

109 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109年5月14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 17 題、旅館部分有 16 題，出題比重兩者相當。餐廳各章節都有題目，每一章都有試題。旅館服務部分則偏重在房務鋪設作業，出題比例略微失衡，房務布品與做床試題就高達 6 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。今年考桌椅尺寸和布巾的搭配。

3. 重視實務操作試題：

服務醬汁、操作托盤、操作服務叉匙、分菜技巧、餐具擺設順序…都是實務試題，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仍高達 8 題，比重非常高。房務基本技能、清潔及維護和房務鋪設作業這三章實作型的試題，具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 25 題題幹或選項出現英文（只有 7 題是純中文出題），以英文專業用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。

6. 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，抓得出重點，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	2	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	2	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	1
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	1	17.房務鋪設作業	6
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	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. 下列餐廳工作人員，何者原則上不會直接與顧客接觸？
(A) bartender (B) butcher (C) chef de rang (D) greeter

餐廳服務緒論

- _____ 2. 餐廳中下列哪些桌子，原則上不適合與椅子搭配使用？
(A) cocktail table、service table、side table
(B) cocktail table、folding leaf table、side table
(C) folding leaf table、round table、service table
(D) folding leaf table、service table、square table

餐廳設備與器具

- _____ 3. 關於西式早餐的敘述，下列何者正確？
(A) poached egg 指雞蛋不去殼，放入水中煮熟後整顆供應
(B) omelet 是將蛋打散後煎成橄欖形狀，內可包入火腿、培根、起司或蘑菇等材料
(C) 旅館內常見的西式早餐類型可分為歐陸式早餐、英式早餐、法式早餐及俄式早餐
(D) 歐陸式早餐內容有開胃品（如果汁、新鮮水果）、穀物類、蛋類、肉類、麵包類及蔬果類等

菜單飲料單的認識

- _____ 4. 關於日本料理餐飲禮儀的敘述，下列何者正確？
甲：最講究用餐禮儀的是會席料理
乙：女性是以右手持酒杯，左手中指指尖托住杯底的方式飲酒
丙：蕎麥涼麵的食用方式是將醬汁加入芥末與蔥花後拌入麵中，再以筷子夾起吸入口中
(A) 甲 (B) 乙 (C) 甲、丙 (D) 乙、丙

餐飲禮儀

A

1.(B) 2.(A) 3.(B) 4.(B)

_____ 5. 餐廳服務人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

營業前的準備工作

_____ 6. 關於 service tray 使用的注意事項，下列敘述何者正確？

甲：服務時宜靠在桌邊或直接置於顧客桌面上，方便顧客拿取

乙：較重及較高的物品，宜靠內側或中間擺放，較矮及較輕的靠外側擺放

丙：使用前應檢查是否乾淨、平穩，必要時鋪上專用墊布或塑膠襯墊以防滑

丁：餐具要分類整齊疊放，原則上壺或杯的把手應朝左方擺放，以方便拿取

- (A) 甲、乙 (B) 甲、丁 (C) 乙、丙 (D) 丙、丁

基本服務技巧

_____ 7. 關於服務叉匙的使用敘述，下列何者正確？

(A) American service 是使用雙手操持服務叉匙

(B) English service 是使用單手操持服務叉匙

(C) 若要挾取體積較大的圓形食物，須將服務叉的齒面與服務匙的匙面朝上

(D) 指夾法的使用是以中指在上，無名指與小指在下的方法來固定服務叉匙

基本服務技巧

_____ 8. 依照西式餐具擺設原則，下列餐具在餐廳服務人員為顧客點完餐後，擺放在餐桌上的正確順序為何？ 甲：dinner knife 乙：dinner fork

丙：salad fork 丁：salad knife

(A) 甲→乙→丁→丙 (B) 甲→丁→乙→丙

(C) 乙→丙→甲→丁 (D) 丁→丙→甲→乙

餐桌布置及擺設

_____ 9. 餐廳設備中直徑 150cm 的 round table，最適宜搭配下列何種規格的 lazy Susan？

(A) 直徑 90cm (B) 長 90cm、寬 90cm (C) 直徑 120cm

(D) 長 210cm、寬 210cm

餐廳設備與器具



5.(A) 6.(C) 7.(B) 8.(B) 9.(A)

