

# 101 學年四技二專第二次聯合模擬考試

## 餐旅群 專業科目 (一) 詳解

101-2-17-4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
C	B	D	A	A	D	B	C	D	B	A	B	C	B	D	C	A	C	C	B	A	C	D	D	B
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
A	C	D	B	B	D	D	B	A	A	B	C	A	D	B	C	B	D	D	A	C	A	A	B	C

1. 服務人生觀是指將服務視為日常生活的一部分。餐旅業是服務性的產業，學生平日於校園中就開始養成服務他人的習慣，畢業後進入業界即可接軌
2. (B) 針對每一位顧客，都必須要依照當時的情境及顧客需求，有不同的應對進退，才能讓每位顧客都有賓至如歸的感受
3. (D) 西餐廳外場服務員的工作內容，Jolin 並未學習過，且為顧客進行桌邊烹調，必須要有純熟的餐飲服務技術，為資深服務員或餐廳領班的工作內容
4. ① 清明上河圖為北宋時期張擇端所做  
② 馬可波羅遊記為元朝時期 Marco Polo 在亞洲旅行的著作  
③ 波麗路西餐廳成立於民國 23 年  
④ 臺灣觀光協會成立於民國 45 年
6. 此為傳統文化商品化的負面影響
7. 咖啡屋：西元 1530 年敘利亞出現第一家咖啡館，歐洲第一家咖啡屋則出現在義大利威尼斯  
小酒館(Taverne)：英文為 Tavern，源起於羅馬帝國時期(上古時期)，供應簡單的餐食  
速食：1950 年美國速食產業崛起，麥當勞則創始於 1948 年  
羊腿湯(Le Restaurant Divin)：西元 1765 年由廚師 Boulanger 所發明
8. 避風塘炒蟹：廣東菜  
松鼠黃魚：江浙菜  
涮羊肉：北平菜  
小籠湯包：上海菜
10. 根據行政院主計處民國 100 年第九次修訂：  
H 大類為「運輸及倉儲業」：從事以各種運輸工具提供定期或不定期之客貨運輸及其運輸輔助、倉庫經營、郵政及快遞等行業。附駕駛之運輸設備租賃亦歸入本類  
R 大類為「藝術、娛樂及休閒服務業」：從事藝術、娛樂及休閒服務之行業，如現場表演、經營博物館、博弈、運動、娛樂及休閒服務活動  
P 大類為「教育服務業」：從事正規教育體制內各級學校(含學前教育、小學、中學、職業學校、大專校院及特殊教育)與正規教育體制外各種專業領域之教育服務，以及不具教學性質之教育輔助服務之行業。上課地點可能在學校、教室或透過廣播、電視、網路、函授或其他通訊方式。授予學位證書之軍事學校及法務機構附設學校，亦歸入本類
11. 李中蕊與李太太都是屬於「觀光主體」
12. 消費者的需求彈性大，因此餐飲業者必須時時求新求變，才能符合消費者彈性大易轉換產品的特性
14. (B) 飲酒店業是指從事酒類飲料銷售之餐飲服務，但無提供陪酒員的行業
15. Catering Service 是外燴餐飲服務，將供應的餐食及所需的設備、器皿，運送至顧客指定的地點，進行餐食的供應及服務，麥當勞及肯德基目前提供外送服務，但未提供外燴服務
16. Gourmet Restaurant 是以供應傳統經典菜餚為主，重視服務多過於菜餚，價格偏高，為顧及服務品質一般較不歡迎年幼的孩童入內用餐  
Family Restaurant 價格平易近人
17. (A) 外送比外賣所需的員工人數會較「多」
18. (C) 合夥經營：與連鎖業者相比之下，品牌形象打造會較不易，且廣告宣傳費用平均下來會較高
19. (C) 與一般餐廳營運相比，因可節省店租、水電費等開銷，所以會較於店內用餐便宜
20. (B) 供水及排水系統的規劃屬於內場廚房的設計考量因素
21. (A) 盡量要以直線行走的方式來設計動線，避免彎彎曲曲，繞路而行的設計
22. 送餐路線距離越短越好，可以避免菜餚溫度之變化，也可以增加餐廳座位的翻檯率
23. (A) 飲務部  
(B) 採購部  
(C) 餐務部  
(D) 宴會部
24. (A) 練習生  
(B) 領檯員  
(C) 主任  
(D) 實習生
25. (B) 使各項餐飲物料採購規格統一，是屬於標準採購(Standard Purchasing)的部分
26. (A) 致電顧客確認人數，是屬於領檯員的工作內容
27. 龍蝦 1 斤(600 g)=1,200 元  
1 g = 2 元，4 兩(150 g)= 300 元  
奶油 1 磅(454 g)= 320 元，1 g = 0.7 元，50 g = 35 元  
麵條 1 kg = 160 元，1 g = 0.16 元，100 g = 16 元  
直接成本：300+35+16 = 351 元  
351元 ÷ 40% = 877.5 元
29. (A) Catering Dept.：宴會部(外燴部)  
(B) Room Service Dept.：客房餐飲部  
(C) Steward Dept.：餐務部

- (D) Administration Dept. : 管理部
30. (A) Orientation Training : 職前訓練  
(B) OJ Training : 在職訓練  
(C) Apprenticeship : 學徒制  
(D) Role Playing : 角色扮演
31. 沖 : 用清水將手徹底沖洗乾淨  
捧 : 用雙手捧水, 將水龍頭沖洗乾淨
32. 豪華旅館時期是指 19 世紀後, 為迎合貴族嗜好所經營的旅館型態, 此時期的旅館有波士頓崔蒙旅館 (Boston's Tremont House)、舊金山皇宮旅館 (The Palace)、巴黎歌聯飯店 (Grand Hôtel de Paris)
33. (A) Drive : 司機  
(B) Door Attendant : 門衛  
(C) Porter : 行李員  
(D) Room Maid : 房務員
34. Office Clerk : 房務辦事員
38. (A) Capsule Hotel : 膠囊旅館  
(B) Casino Hotel : 賭場旅館  
(C) Villa : 獨棟式別墅旅館  
(D) