106 年 四技二專

統一入學測驗

餐旅服務

試題分析

一、命題焦點

1. 將餐旅服務分為餐廳（Ⅰ、Ⅱ冊）和客房（Ⅲ、Ⅳ）兩大部分，餐飲有 17 題、旅館有 16 題，出題比重兩者相當，各章都有試題。
2. 餐廳方面仍以服務流程為最重要章節。
3. 客房方面以客房的設備、器具、備品和房務鋪設作業為最重要的章節。
4. 本試卷的房務鋪設作業有 4 題，其中 3 題試題試考做床所需備品的數量，此部份試題的重疊性高，有實務操作經驗的同學都能輕鬆得分。
5. 不論是餐廳或是客房方面，實務操作試題在近 3 年考試當中佔有很重的配分，同學一定要掌握得分技巧，藉由操作經驗來記憶相關知識，才能事半功倍。
6. 2/3 的試題在題幹或選項中有專業英文出現，這已經是餐旅群專業科目命題趨勢，同學若要考取高分，一定要多費心思和時間在餐旅專業英文。

二、配分比例表

章　　名	題數	章　　名	題數
1.餐廳服務緒論	1	11.餐務作業	1
2.餐廳設備及器具	1	12.餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理	1
3.菜單、飲料單的認識	1	13.旅館服務緒論	2
4.餐飲禮儀	1	14.客房設備、器具及備品	3
5.營業前的準備工作	1	15.房務基本技能	3
6.基本服務技巧	2	16.客房的清潔及維護	1
7.餐桌布置及擺設	2	17.房務鋪設作業	4
8.餐飲服務方式	2	18.住客服務	1
9.飲料服務	1	19.公共區域的清潔及維護	1
10.餐廳服務流程	3	20.旅館顧客抱怨處理及緊急事件處理	1

試題內容

選擇題：（33 題，每題 2 分，共 66 分）

_____ 1. 下列何項任務會在房務部的 Morning Briefing 時進行？ (A)整理房務倉庫 (B)補充推車備品 (C)說明工作重點 (D)清潔公共區域。
房務基本技能

_____ 2. 關於肩托法之敘述，下列何者錯誤？ (A)以手與肩膀支撐托盤 (B)常應用於宴會或客房餐飲服務 (C)可一次運送較多或較重的物品 (D)以站立方式直接將托盤放置於肩膀。
基本服務技巧

_____ 3. 發房務員發現某房間經常有多名訪客進進出出，且不時傳出奇怪的氣味與噪音，則此房務員應該做出何種反應？ (A)不需要在意訪客人數 (B)暗示房客多給些小費 (C)立刻向主管通報狀況 (D)撥打電話向媒體爆料。
旅館顧客抱怨處理及緊急事件處理

_____ 4. 房務部辦公室值班人員的職稱為： (A)辦事員 (B)房務員 (C)公清員 (D)洗衣員。
旅館服務緒論

_____ 5. 關於客房清潔與維護，下列何者正確？ (A)客房中髒汙的布巾，應集中放入備品車的垃圾袋內 (B)進行插座與電器擦拭時，應使用乾抹布以維護安全 (C)木質家具保養時，應使用全濕抹布搭配保養乳，增加光亮 (D)在清洗水龍頭時，必須使用鋼刷，用力刷除上方累積之水垢。
客房的清潔及維護

_____ 6. 下列何款杯具最適合預先擺設在中式小吃之餐桌上？ (A)水杯 (B)茶杯 (C)烈酒杯 (D)紅酒杯。
餐桌布置及擺設

_____ 7. 關於檯布鋪設及更換之敘述，下列何者錯誤？ (A)鋪換檯布時勿高舉手臂，以免動作太大影響到鄰座顧客用餐 (B)鋪設檯布時，原則上檯布尺寸長寬應比桌面的長寬多出 60 公分 (C)不論何時更換檯布，皆需將檯布掀起並仔細擦拭桌面後再鋪上新檯布 (D)檯布鋪設完成，需確認餐椅的椅面前緣與桌緣、下垂檯布在同一垂直面。
基本服務技巧

