蘭地。
- 53.(2) 中餐餐具擺設時，同桌所有骨盤間距①愈大愈好②必須相等③愈小愈好④大小不一定。
- 54.(1) 中餐包廂擺設時，通常骨盤上係擺設①口布②湯碗③筷子④湯匙。
- 55.(4) 一般清理或收拾髒餐盤時，服務人員應從客人那一方向進行？①正前方②正後方③左方④右方。
- 56.(1) 西式餐飲服務方式雖然很多但是飲料一律係自客人那一邊供應？①右邊②左邊③前面④後面。
- 57.(1) 餐廳客人入座後，餐飲服務員應該立即①倒茶水②遞菜單③遞開胃菜④遞酒單。
- 58.(3) 下列那一項不是餐桌擺設應考慮的基本原則？①美感②平衡感③自我創新④客人方便。
- 59.(2) 服務紅葡萄酒時，通常應倒幾分滿？① 1/4 杯② 1/2 杯③ 3/4 杯④無所謂。
- 60.(3) 客人進餐廳時，通常應由誰為客人引導入座①經理②領班③領檯④服務員。

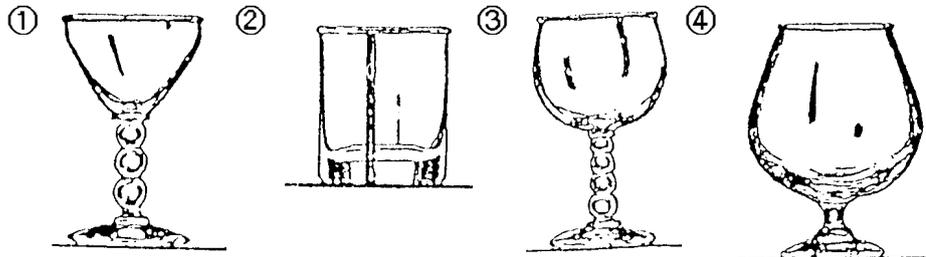
- 1.(1) 下列何種為未經發酵的茶①綠茶②紅茶③烏龍茶④香片。
- 2.(2) 下列何種為經過重發酵的茶？①綠茶②紅茶③烏龍茶④香片。
- 3.(3) 下列何種為半發酵的茶①綠茶②紅茶③烏龍茶④龍井茶。
- 4.(1) 飲用飯前酒目的①開胃②純誇耀有錢③比酒量④沒啥意義。
- 5.(2) 一般佐餐酒大多以①白蘭地②葡萄酒③威士忌④琴酒為主。
- 6.(2) 下列那一種酒屬於釀造酒①白蘭地②葡萄酒③威士忌④琴酒。
- 7.(4) 下列那一種酒屬於蒸餾酒①利口酒②葡萄酒③啤酒④白蘭地。
- 8.(3) 威士忌酒的主要製造原料為①馬鈴薯②葡萄③穀物④杜松子。
- 9.(4) 蘭姆酒(RUM)製造原料是①大麥②馬鈴薯③杜松子④甘蔗。
- 10.(1) 台灣啤酒屬於①釀造酒②蒸餾酒③再製酒④混合酒。
- 11.(3) 調酒作業時的計算單位為①公斤②兩③盎司④公噸。
- 12.(4) 調雞尾酒常用『SHAKER』是指①濾酒器②量酒杯③冰桶④搖酒器。
- 13.(2)  這是那一種酒杯①香甜酒杯②白蘭地杯③香檳杯④雪莉酒杯。
- 14.(1)  這是那一種酒杯①雞尾酒杯②酸酒杯③香檳杯④啤酒杯。
- 15.(2)  這是那一種酒杯①雞尾酒杯②酸酒杯③古典杯④啤酒杯。
- 16.(1) 雞尾酒中，著名的『粉紅佳人』(PINK LADY)是以那種酒作基酒①琴酒②伏特加③威士忌④龍舌蘭。
- 17.(1) 雞尾酒中，著名的『新加坡司令』(SINGAPORE SLING)是以那種酒作基酒①琴酒②伏特加③威士忌④龍舌蘭。
- 18.(4) 雞尾酒中，著名的『瑪格麗特』(MARGARITA)是以那種酒做基酒①琴