_____ 10. 餐廳服務人員手持 sauce boat 為顧客服務 sauce 時，下列何種服務方式正確？

- (A) 以右手持 sauce boat、右腳前左腳後，從顧客左側服務
- (B) 以左手持 sauce boat、左腳前右腳後，從顧客左側服務
- (C) 以右手持 sauce boat、右腳前左腳後，從顧客右側服務
- (D) 以左手持 sauce boat、左腳前右腳後，從顧客右側服務

餐飲服務方式

_____ 11. 服務人員手持盛裝著開胃菜或飲料的托盤，穿梭於酒會現場供賓客取用的服務方式稱為：

- (A) butler service (B) cafeteria service (C) delivery service
- (D) valet service

餐飲服務方式

_____ 12. 顧客欲點一杯不含酒精的咖啡，服務人員應推薦下列哪些品項？

- (A) Irish coffee、Mexico iced coffee、Pousse café
- (B) Macchiato coffee、Vienna coffee、Con Panna
- (C) Mexico iced coffee、Royal coffee、Vienna coffee
- (D) Macchiato coffee、Mesdames coffee、Royal coffee

飲料服務

_____ 13. 西式餐飲服務進行過程中，顧客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 shaker
- (D) water goblet

餐廳服務流程

_____ 14. 關於中餐餐桌上分菜服務的敘述，下列何者正確？

- 甲：分菜後，宜從主賓開始遞送菜餚
 - 乙：避免羹湯類打翻，每份宜盛 4~5 分滿
 - 丙：每分一道菜，宜使用一套乾淨的服務叉匙
 - 丁：分菜後若有剩餘菜餚，宜立即詢問顧客是否打包
- (A) 甲、丙 (B) 甲、丁 (C) 甲、乙、丙 (D) 乙、丙、丁

餐廳服務流程



10.(B) 11.(A) 12.(B) 13.(D) 14.(A)

- _____ 15. 關於西餐麵包服務與其食用的禮儀，下列敘述何者正確？
(A) 服務人員應從顧客的正前方服務麵包
(B) 服務人員宜於點完餐後再進行派送麵包的動作
(C) 麵包宜先抹上奶油，再以奶油刀切成小塊食用
(D) 麵包盤與奶油刀宜在上主菜之前撤除，以淨空桌面讓顧客享用菜餚
餐飲禮儀
- _____ 16. 餐廳使用不鏽鋼餐具主要是為了符合垃圾減量 5R 中的哪一項原則？
(A) recycle (B) refund (C) repair (D) reuse
餐務作業
- _____ 17. 關於廚房油鍋起火而引起火災或燙傷的處理方式，下列敘述何者正確？
(A) 宜在最短時間內用大量水柱朝油鍋噴灑以撲滅火源
(B) 朝油鍋撒入大量的鹽或蘇打粉，無法減緩火勢蔓延
(C) 此類火災是屬於 B 類火災，亦可使用泡沫滅火器來滅火
(D) 若不慎被熱油燙傷時，應遵循「脫、沖、泡、蓋、送」的順序處理
餐廳顧客抱怨及緊急事件處理
- _____ 18. 下列何者不是國際觀光旅館客房型態用詞？
(A) business suite (B) junior suite (C) pantry room (D) triple room
旅館服務緒論
- _____ 19. 關於國際觀光旅館客房空間區域及相關設備的配對，下列何者正確？
(A) bathroom area：luggage rack (B) bedroom area：control panel
(C) living room area：shower curtain (D) living room area：bidet
客房設備器具及備品
- _____ 20. 下列國際觀光旅館客房品項，何者之主體使用時須固定於壁面？
(A) clothesline (B) foot stool (C) ice bucket (D) refrigerator
客房設備器具及備品



15.(B) 16.(D) 17.(C) 18.(C) 19.(B) 20.(A)

- _____ 21. 關於國際觀光旅館房務部人員值勤內容，下列敘述何者正確？
(A) room attendant 清潔範圍包含客房樓層的走道
(B) housekeeping captain 負責 lost&found 登記與 OOO room 清潔
(C) housekeeping manager 通常使用 guestroom key 進行 room check
(D) housekeeping office clerk 對自己負責的 emergency master key 有保管責任

