

國立臺南家齊女中學 100 學年度第 1 次專任及代理教師甄試

餐飲管理科試題

一、選擇題 (25 題) 50%

- ( ) 1. 所謂「EBS」之簡稱，係指下列何者？(A)商務中心 (B)旅館櫃檯 (C)服務中心 (D)房務部。
- ( ) 2. 依每個員工的特性，分派不同的部門，給予適當的工作，使員工得以發揮長才，符合專業；是屬於哪一項餐飲組織基本原則？(A)Unity of Command (B)Job Rotation (C)Span of Control (D)Job Assignment。
- ( ) 3. 在大廳處理顧客疑問、抱怨，並代為購買車票、機票及劇票等事項的是：(A)Greeter (B)Information Clerk (C)Bell Man (D)Mail Clerk。
- ( ) 4. 業務聯盟台灣地區國際觀光旅館的發展趨勢，台北君悅飯店是採(A)Management Contract (B)Referral (C)Franchise (D)Company Owned。
- ( ) 5. 以下何者為鄰近海濱或游泳池邊的房間？(A)Loggia (B)Lanai (C)Cabin (D)Cabana。
- ( ) 6. 下列哪種鑰匙可開啟內部反鎖的客房，僅於緊急狀況時使用？(A)Guest Room Key (B)Floor Master Key (C)Double Lock Key (D)Inhibit Key。
- ( ) 7. 現場烹調(Flambé)火燄薄餅(Crêpes Suzette)時，其服務流程：a.以小火讓砂糖溶解呈焦糖顏色，b.將酒加熱，順著香吉士螺旋皮將之淋下，c.放入香吉士皮絲及果肉，d.放入薄餅皮，e.放入柳橙汁及檸檬汁 依烹調順序應為？(A)abcde (B)abdec (C)aedcb (D)bcdae。
- ( ) 8. 中餐的菜單內容如下：(甲)冷盤 (乙)大菜 (丙)熱炒 (丁)點心 (戊)水果，其上菜順序為何？(A)甲乙丙丁戊 (B)甲丙戊乙丁 (C)甲丙乙丁戊 (D)甲丁丙乙戊。
- ( ) 9. 依據燃燒物質的不同，火災分為四類，因電器用品、變壓器、電壓配線等等電器設備所引發之火災是屬於哪一類火災？(A)D 型火災 (B)C 型火災 (C)B 型火災 (D)A 型火災。
- ( ) 10. 下列何種廚房設備也有人稱之為「水牛斧刀」(Buffalo Chopper)？(A)Food Mixer (B)Food Blender (C)Food Processor (D)Food Cutter
- ( ) 11. 要製作 650 公克的清炒青花菜，你需要採買多少青花菜？(已知其漲縮率為 93%，廢棄率為 48%) (A)1456 公克 (B)290 公克 (C)1344 公克 (D)335 公克。
- ( ) 12. 酒吧所使用的酒精性飲料成本是屬於(A)不可控成本 (B)固定成本 (C)變動成本 (D)半變動成本。
- ( ) 13. 在服務品質(SERVQUAL)量表的構面中，有關「員工有足夠的知識以回應顧客的問題」項目，屬於下列何種構面？(A)保證性 (B)可靠性 (C)關懷性 (D)反應性。
- ( ) 14. 中餐廚房組織相當繁複，下列何項敘述正確？(A)爐灶師傅是中廚房烹調時的靈魂人物，又稱墩子 (B)點心師傅須具備中式麵食、點心的製備能力，又稱料清 (C)燒臘師傅能運用廚房設備製備燒烤食物，只在粵菜館有設其職責 (D)蒸籠師傅主要蒸煮菜餚、煮高湯為主，又稱候鑊。
- ( ) 15. 世界上知名度最高的強化酒精葡萄酒 (Fortified Wine)，雪莉酒 (Sherry) 及波特酒 (Port)，產於哪些國家？(A)南非及加拿大 (B)法國及義大利 (C)德國及瑞士 (D)西班牙及葡萄牙。
- ( ) 16. 下列何者不是香檳區法定的葡萄品種？(A)Pinot Noir (B)Pinot Meunier (C)Sauvignon Blanc (D)Chardonnay。
- ( ) 17. 從法國進口葡萄酒，其標籤上若有「Appellation Margaux Contrôlée」的字樣，表示這瓶酒的等級為(A)優良地區的葡萄酒 (B)地區葡萄酒 (C)法定產區葡萄酒 (D)日常餐酒。

- ( ) 18. 標示有 AVA (American Viticultural Area) 的美國葡萄酒，即表示其使用的葡萄品種必需有多少比例出自酒標上標示的產區？(A)75% (B)80% (C) 85% (D)90%。
- ( ) 19. 嬰兒機票 (Infant Fare) 價格係以全票票價 (Full Fare) 之多少比例計算？(A)50% (B)30% (C)10% (D)視實際年齡而定。
- ( ) 20. 國泰航空公司的航空公司代號( air transportation code )是：(A)CZ (B)CI (C)CX (D)EA。
- ( ) 21. 臺灣於九十七年七月四日正式開放大陸人士來臺，此「大陸人士」屬於第幾類大陸居民？(A)第一類 (B)第二類 (C)第三類 (D)第四類。
- ( ) 22. 根據以下所提示，有關旅行業申請籌設的程序，下列何者正確？① 辦理公司設立登記 ② 申請籌設登記 ③ 申請註冊登記 ④ 核發旅行業執照 ⑤ 申請營利事業登記證 (A)①②③④⑤ (B)①②⑤③④ (C)②①③④⑤ (D)②①③⑤④。
- ( ) 23. 佳佳的機票號碼為 69551602042614，請問第五個數字所代表的意義為何？(A)旅行社代號 (B)機票張數代號 (C)航空公司代號 (D)機票開立來源代號。
- ( ) 24. 航空公司為了服務旅客，將機艙劃分成數個不同的等級的客艙，以滿足不同的旅客需求，如果同一航班以價位高低來排列，請問下列何者正確：(A) $P > F > C > Y$  (B) $F > C > Y > P$  (C) $Y > F > C > P$  (D) $P > Y > F > C$ 。
- ( ) 25. 小真現為家齊大餐館的儲備幹部，因此必須輪調各個部門已瞭解各工作職責及熟悉餐廳業務，以下為小真在餐館輪調時，從事過的工作內容：餐具管理、清潔及維護；飲料管理、銷售及服務；自助餐會及展覽等業務；餐具破損率控制；標準酒譜製定。請問：小真到目前為止，曾經輪調過哪些部門？ 甲、Steward Dept；乙、Purchase Dept；丙、Banquet Dept；丁、Beverage Dept (A)甲乙丙 (B)乙丙丁 (C)甲丙丁 (D)甲乙丁。

## 二、問答題 (5 題) 20%

1.請解釋何謂餐旅業所稱之「內隱服務(Implicit Service)」？並舉例說明之。

2.請敘述台灣餐飲小吃業發展的困境，以及如何因應。

3.請解釋何謂「一鄉鎮一特產(One Town One Product, OTOP)」，並請舉例說明之。

4 請說明如何提升台灣飲料店業的國際競爭力？

5.請說明餐飲業在營運時容易發生的問題有哪些？

三、解釋名詞（5 題）30%

1.請解釋「關鍵時刻(Moments of Truth)」。

2.請解釋餐飲從業人員的職場倫理中所謂「五感一心」之意。

3.請解釋「加盟連鎖 (Franchising)」餐廳。

4.請解釋「工作說明書(Job Description)」。

5.請解釋餐飲業「QSCV」營運理念。