酒②伏特加③威士忌④龍舌蘭。

- 19.(2) 雞尾酒中，著名的『血腥瑪莉』(BLOODY MARY)是以那種酒做基酒
①琴酒②伏特加③威士忌④白蘭地。
- 20.(3) 『皇家咖啡』(ROYAL COFFEE)是以那種酒做基酒①琴酒②威士忌③
白蘭地④龍舌蘭。
- 21.(4) 下列何者不是以『VODKA』伏特加為基酒①血腥瑪莉②螺絲起子③鹽
狗④粉紅佳人。
- 22.(1) 沖泡一壺茶須注意茶葉的用量、沖茶的水溫、水質及①時間②價格③茶
具④氣候。
- 23.(4) 泡茶之茶具中『茶船』是①賞茶的工具②挖茶的工具③奉茶的工具④盛
熱水供燙杯的工具。
- 24.(2) 世界咖啡產量第一的國家①中國②巴西③哥倫比亞④秘魯。
- 25.(4) 著名的『藍山咖啡』產地在①巴西②哥倫比亞③秘魯④牙買加。
- 26.(2) 著名的『摩卡咖啡』產地在①巴西②衣索比亞③秘魯④牙買加。
- 27.(2) 著名的『曼特寧咖啡』產地在①巴西②蘇門答臘③秘魯④牙買加。
- 28.(2) 西餐中美酒與佳餚之配合，習慣上考慮菜與酒的特性，傳統上①白肉配
紅酒②白肉配白酒③白肉配香檳酒④紅肉配高粱酒。
- 29.(2) 西餐中同時喝多種酒時，必須①先喝甜的，再喝不甜的②先喝白酒，再
喝紅酒③先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒④先喝酒精濃度高的酒，再
喝酒精濃度低的酒。
- 30.(1) 提供給客人之佐餐酒之順序，最好是①先喝淡酒，再喝烈酒②先喝紅
酒，再喝白酒③先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒④先甘甜後辛辣。
- 31.(4) 高粱酒屬於我國代表性酒類之一，其酒精濃度可達① 30%② 40%③ 50%
④ 60%。
- 32.(3) 台灣『米酒頭』是以①葡萄②甘蔗③米④大麥 為原料製成的。
- 33.(2) 『龍舌蘭』TEQUILA 最好的產地在①巴西②墨西哥③秘魯④牙買加。
- 34.(1) 台灣的花雕酒係屬於①釀造酒②再製酒③蒸餾酒④混合酒。
- 35.(1) 『X.O』代表酒類的①等級②種類③產地④廠牌。
- 36.(3) 法國法律規定『VSOP』之酒類在木桶內至少需儲存①一年②三年③四
年④十年以上。
- 37.(3) 一般雞尾酒會所使用的馬丁尼杯是下列那一種？



38.(2) 如果客人點叫一杯威士忌加冰塊請問你將以下列何種酒杯來服務？



39.(4) 啤酒被稱為①生命泉源②人體汽油③酒中之王④液體麵包。

40.(2) 下列何者非釀造酒①啤酒②蘭姆酒③紹興酒④香檳酒。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 04：餐飲安全與衛生

- 1.(1) 起灶時的步驟是①先開點火器再開瓦斯②瓦斯不開，故直接點火③先開瓦斯再開點火器④同時開點火器和瓦斯。
- 2.(3) 食用發芽的馬鈴薯會導致①細菌性食物中毒②類過敏性食物中毒③天然毒素食物中毒④化學性食物中毒。
- 3.(3) 食物添加物中的吊白塊是指①硼砂②亞硝酸鹽③漂白劑④螢光增白劑。
- 4.(2) 下列何種調味品具有簡易滅火的功能①硝②鹽③糖④味精。
- 5.(4) 一般食物中毒的必要條件中傳播媒介是指①人體②動物③細菌④食物。
- 6.(2) 用餐一半發生地震，正確的處理方式為①請客人立即疏散②先請客人就地掩蔽，視情況疏散③當作沒事繼續工作④先搶救財物。
- 7.(3) 對於昏迷或意識不清者，可使用什麼方法維持其體溫①喝熱開水②喝點烈酒③加蓋毛毯④熱水袋。
- 8.(4) 下列那一種人可從事供膳業務？①灰指甲者②肺結核者③ B 型肝炎者④輕度智障者。
- 9.(3) 餐廳進行消毒時，餐具應①放在桌上②放在地上③放在櫃子裡④放在門邊。
- 10.(2) 食品衛生的標準是由那一個衛生機關訂定①省②中央③縣④市。
- 11.(4) 食物腐敗通常出現的現象為①蛋白質變硬②水分增加③重量減輕④發

酸或有臭氣。

- 12.(3) 手部有創傷時，可能會有那一種細菌污染食品①大腸桿菌②黑霉菌③綠膿菌④傷寒桿菌。
- 13.(4) 洗手搓洗指尖，應以何種方式清洗①手指互搓指尖②兩指間相互摩擦③兩手指間互相搓揉④做拉手狀。
- 14.(2) 辨別食物材料的新鮮與腐敗可觀察①價格高低②視覺嗅覺③外觀包裝④商品宣傳。
- 15.(3) 不銹鋼工作台的好處下列何者不正確①使用年限長②不易生鏽③不耐腐蝕④易清理。
- 16.(1) 廚房員工發生意外事件比率最高者為①刀傷②滑倒③燙傷④機械碾傷。
- 17.(4) 使用砧板不可用下列何者方式消毒？①氫水②日光③紫外線④洗衣粉。
- 18.(2) 砧板消毒後，應以何種方式存放？①正立②側立③倒立④背立。
- 19.(1) 我國餐具衛生標準中規定①大腸桿菌②病毒③大腸桿菌群④細菌應為陰性。
- 20.(4) 清潔作業區及原料儲存室之落菌量每五分鐘不可以超過多少個① 100個② 90個③ 80個④ 70個。
- 21.(3) 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？①面試操作②在職訓練③職前訓練④啟動式訓練。
- 22.(3) 下列何者屬於設備不良造成的意外①因地板打蠟滑倒②儲存方式不良致食物中毒③因光線不良跌倒④熱湯倒在客人身上。
- 23.(2) 手洗餐具時，應用何種清潔劑①弱酸②中性③酸性④鹼性。
- 24.(4) 下列何者並非常見的餐具消毒法①蒸氣②煮沸③氫液④紅外線。
- 25.(3) 餐廳發生之食物中毒以何者為最多①化學性中毒②類過敏性中毒③細菌性中毒④天然毒素中毒。
- 26.(1) 一般而言，細菌不受何種狀況之抑制①低酸②低溫③高酸④高溫。
- 27.(4) 可以作為烘焙麵包的酵母菌為①病源酵母菌②優質酵母菌③腐敗酵母菌④有益酵母菌。
- 28.(4) 做豆腐乳中使用何種微生物①腐敗酵母菌②腐敗霉菌③有益酵母菌④有益霉菌。
- 29.(3) 以下何者砧板之質料，較合乎衛生條件①不銹鋼②木質③合成塑膠④合成塑鋼。
- 30.(3) 遇有緊急狀況發生時，應做的正確反應是①坐在座位上以不變應萬變②先逃為快③做有秩序的疏散④先搶救財物。
- 31.(1) 當顧客受到傷害時（被水杯割傷），應如何處理①告訴領班級以上的主

- 管②自行處理③置之不理並假裝沒看見④馬上答應客人賠償醫藥費。
- 32.(2) 餐廳之安全門平時應①鎖上②保持暢通③放置不用之東西以佔用其他空間④封住以免顧客偷跑。
- 33.(2) 下列何者為餐廳必備之安全設備？①安全帽②滅火器③殺蟲劑④工程梯。
- 34.(4) 有關防腐劑之規定，下列何者為正確①使用量無限制②使用範圍、使用量均無限制③使用範圍無限制④使用範圍、使用量均有限制。
- 35.(3) 一般細菌最適宜生長的溫度是攝氏幾度① 5~45℃ ② 7~50℃ ③ 10~60℃ ④ 15~80℃。
- 36.(3) 下列那一項不是造成食物中毒之原因？①食品加熱不當②冷凍冷藏溫度不夠③迅速處理食物④不當使用添加物。
- 37.(4) 食品工業上常使用的一種微生物是①葡萄球菌②黴菌③螺旋菌④酵母。
- 38.(1) 廚房工作人員的服裝應以那種顏色為主？①白色②紅色③藍色④灰色。
- 39.(1) 廚房工作人員如果手部有創傷或腫膿時，該如何處理？①嚴禁從事食品作業②先貼膠帶再工作③小心工作④塗藥後再上班。
- 40.(4) 下列那一項不是預防食物中毒的基本原則？①清潔②迅速③冷藏或加熱④添加防腐劑。
- 41.(3) 細菌快速生長的溫度是在① 2~3℃ ② 5~7℃ ③ 10~60℃ ④ 65℃ 以上。
- 42.(1) 不符合衛生標準之食品，主管機關會如何處理？①沒入銷毀②沒入拍賣③准其贈與④轉運國外。
- 43.(1) 食品中硝的添加量被嚴格限制在多少 PPM 以下① 70PPM ② 80PPM ③ 90PPM ④ 100PPM。
- 44.(4) 致命率佔所有細菌性食品中毒的第一位殺手是①金黃色葡萄球菌②仙人掌桿菌③沙門氏菌④肉毒桿菌。
- 45.(1) 熟米飯置於室溫儲放不當會引起何種細菌污染？①仙人掌桿菌②沙門氏菌③金黃色葡萄球菌④大腸桿菌。
- 46.(1) 拿熱鍋時需使用何種物品預防燙傷①乾抹布②濕抹布③乾圍裙④濕圍裙。
- 47.(2) 地板太滑時，可以灑一點什麼來止滑①蘇打粉②鹽③味精④糖。
- 48.(3) 舉起重物時，應使用何處的肌肉以避免扭傷？①背部②腹部③腿部④臀部。
- 49.(2) 可食用紅色色素為① 50 號② 40 號③ 30 號④ 20 號。
- 50.(4) 清洗刀子時，刀鋒應朝向那一個方向①上②下③內④外。
- 51.(4) 乙類火災（油脂火災）是指何物引起之火災①電視②生石灰③橡膠④石