旅館服務緒論

- _____ 22. 下列旅館專業用語，何者代表住客已離開旅館但未結清應付帳款？
(A) day use (B) occupied&dirty (C) skipper (D) sleep out

房務基本技能

- _____ 23. 國際觀光旅館樓層領班，某日確認負責樓層房況及房間數時，電腦頁面顯示為 V/ C：7、V / D：5、V / R：4；在無其他房況與特殊因素影響下，原則上此時未完成檢查的客房共計有幾間？
(A) 9 (B) 11 (C) 12 (D) 16

客房的清潔及維護

- _____ 24. 某國際觀光旅館有 double room 及 twin room 各 50 間，房內皆鋪設羽絨被。假設某日兩種房型空房比率為 40%，在兩種房型入住房間數相同，並預計於隔日全數退房情況下；則退房當日需更換床單數目，下列何者正確？
(A) double room 需 20 條 (B) twin room 需 60 條
(C) 兩種房型共需 100 條 (D) 兩種房型共需 120 條

客房的清潔及維護

- _____ 25. 關於國際觀光旅館客房清潔與設備保養的敘述，下列何者正確？
(A) 房間地毯應定期使用洗地機清潔
(B) 電視應使用濕抹布擦拭表面去除灰塵
(C) 電話應以松香水擦拭聽筒與話筒進行消毒
(D) 浴室排風口的面板應定期拆下清洗擦乾後蓋回

客房設備器具及備品



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

_____ 26. 國際觀光旅館房務員鋪設單人床及雙人床各一床，假設下列品項皆已髒汙須全數更換時，其準備數量何者正確？

甲：bed cover 乙：bed pad 丙：pillow case

- (A) 單人床甲、乙、丙準備數量總和為 5 件
- (B) 雙人床甲、乙、丙準備數量總和為 5 件
- (C) 單人床與雙人床甲、乙、丙準備數量總和為 8 件
- (D) 單人床與雙人床甲、乙、丙準備數量總和為 10 件

房務鋪設作業

_____ 27. 關於國際觀光旅館進行 turndown service 的敘述，下列何者正確？

- (A) 房務人員應該敲門確認 DND 房的房客意願
- (B) 兩人住宿的雙張單人床房，收拾任一床的 bed cover 即可
- (C) bath towel 應放置於床頭處，並將拖鞋以 30 度角斜放在上面
- (D) 拖鞋緊鄰床鋪側面擺放，並將包裝袋丟棄於 housekeeping cart 的垃圾袋

房務鋪設作業

_____ 28. 國際觀光旅館房務員進行鋪設羽絨被客房遷出後的布巾清點作業，已知 face towel、hand towel、bed sheet、pillow case 等布巾清點總數為 14 條；假設客房內布巾數是按房型對應人數擺放之條件下，則該客房房型最有可能為下列何者？

- (A) 四人房（兩大床） (B) 三人房（一大床、一小床）
- (C) 雙人房（兩小床） (D) 單人房（一小床）

房務鋪設作業

_____ 29. 國際觀光旅館房客入住後要求加床服務，若房務人員以毛毯型鋪設此床鋪，下列布巾使用的數量何者錯誤？

- (A) bed pad：1 (B) bed sheet：3 (C) bed skirt：1
- (D) bed spread：0

房務鋪設作業



26.(D) 27.(D) 28.(B) 29.(C)

- _____ 30. 關於國際觀光旅館房務員進行 down comforter 類型單人床鋪設要領，下列敘述何者錯誤？
- (A) 拉床時宜屈膝下蹲，雙手將下墊微微上抬並後拉
 - (B) 房務員手持毛毯，將其中一端拋向床頭方向鋪設
 - (C) 床單中心線對準床的中心線，保持兩側垂度均衡
 - (D) 枕頭與床頭邊緣切齊，硬枕在下（後）、軟枕在上（前）擺設於床頭中央
- 房務鋪設作業**

- _____ 31. 關於國際觀光旅館住客客房餐飲服務的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 可指定個人用餐時間
 - (B) 此服務主要由 F&B 部門負責
 - (C) 通常必須在餐點送達時直接付款
 - (D) 原則上同一品項的支付總金額，通常較在館內餐廳用餐時高
- 住客服務**

