

108 年 四技二專

統一入學測驗

餐旅服務

(本試題答案係依據統一入學測驗中心於 108 年 5 月 16 日公布之標準答案)

◈ 試題分析 ◈

一、命題焦點與趨勢

1. **餐廳與旅館出題比例相當：**

餐廳部分有 18 題、旅館部分有 15 題，與去年相同，出題比重兩者相當。餐廳各章節都有題目，配分平均，出題比例較高的有：餐飲服務方式（3 題）、客房設備、器具及備品（3 題）、房務基本技能（3 題）、房務鋪設作業（3 題）。

2. **認識餐具是基礎：**

餐具的認識是每年必考的重點，餐具的英文是一定要背的功課。今年的試題出了以往從未出現過的味碟、牙籤盅、牙膏、玻璃罩、桌飾巾，而且是用英文出題。叉子比長短、盤子比大小、杯子比深淺，職務比大小…都是考統整的概念。

3. **重視實務操作試題：**

分魚、服務醬汁、托盤架、口布摺疊、可直接用手取食的食物、餐盤大小、餐具長短都是很實務的試題，如果有實際操作經驗，加上對英文單字的理解，應能選出正確答案。

4. **旅館試題偏重房務實作：**

旅館部分則偏重在房務實務操作，今年房務實務操作試題高達 8 題，比去年的 7 題還多 1 題，比重非常高。房務基本技能、清潔及維護、房務鋪設作業這三章的試題高達 8 題，其中加床的題目有 2 題，有實務操作經驗的同學較能順利解題。

5. 餐旅專業英文重要：

出題在餐旅服務的 33 個試題中，有 22 題題幹或選項出現英文，以英文專業術語出題已是不變的模式，熟讀餐旅英文單字是應考基本能力之一，更是取得高分的利器，這種出題模式在未來仍會如此，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。另外 11 題沒有英文的試題，分布在以下各單元：房務實務（7 題）、中餐服務流程（1 題）、資源回收（1 題）、食物中毒（1 題）、消防常識（1 題）。

6. 延續去年考試重點：

(1)去年有口布摺疊的試題，今年仍然有「口布摺法」的試題，是基礎、簡單的觀念，但是若沒有實務經驗或對於口布摺疊較不熟悉的學生可能會遇到困難，只能靠扎實的實務經驗方能順利解題。

(2)去年考題有歐陸式早餐和美式早餐試題，今年仍有歐陸式早餐和美式早餐的餐具擺設，出現在兩個試題的選項中，可見其重要性。同學要先知道兩種早餐的差異性，加上認識各種餐具名稱、才能徹底瞭解這兩種早餐擺設的不同。

7. 培養抓重點的能力和讀題耐性：

題目的長度愈來愈長，文字愈來愈多，同學在閱讀題幹和選項時，要能耐得住性子，抓出重點，方能考出好成績。

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	1
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	2
7.餐桌布置及擺設	2	17.房務鋪設作業	3
8.餐飲服務方式	3	18.住客服務	2
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	2	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. 關於菜單的敘述，下列何者正確？
甲：cycle menu 為循環菜單，適用於醫院、學校、軍隊等團膳
乙：California menu 為節慶菜單，常使用於較高級或高價位餐廳
丙：fixed menu 為變動式菜單，適用於顧客流動率低或高價位餐廳
丁：seasonal menu 為季節性菜單，隨著食材產季或季節轉變而設。
(A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

菜單、飲料單的認識

- _____ 2. 下列品項何者原則上不適合放置於餐廳外場的 service station？
甲：chafing dish 乙：condiments 丙：toothpaste 丁：toothpick holder
(A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

營業前的準備工作

- _____ 3. 關於口布摺疊的款式，下列何者最不適合直接放置於 show plate 之上？ (A)西裝 (B)法國摺 (C)花蝴蝶 (D)星光燦爛。

基本服務技巧

- _____ 4. 關於西式餐具與器皿的使用，下列敘述何者正確？
甲：continental breakfast 有擺設 dessert plate
乙：continental breakfast 左側擺設 B.B. plate
丙：Bouillabaisse 可附上 side plate 及 finger bowl
丁：Bouillabaisse 左側擺設 dinner fork，右側擺設 dinner knife 及 soup spoon
(A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丁 (D)丙、丁。