油類。

- 52.(3) 廚房水溝出水口想防範蟲鼠入侵，最好的方法是①水溝加蓋②水溝密封③水封式水溝④開放式水溝。
- 53.(2) 廚房牆角與地板接縫處在設計時，應該採用下列那一種設計？①採用直角②採用圓弧角③加裝飾條④加裝鐵皮。
- 54.(4) 餐廳廚房設計時，廁所的位置至少需遠離廚房多遠才可？① 1 公尺② 1.5 公尺③ 2 公尺④ 3 公尺。
- 55.(4) 冷凍食品應儲存在多少溫度以下① 0℃② 4℃③ -5℃④ -18℃。
- 56.(4) 為避免食物中毒，酸性食物最好儲放在下列那種材質器皿中？①銅②錫③鋅④陶瓷。
- 57.(3) 餐廳顧客意外事件發生的原因很多，試問下列那項原因發生意外的比率最高？①食物中毒②電梯夾傷③滑倒或跌倒④食物燙傷。
- 58.(2) 餐廳廚房面積與供膳場所面積之比例最理想的標準為① 1：2 ② 1：3 ③ 1：4 ④ 1：5。
- 59.(1) 下列何種方法不能達到食物保存的目的①塑膠袋包裝②冷凍③放射線處理④乾燥。
- 60.(4) 廚房水源要充足，並應設置足夠洗手槽，洗手槽、工作檯之材質應為①水泥②塑膠③木材④不銹鋼。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 05：客房作業

- 1.(4) 屬客房部掌管客務及洗衣外的一切活動之部門是①客務部②客房餐飲③調度室④房務部。
- 2.(3) 清潔旅館一切衣物、布巾類裝備之部門是①客務部②客房部③洗衣房④總務部。
- 3.(2) 旅館內掌管一切餐飲相關事宜之部門是①客房部②餐飲部③客房餐飲部④財務部。
- 4.(1) 負責分析市場、規劃銷售策略及介紹產品之旅館部門是①市場行銷部②公關部③秘書室④財務部。
- 5.(2) 處理對外形象、廣告並維持旅館內部和諧之部門是①秘書室②公關部③市場行銷部④人事室。
- 6.(3) 管理旅館一切有形、無形、固定及變動資產之部門是①總務部②工程部③財務部④安全室。

- 7.(3) 旅館內旅客可能接觸之區域或泛指營業區及公共區域的是：①總機室②廚房③前檯④安全室。
- 8.(4) 泛指旅館內旅客不進入之區域或服務準備區域是①餐廳②前檯③房間④後檯。
- 9.(3) 依據中華民國觀光法令，觀光旅館業及旅館業發現旅客罹患疾病時，應於？①三小時內②十二小時內③二十四小時內④三十六小時內 協助就醫。
- 10.(2) 依中華民國觀光法令，觀光旅館客房層每層樓客房數在① 10 間② 20 間③ 30 間④ 50 間 以上者，應設置備品室一處。
- 11.(4) 下列何者非中華民國觀光法令規定旅館業及觀光旅館業應置於旅館客房明顯易見處之資料？①房租價格②旅客住宿須知③避難位置圖④餐飲價格。
- 12.(4) 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：① 150 間以下 2 座② 251 至 375 間 4 座③ 501 至 625 間 6 座④ 901 間以上每增 100 間增設一座。
- 13.(4) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不須報請該管機關處理？①自殺企圖②施用煙毒③發燒、嘔吐、腹瀉併發症④盲腸炎。
- 14.(2) 我國國際觀光旅館主管機關是①內政部營建署②交通部觀光局③觀光處④觀光所。
- 15.(4) 我國一般旅館之主管機關是①交通部觀光局②省政府觀光處③各縣（市）警察局④直轄市及縣（市）觀光主管機關。
- 16.(4) 目前觀光法令規定應設置單位或指定專人執行有關旅宿安寧維護事項的是①觀光旅館業②旅館業③民宿④休閒農場。
- 17.(2) 規劃設施偏重於服務個別及單獨旅客之旅館分類為①團體旅館②散客旅館③會議旅館④觀光旅館。
- 18.(3) 規劃及設施偏重於能滿足大量而同時之旅客需求之旅館為①國民旅舍②散客旅館③團體旅館④商務旅館。
- 19.(4) 位置接近商業區且交通方便之旅館較適於為①國民旅舍②會議旅館③過境旅館④商務旅館。
- 20.(4) 旅館內需加強秘書性服務之旅館為①國民旅舍②休閒旅館③團體旅館④商務旅館。
- 21.(1) 位置接近購物區且方便大型車輛出入及停放之旅館最適合經營①團體旅館②會議旅館③國民旅舍④機場旅館。
- 22.(3) 位於風景名勝區且方便大型車輛出入及停放之旅館經營①過境旅館②會議旅館③休閒渡假旅館④商務旅館。

- 23.(4) 需具備完整會議設施之旅館為①渡假旅館②民宿③休閒旅館④會議旅館。
- 24.(2) 需位於當地國際機場或國內轉機點之旅館為①小型旅館②過境旅館③休閒旅館④商務旅館。
- 25.(2) 旅館連鎖經營之連線業務可藉電腦完成之事為①打掃②訂房③鋪床④洗衣。
- 26.(4) 汽車旅館的發源地在①英國②法國③加拿大④美國。
- 27.(1) 台灣第一家中國宮殿式、發揚中華傳統文化的旅館是①台北圓山大飯店②台北希爾頓大飯店③中泰賓館④彰化民俗村。
- 28.(3) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？①雙人房②三人房③連通房④角落房。
- 29.(4) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為①三人②一家③二人④原設床舖所能容納人數加一。
- 30.(3) 「SUITE ROOM」是指①單人房②雙人房③套房④三人房。
- 31.(2) CONNECTING ROOM 是指①房間向內②兩間客房之共用牆面有門互通③兩間客房中間無門互通④客房有沙發床。
- 32.(4) 出納員之工作不包含①兌換貨幣②保管貴重物品③結帳④定期至生鮮市場詢價。
- 33.(1) 飯店裡專司替客人開車門或雇計程車，並指揮交通秩序的是①門衛②櫃台③客房服務員④清潔領班。
- 34.(3) 協助維護旅館大廳之清潔是誰之職掌？①洗衣房②財務部③服務中心④餐務組。
- 35.(4) 在旅館大廳代為尋人(PAGING SERVICE)之工作屬誰較適合？①門衛②大廳副理③出納員④行李員。
- 36.(1) 飯店行李輸運及寄存是何人之工作？①行李員②誰接單誰做③房務員④門衛。
- 37.(2) 旅館旅客信函、包裹之轉送與寄存屬何單位之職掌？①安全室②服務中心③出納組④總務室。
- 38.(3) 掌理旅館旅客物品、書信、書報及留言的轉送至客房，是何單位之責任？①總務室②調度室③服務中心④房務部。
- 39.(4) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？①總務室②接待組③安全室④服務中心。
- 40.(1) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①服務中心②安全室③出納組④接待組。

- 41.(4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①採購組②總機房③訂房組④服務中心。
- 42.(3) 飯店機場代表在組織上不屬於①櫃台②客房部③餐飲部④接待組。
- 43.(4) 下列何者非櫃台接待員之職務①出售、調配客房②保管鑰匙③處理郵物④負責當保姆。
- 44.(4) 下列何單位是客務部服務的中心點，也是所有準備工作的呈現者？①訂房組②總機組③機場代表④接待組。
- 45.(4) 旅客無錢付賬時應①留置其身分證至付清②留置其衣物至付清③留置旅客至付清④提出告訴請警方調解。
- 46.(4) 旅客遺失客房門鑰匙時應立即①交付備份鑰匙②要求賠償③將其列入黑名單④更換門鎖或為其換房。
- 47.(1) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啓則該區聽到廣播之效果是①仍然可以②不能③不一定能④需稍後才能。
- 48.(4) 房客與旅館間之住房租賃合約即是①訂房卡②訂房收據③團體名單④旅客住宿登記卡。
- 49.(1) 飯店內可作為流動戶口之申報書的是①旅客住宿登記卡②訂房收據③團體簽認單④訂房卡。
- 50.(4) 對臨時抵達且無身份證明登記或登記地址為臨近飯店的旅客，住房期間，總機部門應注意其①房間狀況②消費狀況③訪客狀況④通信狀況。
- 51.(2) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其①房間狀況②訪客及活動狀況③通信狀況④消費狀況。
- 52.(1) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是①國際訂房公司②政府機關③一般公司行號④個人。
- 53.(4) 旅客完成訂房手續，預付“一定房租”，通常是指幾日房租？①全租②半租③二日租④一日租。
- 54.(2) 何者為訂房者與旅館間之租房合約？① REGISTRATION CARD ② RESERVATION CONFIRMATION ③ GUEST HISTORY CARD ④ VOUCHER。
- 55.(2) 合約公司訂房後預付款或訂金之付款方式是①透過本地旅行社②轉公司帳③員工掛帳④由預定住客付現。
- 56.(3) 由訂房交易一方開給另一方以確認所述訂房交易成立之文件是① REGISTRATION MAIL ② CONTRACT ③ CONFIRMATION ④ COUPON。
- 57.(4) 何者指具一定價值可於旅館內換取一定產品或服務之確認函① REGISTRATION CARD ② RESERVATION CARD ③ DGUEST

HISTORY CARD ④ VOUCHER。

- 58.(1) 意指聯券型態之旅遊券、餐飲券及住宿券等是① COUPON ② RESERVATION ③ CONFIRMATION ④ DEPOSIT。
- 59.(3) 以信用卡訂房者，持卡人何項資料通常不必通知旅館？①姓名②卡號③出生年月日④截止日期。
- 60.(2) 訂房者預付訂金以保證訂房按約使用者謂之① CANCELATION RESERVATION ② GUARANTEE PERSERVATION ③ ADVANCE RESERVATION ④ CONFIRMATION。
- 61.(3) 在交易中因成本降低而將此一部分回饋顧客，稱為①傭金②利潤③折扣④紅利。
- 62.(4) 在訂房交易中用以酬謝中間商者，且僅能由旅遊相關行業收受者，稱為①折扣②訂金③利潤④傭金。
- 63.(2) 在訂房交易中用以酬謝中間商的傭金，除另有約定外通常為① 5%② 10%③ 15%④ 20%。
- 64.(2) 下列何者不能達到一段日期中客房的最佳銷售？①最高收入之銷售②只注意某幾天客滿與否③高平均之住房率④高平均之房價。
- 65.(3) 確認訂房記錄時，下列何項資料較不具重要性？①訂房者姓名②付款方式③出生年月日④房價。
- 66.(3) 一般無擔保之訂房，除另有約定外可保留至到達當日何時？①下午三點②下午四點③晚間六點④晚間九點。
- 67.(4) 以下何者是國內查號台號碼？① 100 ② 112 ③ 116 ④ 104。
- 68.(3) 國際電信局（國際台）的代號是① 110 ② 108 ③ 100 ④ 105。
- 69.(4) 外線已告知房號，值機員仍需核對何項資料之後才能將外線接入房間？①性別②年齡③住址④姓名。
- 70.(3) 房客外出後，來電交待用餐地點，值機員需知會何單位？①服務中心②訂房組③櫃檯接待④門衛。
- 71.(4) 原則上總機不轉接的電話是①國際電話②國內長途電話③市內電話④一般員工私人電話。
- 72.(3) 晨間喚醒是① COLLECT CALL ② OVERSEAS CALL ③ MORNING CALL ④ LONG DISTANCE CALL。
- 73.(1) 下列何者收費最貴？①叫人電話②長途電話③對方付費電話④直撥電話。
- 74.(3) 旅館管制公共地區和客房之電視及音響系統屬何單位之職掌？①安全室②調度室③總機室④總務室。