- _____ 32. 關於國際觀光旅館公共區域清潔與設備的保養，下列敘述何者正確？
- (A) 餐廳的客用洗手間應避免在尖峰時段打掃，以免顧客久候
 - (B) 旅館清潔人員應每月進行高樓層玻璃的內外清洗，以確保景觀清晰
 - (C) 館內藝術品應該每日使用濕布沾鹼性清潔劑擦拭，以避免灰塵沾附
 - (D) 館內實木地板應定期使用地板蠟進行拋光，以減少髒汙附著的機會
- 公共區域的清潔及維護**

- _____ 33. 下列何種消防設施，原則上不適合裝設於旅館客房中？
- (A) 灑水頭 (B) 偵煙式探測器 (C) 差動式探測器
 - (D) 定溫式探測器
- 旅館顧客抱怨及緊急事件處理**



30.(B) 31.(C) 32.(D) 33.(D)



休息一下！看我一眼，茅塞頓開

解析

1. butcher 是肉品切割廚師，屬於內場廚師，不會直接與顧客接觸。bartender 調酒師、chef de rang 服務員、greeter 領檯（接待）員都會直接服務顧客。
2. cocktail table 酒會小圓桌，高度在 110~120 公分，供酒會客人放置杯皿用。service table 服務桌、side table 旁桌，都是擺在工作區附近，作為分菜或放置備用餐具的桌面。folding leaf table 摺疊桌、round table 圓桌、square table 方桌都是餐廳中提供顧客用餐的餐桌。
3. poached egg 水波蛋：指雞蛋去殼，放入 85℃ 的水中煮熟後供應；旅館內常見的西式早餐類型可分為歐陸式早餐、美式早餐和自助式早餐；美式早餐內容有開胃品（如果汁、新鮮水果）、穀物類、蛋類、肉類、麵包類及蔬果類等。
4. 最講究用餐禮儀的是本膳料理。蕎麥涼麵的食用方式是將醬汁加入芥末與蔥花後，夾起麵條，放入醬汁碗中，稍微沾一下醬汁後，再以筷子夾起吸入口中。沾醬汁時勿沾太久，避免蕎麥麵過溼，降低麵體的香氣。
5. blanket 毛毯，非餐廳外場會用到的布巾。service station 服務檯；bread basket 麵包籃、menu 菜單、napkin 口布。
6. service tray 托盤，進行服務時，托盤不可靠在桌邊或直接放置在顧客桌面上。餐具要分類整齊疊放，原則上壺或杯的把手應朝右方擺放，以方便拿取（因為多數人為右手使用者，壺把朝右，方便拿取）。
7. American service 無須使用服務叉匙；若要夾取體積較大的圓形食物，須將服務匙的匙面朝上、服務叉齒朝下，形成一個圓形空間，方便夾取圓形食物；指夾法的使用是以無名指在上，中指與小指在下的方法來固定服務叉匙。
8. dinner knife 餐刀→salad knife 沙拉刀→dinner fork 餐叉→salad fork 沙拉叉。
9. $150 - 30 - 30 = 90$ 公分。round table（圓桌）、lazy Susan（餐桌轉盤）。
10. sauce boat 是醬料船或稱醬汁船，為顧客服務 sauce（醬汁）。
11. butler service 管家服務；cafeteria service 自助餐服務；delivery service 外送服務；valet service 洗燙衣服務。