_____ 8. 餐飲服務人員為顧客王小明攤口布，下列原則何者正確？ (A)以右手從其左邊拿起口布，至其左後方以雙手攤開 (B)以右手從其右邊拿起口布，至其右後方以雙手攤開 (C)以左手從其左邊拿起口布，至其左後方以雙手攤開 (D)以左手從其右邊拿起口布，至其右後方以雙手攤開。
餐廳服務流程

A 1.(C) 2.(D) 3.(C) 4.(A) 5.(B) 6.(B) 7.(C) 8.(B)

_____ 9. 房務員由房務車拿取枕套 4 條，床單與羽絨被套各 1 條，其最有可能打掃的房型為何？ (A)Double Room (B)Quad Room (C)Triple Room (D)Twin Room。 **房務鋪設作業**

_____ 10. 關於樓層地板清掃維護，下列何者正確？ (A)應使用洗地機清潔木質地板，以增進地板光澤 (B)公共區域之地板清潔打蠟，應安排清潔人員於白天進行 (C)客房走道的地毯清潔工作，由 Housekeeping Office Clerk 來執行 (D)使用濕拖把於石材地板進行清潔時，應放置告示牌，以防人員滑倒。 **公共區域的清潔及維護**

_____ 11. 關於西餐用餐禮儀的敘述，下列何者正確？ (A)麵包應直接用口咬食，不宜以手撕成小片後再食用 (B)湯品過燙時，可用口對湯品吹氣使其降溫後再食用 (C)用餐速度可依自己節奏進行，不須考慮同桌其他顧客 (D)食用帶有骨頭的羊排時，若骨頭端包有錫箔紙，可直接以手拿起咬食。 **餐飲禮儀**

_____ 12. 關於旅館客房的服務項目，下列何者<u>不會</u>額外收費？ (A)開夜床服務 (B)加床服務 (C)褓姆服務 (D)快洗服務。 **住客服務**

_____ 13. American Service 又可稱為： (A)Drive-Through Service (B)Plate Service (C)Russian Service (D)Silver Service。 **餐飲服務方式**

_____ 14. 關於品嚐紅葡萄酒 4s 的順序，下列何者正確？甲：Sight 乙：Sip 丙：Smell 丁：Swirl (A)甲→丙→乙→丁 (B)甲→丁→丙→乙 (C)乙→甲→丙→丁 (D)丙→丁→甲→乙。 **飲料服務**

_____ 15. 關於西式餐飲服務的敘述，下列何者正確？ (A)服務人員不應站在顧客左側清除麵包屑 (B)B. B. Plate 於收拾主菜後或服務餐後點心前才收走 (C)Napkin Ring 應該在顧客用完餐，離開餐廳後再予以撤除 (D)Sherbet 通常在主菜之後提供，主要功能是調整口內的味覺。 **餐廳服務流程**

_____ 16. 下列哪一項代表的意思<u>迥異</u>於其他三者？ (A)Daily Special (B)Everything is Ready (C)Mise En Place (D)Put in Place。 **營業前的準備工作**

_____ 17. 某國際觀光旅館房務員今日被分配整理遷出房，包括：8 間雙人床房（Double）與 2 間兩張單床房（Twin），其中一間雙人床房還需放置一張加床，則此房務員需準備幾條枕頭套？ (A)36 條 (B)38 條 (C)40 條 (D)42 條。 **房務鋪設作業**

A 9.(A) 10.(D) 11.(D) 12.(A) 13.(B) 14.(B) 15.(B) 16.(A) 17.(D)