- 75.(1) 凡住宿之房客可憑何物到飯店各營業單位簽帳消費？①房間鑰匙②訂房單③登記單④結帳發票。
- 76.(4) 櫃檯出納員在收取客人所支付的旅行支票時，下列何者非必要注意事項？①核對身分證②核對護照③其親自簽名④須經主管簽認。
- 77.(1) 在我國兌換外幣時，應填寫①水單②稅單③簽帳單④飲料單。
- 78.(4) 旅客應多利用旅館的何種設施寄存貴重財物？①警衛室②床底下③書桌④保險箱。
- 79.(2) 通常由旅客持用，可於門扇未反鎖時開啓自己住房之鑰匙，稱爲①主鑰匙②客用鑰匙③反鎖鑰匙④緊急鑰匙。
- 80.(3) 由房務部樓長或樓層清潔員持用，可於門扇未反鎖時開啓責任區內之每一扇門之鑰匙稱爲①緊急鑰匙②客用鑰匙③樓層主鑰匙④反鎖鑰匙。
- 81.(4) 何者是客房清潔員使用鑰匙的英文稱呼？① EMERGENCY KEY ② GUEST KEY ③ DOUBLE LOCK KEY ④ SERVICE KEY。
- 82.(1) 通常一把由總經理持用，另一把連同反鎖鑰匙置於前檯保險箱內的是何種鑰匙？①緊急鑰匙②主鑰匙③客用鑰匙④樓層主鑰匙。
- 83.(4) 通常僅授權人員可於緊急狀況取用且必須留使用記錄的是何種鑰匙？①客用鑰匙②主鑰匙③樓層主鑰匙④緊急鑰匙。
- 84.(2) 最常用爲表示歡迎即將住入旅館之旅客或對已住入旅客致意的酒類是①蘭姆酒②香檳③威士忌④白蘭地。
- 85.(3) 客房內，歡迎函、歡迎卡一般由誰具名？①值班經理②客務部經理③總經理④副總經理。
- 86.(4) 下列那個服務單位不設在飯店的公共區域？①旅遊服務台②郵電服務台③禮品店④洗衣房。
- 87.(2) 管理住客之洗衣、客房床單、床罩等物品的是①櫃台接待②房務員③公共地區④行李員 清潔員。
- 88.(2) 客房餐飲服務(ROOM SERVICE)之同樣產品，價格可能貴於同旅館內之餐廳，是因爲①同樣材料不同部門採購之成本不同②服務需費較多人力③所使用之餐具較佳④服務生程度較高。
- 89.(3) 下列何者不是客房內免費供應品？①肥皂②咖啡包③煙灰缸④明信片。
- 90.(1) “WALKIN CLOSET” 是指？①人可入內更衣之衣櫃②爲未訂房旅客設置之衣櫃③坎入牆壁之衣櫃④小衣櫃。
- 91.(3) “PLEASE MAKE UP THE ROOM” 是指：①請勿打擾②沒有住進③整理房間④調換房間。