餐桌布置及擺設

- _____ 5. 關於 silver service 的敘述，下列何者正確？
(A)菜餚在廚房完成分菜擺盤後，由服務人員端進餐廳直接上桌的服務方式
(B)其優點是服務人員不需學會單手操持服務叉匙及擺盤的技巧，且適合翻桌率高的餐廳
(C)菜餚在廚房備好後，由服務人員端進餐廳在服務車上為顧客提供分切或現場烹調服務
(D)廚師將烹製完成之多人份菜餚盛裝於大銀盤，擺盤後由服務人員端進餐廳展示給顧客。

餐飲服務方式



1.(B) 2.(B) 3.(C) 4.(B) 5.(D)

_____ 6. 服務人員手持醬料盅，以 English service 方式提供牛排醬料，下列敘述何者正確？

- (A)由顧客右側介紹醬料內容，並請其自行取用
- (B)左手持醬料匙，將醬料淋至菜餚上方或旁邊
- (C)直接將醬料盅置於桌面上方，依顧客個人喜好自行取用
- (D)由顧客左側服務地帶切入，身體放低，將醬料向前展示。

餐飲服務方式

_____ 7. 關於中餐宴席服務之敘述，下列何者正確？

- 甲：進行全魚服務時，不可以切斷魚頭及魚尾
- 乙：以右手持圓托盤由顧客右側進行骨盤更換
- 丙：由顧客左側將毛巾置於其左側的毛巾碟上
- 丁：顧客需以手接觸到菜餚時，宜提供洗手盅
- (A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丁 (D)丙、丁。

餐廳服務流程

_____ 8. 關於各類資源回收的處理方式，下列敘述何者正確？

- (A)廢紙餐具如便當盒，不需用水略微清洗即可回收
- (B)寶特瓶宜先去除瓶蓋、吸管、倒空內容物，清洗瀝乾後回收
- (C)塑膠光面的紙張、複寫紙、衛生紙及尿布等皆可當廢紙類回收
- (D)乾電池及鋰電池等廢電池因體積小，可以直接丟入垃圾桶清運掉。

餐務作業

_____ 9. 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。

餐廳服務緒論

_____ 10. 下列何者為西式餐廳服務人員於用餐服勤時，所會使用到的品項？

- (A) crumb scoop、pepper mill (B) finger bowl、table runner
- (C) glass cover、table cloth (D) water pitcher、top cloth。

餐廳設備及器具

_____ 11. 下列何者需以餐具取食，較合乎用餐禮儀？ 甲：bread 乙：boiled egg

丙：celery stick 丁：escargot 戊：shrimp cocktail

- (A)甲、丁、戊 (B)乙、丙、丁 (C)乙、丁、戊 (D)丙、丁、戊。

餐飲禮儀



6.(D) 7.(D) 8.(B) 9.(D) 10.(A) 11.(C)

- _____ 12. 關於 tray stand 的敘述，下列何者正確？
(A)使用之前必須確定是否放穩 (B)可以承載高大且沉重的物品
(C)只能以木頭材質製作，使用時打開會呈現交叉 X 型 (D)可用於運送餐具及烹煮菜餚，兼具桌邊服務的功能。 **基本服務技巧**
- _____ 13. 關於西餐餐具的擺設方式與規格比較，下列何者正確？
(A) American breakfast 會擺設 soup plate
(B) Soufflé 會附上 dessert knife 及 dessert fork
(C)叉子長短的排列：carving fork > dinner fork > salad fork > oyster fork
(D)餐盤大小的排列：service plate > dinner plate > bread plate > dessert plate。 **餐桌布置及擺設**
- _____ 14. 下列何種服務類型不需要在現場配置人力？
(A) butler service (B) catering service (C) institutional food service
(D) vending machine service。 **餐飲服務方式**
- _____ 15. 下列哪一種杯子最適合用來堆疊香檳塔？
(A) champagne flute (B) champagne saucer (C) champagne tulip
(D) champagne trumpet。 **飲料服務**
- _____ 16. 餐廳結帳付款方式中，下列何者是 I.O.U. 的敘述？
(A)餐廳經理用主管身份，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)顧客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。 **餐廳服務流程**
- _____ 17. 關於食物中毒的敘述，下列何者正確？
(A)過量食用非法食品添加物有引起食物中毒的疑慮
(B)食用發芽的馬鈴薯有可能會引起過敏性食物中毒
(C)只要有一人因感染腸炎弧菌死亡，即可列為食物中毒事件
(D)醫療院所應在 48 小時內將確診為食物中毒的病患通報衛生單位。 **餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理**



12.(A) 13.(C) 14.(D) 15.(B) 16.(C) 17.(A)

- _____ 18. 關於國際觀光旅館的敘述，下列何者正確？
(A) commercial hotel 一般以長期租賃計價
(B) 在我國的事業主管機關是經濟部觀光局
(C) executive housekeeper 主要負責行政樓層清潔保養工作
(D) 協助處理住客 lost&found 是 housekeeping floor captain 工作項目之一。
旅館服務緒論
- _____ 19. 下列何者原則上不會設置於觀光旅館客房房門上？
甲：door bell 乙：door chain 丙：message light 丁：peep hole
(A) 甲、丙 (B) 甲、丁 (C) 乙、丙 (D) 乙、丁。
客房設備、器具及備品
- _____ 20. 關於旅館房務員作業的敘述，下列何者正確？
(A) 在房客尚未進房，僅有行李置放且安全無虞情況下，可開啟該房間導覽
(B) 客房樓層走道屬於公共空間，如有顧客徘徊，只要其行為無異狀，不應過問
(C) 連續多日於同一樓層執勤時，為避免萬用鑰匙頻繁領取，可妥善保管並於休假前繳回
(D) 在樓層遇緊急事件，處理時宜以快步走替代奔跑，以免驚擾住客，並應儘速回報主管。
房務基本技能
- _____ 21. 下列何者不屬於國際觀光旅館房務員的作業範圍？
(A) 填寫 cancellation list (B) 整理 housekeeping cart (C) 領取 master key (D) 參加 morning briefing。
房務基本技能
- _____ 22. 國際觀光旅館進行客房整理時，房務員不需準備下列哪種品項？
(A) mattress (B) pillow case (C) sheet (D) soap。
客房設備、器具及備品
- _____ 23. 關於國際觀光旅館加床服務的敘述，下列何者正確？ (A) 不需鋪設 bed pad (B) 不需鋪設 bed cover (C) 需準備兩張 foot mat (D) 於 check in 當下提出需求者，不提供此項服務。
房務鋪設作業
- _____ 24. 國際觀光旅館所提供的服務中，下列何者原則上不收費？
(A) massage service (B) room service (C) shoeshine machine service (D) valet service。
住客服務