_____ 18. 關於餐具之清潔，下列敘述何者錯誤？ (A)中性洗潔劑可用於餐具之清潔 (B)弱鹼性洗潔劑可用於餐具之清潔 (C)洗碗機中加入乾精有助於碗盤之乾燥 (D)三槽式的人工洗滌設備以沖洗槽的水溫度最高。 **餐務作業**

_____ 19. 關於房務整理作業內容，下列何者正確？ (A)枕頭需靠床頭板直立擺放，硬枕在前軟枕在後 (B)床單、枕套與羽絨被必須放入布巾收集袋，每日送洗 (C)枕頭、毛毯與足布可重複使用，若無髒污，不須每日送洗 (D)鋪設羽絨被套時，前端需朝床尾方向反摺約 30 公分，預留枕頭放置空間。 **房務基本技能**

_____ 20. 國際觀光旅館的 Turndown Service，原則上由下列何者執行？ (A)Front Office Clerk (B)Housekeeper (C)Porter (D)Room Service Attendant。 **旅館服務緒論**

_____ 21. 關於餐飲部門員工工作職掌之敘述，下列何者錯誤？ (A)Executive Chef 負責統管廚房運作 (B)Hostess 負責迎賓、帶位與安排座位 (C)Runner 負責用餐時的傳菜準備工作 (D)Wine Steward 負責為顧客調製雞尾酒。 **餐廳服務緒論**

_____ 22. 依照客房清理順序的原則，下列何種類型的客房可以最後整理？ (A)預排給今日將入住 Vip 的套房 (B)已 Check Out 但今日並未預排入住的客房 (C)掛著「Make-Up Room」標示牌的續住客房 (D)Long Staying 房客要求必須優先整理的客房。 **房務基本技能**

_____ 23. 關於 Gala Menu 之敘述，下列何者正確？ (A)常配合特殊節慶或活動推出 (B)以日本懷石料理為代表 (C)供應時間多為下午至晚餐之間 (D)菜單內容以餅乾、蛋糕與三明治為主。 **菜單、飲料單的認識**

_____ 24. 旅館客房的 Weight Scale 最適合放置於下列何處？ (A)書桌下 (B)床底下 (C)浴室內 (D)窗簾後。 **客房設備、器具及備品**

_____ 25. 下列何項玻璃器皿，不屬於 Goblet？ (A)Hurricane Glass (B)Irish Coffee Glass (C)Lipped Glass (D)Margarita Glass。 **餐廳設備及器具**

A 18.(D) 19.(D) 20.(B) 21.(D) 22.(B) 23.(A) 24.(C) 25.(C)

_____ 26. 依中式菜餚桌上分菜之原則，分派蒜香肋排燴時蔬至骨盤的順序，下列何者正確？甲：佐料與湯汁 乙：時蔬 丙：肋排 (A)甲→乙→丙 (B)乙→丙→甲 (C)丙→甲→乙 (D)丙→乙→甲。 **餐廳服務流程**

_____ 27. 關於房務員的工作準備與相關資訊，下列何者正確？ (A)Vacant Clean 是指已清潔且檢查完成之續住房 (B)已被門鍊拴緊之客房，可用 Emergency Key 開啟進入 (C)勤前會議時，房務員會拿到待整理房間清單與 Grand Master Key (D)當日進行客房清潔工作前，應再確認 Housekeeping Cart 內的品項與數量。 **客房設備、器具及備品**

_____ 28. 下列何者不是房務員進行每日客房清潔時所需使用之機具與設備？(A)Carpet Cleaner (B)Linen Cart (C)Vacuum Cleaner (D)Working Trolley。 **客房設備、器具及備品**

_____ 29. 關於 Roast Beef Set Menu 餐具的擺設及杯皿以斜直線形擺法的敘述，下列何者正確？ (A)Water Goblet 擺放在 Red Wine Glass 的右下方 (B)Butter Knife 擺設在右側麵包盤上，刀刃朝左 (C)Red Wine Glass 擺放在 White Wine Glass 的左上方 (D)Dessert Spoon 擺在正上方內側、匙柄朝左，Dessert Fork 在外側、叉柄朝右。 **餐桌布置及擺設**