- 92.(2) 旅客遺忘物品的處理，以下何者適當？①交給警察局②記錄詳實並交給領班送相關人員處理③私人代為保管④丟掉。
- 93.(3) 使用毛毯而鋪用三張床單時，由床面算起第二張床單之主要作用為①保溫②美觀③衛生、防止過敏④配色。
- 94.(4) 房務管理做夜床服務應於何時執行較適當？① 14-15PM ② 22-23PM ③ 12PM 以後均可④ 18-19PM。
- 95.(4) “吸地毯”應是清理房間工作的第幾步驟？①第一②第二③第三④最後。
- 96.(3) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①留意警示牌②敲門③直接開門進入④報單位名稱。
- 97.(2) 下列何項服務不屬於房務部①洗衣服務②接訂房③清潔客房④失物招領服務。
- 98.(2) 平常棉質床單之耐洗次數應至少超過① 250 次② 200 次③ 150 次④ 100 次。
- 99.(4) 通常棉質臉巾、浴巾之耐洗次數應至少超過① 50 次② 100 次③ 125 次④ 150 次。
- 100.(3) 平常一張床應至少備有①一套②二套③三套以上④不用備存 的布巾量以備使用。
- 101.(1) 客房中最重要之設備為①床②布巾③地毯④浴室。
- 102.(3) 直流電之英文縮寫標示為① AC ② CD ③ DC ④ PC。
- 103.(3) 房客持續掛示請勿打攪牌至中午以後時客房清潔員應①房門未反鎖時可嘗試進入②房門反鎖時可敲門嘗試進入③報知房務部值班主管聯絡旅客④立即報請使用緊急鑰匙開啓房門。
- 104.(4) 地毯黏附口香糖，使用冰塊或乾冰冷卻後仍未完全剝除時應①用剪刀剪除②以穩潔擦拭③防止被人踐踏，待其自然剝落④使用含脂肪族碳氫化合物(NAPHTHA)清潔劑清除。
- 105.(1) 樓層服務鑰匙可開啓：①責任區內上鎖之客房門②責任區內反鎖之客房門③責任區內之電梯門④責任區內太平梯門。
- 106.(3) 下列何者為英制電源插頭之形式①  ②  ③  ④ 。
- 107.(2) 清除較細灰塵時，吸塵器之毛刷應①調高或遠離地面②調低或更接近地面③不變④加快前進速度。
- 108.(1) 客房地毯吸塵時應①由內向外吸②由左向右吸③由右向左吸④由外向內吸。
- 109.(4) 下列何種鑰匙可於客房門反鎖時由外打開房門？①樓層主鑰匙

(FLOOR MASTER)②反鎖鑰匙(DOUBLE LOCK KEY)③備份鑰匙(SPARE KEY)④緊急鑰匙(EMERGENCY KEY)。

- 110.(2) 水洗不適用於下列何種紡織品？①床單②毛毯③衛生墊④桌布。
- 111.(4) 旅館浴室中最大的毛巾可能是①足布②餐巾③小方巾④浴巾。
- 112.(1) 下列何者不是浴室布巾備品？①枕巾②浴巾③小方巾④面巾。
- 113.(2) 下列何者可與吸塵器共用電源？①個人電腦②電扇③音響④電視機。
- 114.(3) TRANSFORMER 是①調溫器②調光器③變壓器④轉換插頭。
- 115.(4) ADAPTOR 是①調溫器②調光器③變壓器④轉換插頭。
- 116.(1) AC(ALTERNATING CURRENT)是指：①交流電②直流電③水流量④新鮮風流量。
- 117.(4) 下列何者不為客房衣櫥內之常置備品？①衣架②洗衣袋③鞋拔④茶杯。
- 118.(1) 消防偵煙器之基本功能為①反應區域內煙霧過濃②偵測有毒瓦斯外洩③氧氣含量下降④區域內有燃燒狀況。
- 119.(1) 下列何者不為火警偵測器材？①乾濕溫度計②偵煙器③定溫式偵測器④差動式偵測器。
- 120.(2) 何處不應裝設差動式火警偵測器？①辦公室②廚房蒸籠區③臥房④廁所。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 06：相關法規與職業道德

- 1.(4) 下列何者是餐飲服務人員應有的品德與修養①代人打卡②對同仁斥吼③口有蒜味④微笑待客。
- 2.(4) 下列何者是服務人員應有的行為①接受客人贈送②男女同事有交往約會③乘坐客人電梯④不取用營業用食物或飲料。
- 3.(3) 國際通用語言是餐旅從業人員必備之條件，現今主要是以那一種語言為主①日語②法語③英語④義大利語。
- 4.(2) 餐旅業是屬於那一種行業①製造業②服務業③慈善事業④半製造業。
- 5.(3) 下列何者態度不是一個良好餐旅服務人員所應具有的①豐富的學識②健康的身心③說話粗俗④良好的外語能力。
- 6.(4) 下列何者不是健全的服務心態？①工作有榮譽感②隨時有熱忱及愉快的心③工作藝術化④以金錢目標激勵。