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

- _____ 25. 旅館客房木質傢俱美輪美奐，當此類型客房發生火災時，下列何種滅火方式較不適用？
(A)水 (B)泡沫 (C)二氧化碳 (D) ABC 類乾粉。
旅館顧客抱怨處理及緊急事件處理
- _____ 26. 關於國際觀光旅館鋪設毛毯之加床作業流程，下列何者錯誤？
(A)保潔墊應正面朝上 (B)第一層床單應正面朝上 (C)第二層床單應正面朝上 (D)第三層床單應正面朝上。
房務鋪設作業
- _____ 27. 關於國際觀光旅館開夜床的服務，下列何者錯誤？
(A)其目的為方便房客就寢 (B)須清理客房內的所有垃圾 (C)若房客在房內，則不需要提供開夜床服務 (D)兩張單人床的開床方向，以靠近中間床頭櫃的兩側為之。
住客服務
- _____ 28. 下列何者不是國際觀光旅館每日退房清潔作業時，必須更換的布巾？
(A)床裙 (B)床單 (C)被套 (D)枕頭套。
房務鋪設作業
- _____ 29. 下列何者不是國際觀光旅館客房內的消耗性備品？
(A) hanger (B) razor (C) sewing kit (D) shower cap。
客房設備、器具及備品
- _____ 30. 續住房客前一晚未在該客房過夜的現象，稱為：
(A) house use (B) occupied (C) sleep out (D) vacant。
房務基本技能
- _____ 31. 關於國際觀光旅館遷出房之客房清潔後檢查重點，下列敘述何者正確？
(A)小冰箱須全部清空 (B)燈罩接縫處須朝前 (C)保險箱的門應上鎖 (D)電話線路應無雜音。
客房的清潔及維護
- _____ 32. 關於旅館客房浴室牆壁與地板的清潔原則，下列何者正確？
(A)由上至下，從裡到外 (B)由上至下，從外到裡 (C)由下至上，從裡到外 (D)由下至上，從外到裡。
客房的清潔及維護
- _____ 33. 關於旅館公共區域的清潔，下列何者不適合在白天進行？
(A)盆景 (B)大廳吊燈 (C)客用電梯 (D)客用洗手間。
公共區域的清潔及維護



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



休息一下！看我一眼，茅塞頓開

解析

1. 通用菜單（California menu）：沒有早餐、午餐、晚餐、點心或宵夜之分。節慶菜單（Gala Menu）：常使用於較高級或高價位餐廳。固定式菜單（fixed menu）：適用於顧客流動率低或高價位餐廳，例如茹絲葵牛排餐廳；也適合顧客流動率高或中低價位的餐廳，如麥當勞、肯德基等速食餐廳，業界實務操作不是絕對的，像麥當勞還是會因時推出新產品，並非絕對的固定式菜單。
2. service station（工作檯、服務櫃）。chafing dish 保溫鍋；condiments 味碟；toothpaste 牙膏；toothpick holder 牙籤盅。
3. show plate（服務盤、秀菜盤）。摺疊完成的口布可擺放在餐盤上的稱為盤花類口布。西裝、法國摺、星光燦爛、野玫瑰、靴子都屬於盤花類口布。花蝴蝶摺疊後須放在杯中，方能呈現其立體的外觀及美觀，屬於杯花類口布，若摺疊後直接放在秀菜盤上會散開。
4. continental breakfast 歐陸式早餐有擺設 8 吋點心盤（dessert plate）或 10 吋主餐盤（Entrée Plate）供客人在其上吃麵包及塗抹奶油用，所以不會在左側擺設麵包盤及奶油刀（B.B. plate）。馬賽海鮮湯（Bouillabaisse）左側擺放魚叉（fish fork）、右側擺放魚刀（fish knife）和湯匙（soup spoon），另外會提供置殼盤（side plate）和洗指盅（finger bowl）供客人放置海鮮殼和清洗手指用。
5. 廣義的 silver service（銀盤式服務），泛指英式、法式、旁桌和俄式服務。這四種服務方式都是廚師將烹製完成之多人份菜餚盛裝於大銀盤，擺盤後由服務人員端進餐廳展示給顧客（展示菜餚），之後分別用不同方式（例如分菜、客人自行取菜、旁桌服務加上菜、切割後分菜）服務給客人。
6. 英式服務（English service）又稱為分菜服務，服務員從顧客左側的服務地帶，使用右手將菜餚夾派到餐盤上或服務醬汁。
7. 甲：全魚服務時，要先切斷魚頭及魚尾，方能順利將魚中骨取出。乙：服務員以左手持圓托盤，由顧客右側，以右手進行骨盤更換。
8. 廢紙餐具要先用水略微清洗後再回收。紙張有塑膠覆膜，或是為塑膠光面紙、複寫紙、護貝及離心紙（貼紙底襯）、蠟紙、衛生紙及尿布屬於一般垃圾，不回收。根據環保署公布，廢乾電池屬於可回收種類，主要區分為一次電池（如錳鋅電池、鹼錳電池、筒型鋰電池及鈕釦型電池等）和二次電池（如鎳鎘電池、鎳氫電池及二次鋰電池等）。

9. 葡萄酒服務員 (wine steward) 屬於西廚餐廳 (western restaurant) 外場特殊職位之編制。
10. crumb scoop 麵包屑斗、pepper mill 胡椒研磨器、glass cover 玻璃罩、water pitcher 冰水壺，為服務人員使用的服勤器具。finger bowl 洗指盅屬於客用餐具。table cloth 檯布、top cloth 檯心布、table runner 桌飾巾，屬於布巾類。
11. bread 麵包、celery stick 芹菜條 (屬於蔬菜棒) 兩者是用手食物，可直接用手取食。boiled egg 水煮蛋、escargot 蝸牛、shrimp cocktail 蝦考克需使用餐具食用。
13. American breakfast 會擺設 B.B. plate。Soufflé 音譯為「舒芙蕾」，也稱「蛋奶酥」，是一道法式甜點，利用打發的蛋白霜加上烤焙的膨脹力，剛烤好的時候膨膨的，很快會塌陷。因為質地軟嫩，一般使用點心匙 (dessert spoon) 舀起食用。餐盤大小的排列：service plate (12 吋) > dinner plate (10 吋) > dessert plate (8 吋) > bread plate (6 吋)。
14. butler service 法式服務、catering service 外燴服務、institutional food service 團膳服務。vending machine service 自動販賣機服務，無須提供人力。
15. champagne saucer 淺碟型香檳杯因高度較矮、重心較低，適合用來堆疊香檳塔。champagne flute 高腳型香檳杯、champagne tulip 鬱金香型香檳杯、champagne trumpet 長笛型香檳杯。
16. PE, Personal Entertainment：主管優惠折扣。HU, House Use 公司員工自用：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。House Ledger 客房簽帳：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。
17. 食用發芽的馬鈴薯有可能會引起中樞神經毒。只要有一人因肉毒桿菌死亡，即可列為食物中毒事件。醫療院所應在 24 小時內將確診為食物中毒的病患通報衛生單位。
18. commercial hotel 商務旅館。在我國的事業主管機關是交通部觀光局。executive housekeeper 房務部經理。
19. door bell 門鈴。door chain 安全鍊。message light 訊息燈。peep hole 窺視孔、貓眼。客房門上通常會有：窺視孔、貓眼 peep hole 和安全鍊 door chain。
21. 填寫 cancellation list (取消訂房單) 屬於訂房人員的職責。整理 housekeeping cart (房務工作車)、領取 Floor master key (樓層通用鑰匙)、參加 morning briefing (房務會報勤前會議)。

- 22. mattress 床墊。pillow case 枕頭套、sheet 床單，使用過後即應更換清洗。soap 肥皂屬於一次性備品，使用過後即須更換新品。
- 23. 加床服務通常不會鋪設床單 bed cover。
- 24. shoeshine machine service 自動擦鞋機服務，提供機器供客人自行使用，原則上不收費。massage service 按摩服務、room service 客房餐飲服務、valet service 洗燙衣服務。
- 25. 木頭屬於 A 類（普通）火災，主要以冷卻為主，適用以水滅火，泡沫、ABC 類乾粉次之。小型 A 類火災可以使用二氧化碳滅火器，但需要較長滅火時間的火災，手提滅火器劑量可能會不夠，相較不適用。
- 26. 第二層床單因要包裹毛毯，所以應反面朝上。
- 29. hanger 衣架。razor 刮鬍刀、sewing kit 針線包、shower cap 浴帽屬於消耗性備品。
- 30. house use 公務自用、occupied 續住房、sleep out 遷入未宿、vacant 空房。