_____ 30. 提供加床服務與鋪設作業時，下列敘述何者正確？ (A)枕套開口應背向房門 (B)鋪設床單時需將床單縫線對準床中央平鋪 (C)加床完成後，必須鋪設床罩，確保防塵與增進整體美觀 (D)房客臨時提出加床服務要求，應由 Room Service 確認與執行。 **房務鋪設作業**

_____ 31. 沙門氏菌最容易附著於下列哪項食物？ (A)海鮮 (B)香腸 (C)雞蛋 (D)發芽的馬鈴薯。 **餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理**

_____ 32. 國際觀光旅館房務員為新住房客鋪設毛毯型 Rollaway Bed 時所需的備品明細，下列「___」中數字為 1 者有幾項？Bed Pad ___ 條、Bed Sheet ___ 條、Blanket ___ 條、Down Comforter ___ 條、Firm Pillow ___ 個、Soft Pillow ___ 個 (A)3 (B)4 (C)5 (D)6。 **房務鋪設作業**

_____ 33. 使用 Side Table Service 調製 Caesar Salad 時，是運用下列何種方法？(A)Boning (B)Carving (C)Flaming (D)Tossing。 **餐飲服務方式**

26.(B) 27.(D) 28.(A) 29.(C) 30.(A) 31.(C) 32.(B) 33.(D)

解析

1. Morning Briefing 房務會報、勤前會議，於每日早上召開，進行服裝儀容檢查、工作分配（拿到待整理房間清單）、說明工作重點、領用樓層鑰匙。
2. 使用腿及膝的力量撐起托盤。
3. (D)火災、地震發生時，都不能搭乘電梯離開，因為隨時可能發生停電，就會被困在電梯裡頭，無法及時逃生。
5. 客房中髒汙的布巾，應集中放入布巾車內。進行插座與電器擦拭時，應使用乾抹布以維護安全。木質家具保養時，應使用擰乾的溼抹布擦去灰塵，以乾抹布擦去溼氣，再噴上木質保養液，以乾抹布推擦，增加光亮。清洗水龍頭時，使用濕抹布擦洗水垢。
6. 中式小吃之餐桌上多會擺設瓷茶杯，服務熱茶時使用。
7. 更換檯布時，不宜露出桌面，更不可影響到其他用餐的顧客。
9. Double Room 雙人床房、大床房（一張大床的 2 人房）。Quad Room 4 人房。Triple Room 3 人房。Twin Room 雙床房（依床型大小，可睡 2 人或 4 人）。鋪設一張鋪羽絨被的大床，需要的布巾有：保潔墊 1 條、枕頭套 4 個（2 個標準枕、2 個軟枕）、床單 1 條、羽絨被套 1 條。
10. 洗地機用來清潔塑膠地板、Pu 地板、磁磚地板、石材地板。公共區域之地板清潔打蠟，應安排於最不影響住客的夜間進行。客房走道的地毯清潔工作，由公清員（Public Area Cleaner/Public Space Cleaner/House Person）來執行或採外包方式委由專業清潔公司負責清理。
11. 麵包宜以手撕成小片後再食用。湯品過燙時，可使用湯匙適度攪拌，不宜用口對湯品吹涼。用餐速度可依同桌用餐者或女主人的用餐節奏進行。
13. American Service 美式服務，又稱為餐盤式服務、持盤式服務（Plate Service/Arm Service）。
14. 甲 Sight 觀色→丁 Swirl 轉動酒杯，搖酒→丙 Smell 聞香氣→乙 Sip 啜飲。
15. 因為麵包盤的位置在客人的左側，故服務人員宜站在顧客左側清除麵包屑。Napkin Ring（口布環）應該在為顧客拆口布後，即隨即撤除。Sherbet（沙碧、雪波）通常在主菜之前提供，主要功能是調整口內的味覺。
16. Everything Is Ready/Mise En Place/Put In Place 中文都是「服務前準備」。Daily Special/Today's Special 為每日特餐。