12. Macchiato coffee 瑪奇朵（濃縮咖啡＋奶泡）、Vienna coffee 維也納咖啡（普通咖啡＋泡沫鮮奶油）、Con Panna 康寶藍（濃縮咖啡＋泡沫鮮奶油）。以下三者皆含有酒精：Irish coffee 愛爾蘭咖啡（熱咖啡＋愛爾蘭威士忌＋奶油）、Mexico iced coffee 墨西哥冰咖啡（冰咖啡＋鮮奶油＋蛋黃＋綠薄荷酒）、Pousse café 普施咖啡（分層調酒中最有名的一支酒－彩虹酒，並沒有咖啡的成分）、Royal coffee 皇家咖啡（熱咖啡＋白蘭地酒）、Mesdames coffee 貴夫人咖啡（熱咖啡＋泡沫鮮奶油＋綠薄荷香甜酒）。
13. napkin ring 口部環，在拆除口布時即收走。bread plate 麵包盤和 salt and pepper shaker 鹽、胡椒罐，用完主菜後撤走。水杯應於用餐時全程保留。
14. 乙、避免羹湯類打翻，每客分量盛裝以約 7 分滿為原則。丁、分菜後若有剩餘菜餚，可將剩菜稍作整理，並留下服務叉匙在盤上，若服務員不在時，客人才可能自行取用。
15. 服務人員應從顧客的左方服務麵包；麵包宜以用手撕成小塊，以奶油刀抹上奶油食用；麵包盤與奶油刀宜在吃完主菜之後撤除。
16. recycle 循環使用；refund 退還；repair 修復；reuse 再利用。
17. 油類火災不可使用水灌注或撲滅，因為油和火會隨著水蔓延開來。朝油鍋撒入大量的鹽或蘇打粉，可以減緩火勢蔓延；若不慎被熱油燙傷時，應遵循「沖、脫、泡、蓋、送」的順序處理。
18. business suite 商務套房；junior suite 小型套房；pantry room 備品室；triple room 三人房。
19. living room area 起居區；luggage rack 行李架。
bedroom area 臥房區；control panel 控制面板。
bathroom area 衛浴區；shower curtain 浴簾。
bathroom area 衛浴區；bidet 坐浴盆、下身盆。
20. clothes line 晾衣繩、foot stool 腳凳、ice bucket 冰桶、refrigerator 冰箱。
21. housekeeping clerk 負責 lost & found 登記，OOO room（out of order，故障房）的清潔是房務清潔員（room attendant）；housekeeping manager 通常使用 General Master Key（全館通用鑰匙）進行 room check；Executive Housekeeping Manager（房務部經理）對自己負責的 emergency master key 有保管責任。
22. day use 半日租（休息）；occupied & dirty 未清潔的續住房；skipper 逃帳，住客已離開旅館但未結清應付帳款；sleep out 遷入未宿。

23. V/C, Vacant & Clean: 已清潔之空房 7 間
V/D, Vacant & Dirty: 未清潔之空房 5 間
V/R, Vacant & Ready: 已清潔且已檢查過的空房 4 間。
24. double room 一張大床之雙人房、twin room 兩張小床之雙床房。50 間，空房率為 40%，表示住房率為 60%，售出各 30 間。所以 double room 需要 30 條床單、twin room 需要 60 條床單。
25. 房間地毯每天應使用吸塵器吸塵，並應定期使用高泡地毯水清洗後，再用抽洗機將汙水吸淨。電視應使用乾抹布擦拭表面去除灰塵。電話應以酒精擦拭聽筒與話筒進行消毒。
26. bed cover 床罩×2、bed pad 保潔墊×2、pillow case 枕頭套×6。
27. DND 房無須進行夜床服務。兩人住宿的雙張單人床房，開兩張床中間內側的 bed cover (床罩) 即可。足布應放置於床單、毛毯或羽絨被向下翻摺處的地面，並將拖鞋放在足布上面。
28. face towel 面巾 (洗臉毛巾)、hand towel (手巾)、bed sheet (床單)、pillow case (枕頭套)。三人房之洗臉毛巾×3、手巾×3、床單×2、枕頭套×6。
29. bed pad 保潔墊×1、bed sheet 床單×3、bed skirt 床裙×0、bed spread 床罩×0。加床無須設置床裙和床罩。
30. down comforter 羽絨被。使用羽絨被做床，無須使用毛毯。
31. 客房餐飲通常簽房帳，亦即餐點送達時，請客人簽名確認，計入房帳，待客人辦理遷出手續時，連同住宿金額一併收取。F&B (food & beverage, 餐飲部)。
32. 餐廳的客用洗手間應定時打掃，以保持最乾淨的狀態。旅館高樓層玻璃的清洗係為年度計畫，大多外包給專業的清潔公司。藝術品應避免腐蝕性液體，以乾淨的雞毛撢子掃去灰塵，再用乾淨的抹布擦拭乾淨即可。
33. 定溫式探測器：當探測器周圍溫度達到火災前期標準時 (動作溫度)，感應子之雙面金屬會翻轉使接點導通，回報火警受信總機。定溫式探測器適用於高溫或溫差變化比較大之場所，如經常使用暖氣或小量火器 (廚房、餐廳、鍋爐間) 等場所。