- 7.(1) 職業道德最重要的是①敬業精神②溝通協調③滿足員工需要④供應美食佳餚。
- 8.(3) 上班遲到，若遇見主管時應①裝做沒看見②打招呼後，趕緊離開③主動向主管說明遲到原因④偷偷摸摸的溜進辦公室。
- 9.(3) 員工無法上班，應該①裝做沒事②不請假也不通知工作單位③主動與主管請假④編造理由，強行請假。
- 10.(3) 當工作場所的機器設備，有故障情形發生時①裝做沒事②馬上逃離現場，當作不知道③主動通知維修單位及單位主管④停止工作。
- 11.(4) 在工作場所裡，過於率性表達自我、個性、脾氣是①合理的②受歡迎的③適合自我發展④不成熟的行為。
- 12.(2) 勞資關係是指雇主與員工間的①工作配合②權利義務③分工合作④利益分配關係。
- 13.(4) 勞資關係法規是規範那兩者之間的關係①工會與勞工②政府與勞工③工會與政府④雇主與勞工。
- 14.(1) 下列何者不是顧客對餐廳服務的期望①不合理之售價②衛生可口的飲食③安靜地用餐環境④服務人員專業的技術。
- 15.(2) 下述何者非餐旅從業人員對其所從事職業的態度？①向心力②功利主義③認同感④能力發揮。
- 16.(2) 乾淨、整潔的外表儀容，對餐旅從業人員而言①可注重可不注重的事②必要的職責③浪費時間④不必要的事。
- 17.(3) 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件①良好的溝通技巧②重視職業道德③個人主義④良好工作態度。
- 18.(3) 餐飲從業人員應遵守衛生法規之要求，下列何者不合乎衛生規定？①工作時應穿戴整齊之工作衣帽②每年主動健康檢查乙次③與食品直接接觸之工作，只要常洗手，可留指甲、戴戒指④工作前應用清潔劑洗淨手部。
- 19.(3) 餐廳業拒絕、妨礙或故意逃避衛生主管機關依食品衛生管理法第三十五條規定之抽查、抽驗或查扣者，執行機關得處①一萬元以上三萬元以下②三萬元以上五萬元以下③三萬元以上十五萬元以下④五萬元以上三十萬元以下之罰鍰。情節重大者並得廢止其營業證記證。
- 20.(2) 政府為防止職業災害，保障勞工安全與健康而制定之法律是①勞動基準法②勞工安全衛生法③勞工保險條例④勞資爭議處理法。
- 21.(4) 餐旅的「服務」是否良好在於①符合一定之服務形式②提供服務的設備或飲食內容是否優質③符合經營者的感受標準④使顧客在精神上及物質上均感受到舒適滿意。

- 22.(2) 下列何者非餐旅服務業之特性①服務人員的行為亦代表著產品②顧客於購買產品前，即可體會到產品的價值及效能③顧客的需求多元化，因人因地因時而異④所賣的產品兼具物的服務與人的服務。
- 23.(3) 旅館行李員服務住宿旅客時，下列何者有失服務禮儀？①先向旅客明朗的說聲「歡迎光臨」②把旅客行李接過來並協助查點有無漏搬③於旅客辦理登記手續時，站在旁邊觀看登記資料④打開房門後，讓客人先進房。
- 24.(4) 下列何者不符餐廳服務員接待客人的要領①客人進門時微笑鞠躬並打招呼②將客人之訂菜重說一遍③不介入客人間之談話④如有客人為難你，應大聲理論，據理力爭。
- 25.(1) 餐廳服務員替客人選擇座位時，應考慮客人的特性，如屬單獨的客人，一般宜選擇①窗邊②中央③易見的地方④餐廳入口處。
- 26.(2) 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①工會法②勞動基準法③就業服務法④勞工保險條例。
- 27.(2) 依 91 年 12 月 25 日修正公布之勞動基準法規定，勞工每日正常工作時間不得超過八小時，每二週工作總時數不得超過①四十八小時②八十四小時③四十二小時④八十二小時。
- 28.(3) 聯合同一職業之工人所組織者為①聯合工會②聯合公會③職業工會④職業公會。
- 29.(3) 男性勞工強制退休之年齡為①五十歲②五十五歲③六十歲④六十五歲。
- 30.(1) 勞工請領退休金之權利，自退休之次月起，因①五年②七年③十年④十五年間不行使而消滅。
- 31.(4) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其他勞工法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為①內政部社會司②法務部③行政院訴願委員會④行政院勞工委員會。
- 32.(3) 勞工因有事必須親自處理者，得請事假，全年合計不得超過①十二日②十三日③十四日④十五日。
- 33.(1) 餐旅服務業最基本的品質要求是①安全衛生②設備豪華③準時快速④內容豐富。
- 34.(2) 火災中最可怕的是吸入濃煙中之①二氧化碳②一氧化碳③二氧化氮④一氧化氮。
- 35.(3) 為阻止下層樓之火焰、濃煙上升，平時就要將大樓所有的「防火安全門」①打開②半開③關閉④鎖住。
- 36.(3) 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①不私接臨時配線②電線上不懸掛衣服雜物③一個插頭裝用數個分插頭④不使用私人電器。

- 37.(3) 員工發現火警時，應即時應變，下列何者不符合應變要領？①立即大聲呼叫「○○著火了」②立即撥打「火警電話」③先搶救自己貴重物品④按「火警發信器」。
- 38.(1) 客房門口所顯示的「請勿打擾」標示，已超過二十四小時而房內無動靜時，工作人員應①向飯店主管或安全部門反應並瞭解②立即報警③不必理會④逕自入客房察看。
- 39.(4) 餐旅服務人員應服從並接受領班或主管的領導指揮，並應①跟上流行修飾，引人注意②多講話表達意見③細心注意打聽客人或同事的事情④親切地待人接物。
- 40.(2) 發現旅客遺留物品時應①按客人地址資料立即寄回②先登記相關資料後交領班或相關部門處理③據為己有④不必理會。