17. 每一間雙人床（Double）需要 2 個標準枕和 2 個軟枕；每一間兩張單床房需要 2 個標準枕和 2 個軟枕；加床需要 1 個標準枕和 1 個軟枕。故（8×4）＋（2×4）＋（1×2）＝42 條。

18. 三槽式的人工洗滌設備，以洗滌槽的水溫度最高，約為 43～49℃。

20. Turndown Service 開夜床服務一般由房務員 Housekeeper 或夜間房務員（Night Housekeeper）負責執行。

21. Executive Chef：行政主廚，負責統管廚房運作。Hostess：領檯員，負責迎賓、帶位與安排座位。(Food) Runner：傳菜員，負責用餐時的傳菜工作。Wine Steward：葡萄酒服務員、侍酒師，負責為顧客推薦、服務葡萄酒。Bartender：調酒員，負責調製雞尾酒。

23. Gala Menu：節慶菜單，多配合特殊節慶或活動推出，例如耶誕大餐、感恩節大餐，通常是正式的晚宴。

24. Weight Scale：體重計，最適合放置於乾溼分離的洗臉台下方。

25. 玻璃杯依照有無杯腳分為：Goblet：有腳玻璃杯和 Tumbler 平底玻璃杯。Lipped Glass：公杯，屬於平底玻璃杯，又可分為有杯耳和無杯耳，是用來分酒的杯皿，不直接供客人飲用。Hurricane Glass 炫風杯、Irish Coffee Glass 愛爾蘭咖啡杯、Margarita Glass 瑪格麗特杯，以上三款杯子都屬於有腳玻璃杯（Goblet）。

26. 配菜（時蔬）→主菜（肋排）→淋湯汁（佐料與湯汁）。

27. Vacant Clean Room：是指已清潔但未經檢查及確認的空房。已被門鍊拴緊之客房，須破壞門鍊方可進入。Morning Briefing 房務會報、勤前會議，於每日早上召開，進行服裝儀容檢查、工作分配、說明工作重點，房務員會拿到待整理房間清單與樓層通用鑰匙（Floor Master Key/Service Key/Room Maid Key）。Housekeeping Cart：房務工作車。

28. Carpet Cleaner 地毯清潔機。房務員工作三寶：Linen Cart 布巾車、Vacuum Cleaner 吸塵器、Working Trolley 房務工作車。

29. Roast Beef Set Menu（烤牛肉套餐）的餐具擺設：Water Goblet（水杯）擺放在 Red Wine Glass（紅酒杯）的左上方。Butter Knife（奶油刀）擺設在左側麵包盤上，刀刃朝左。Red Wine Glass（紅酒杯）擺放在 White Wine Glass（白酒杯）的左上方。Dessert Spoon（點心匙）擺在正上方外側、匙柄朝右，Dessert Fork（點心叉）在內側、叉柄朝左。

30. 鋪設床單時須將床單中間褶線對準床中央平鋪。加床完成後，不須鋪設床罩。房客臨時提出加床服務要求，應由(Night) Housekeeper（夜間）房務員確認與執行。

31. 沙門氏菌是一種存在於禽類身上的常見細菌，在生產過程中會汙染所產出的蛋類。

32. Rollaway Bed：加床。毛毯型的加床所需備品如下：保潔墊（Bed Pad）×1、床單（Bed Sheet）×3、毛毯（Blanket）×1、標準枕（Firm Pillow）×1、軟枕（Soft Pillow）×1、枕頭套（Pillowcase）×2、足布（Foot Mat）×1。本題選項中數量為 1 者有：保潔墊（Bed Pad）、毛毯（Blanket）、標準枕（Firm Pillow）、軟枕（Soft Pillow），共計四項。Down Comforter 為羽絨被。

33. Side Table Service（旁桌服務）調製 Caesar Salad（凱薩沙拉）屬於攪拌（Tossing）。Boning 去骨、Carving 切割、Flaming 桌邊烹調（焰燒）。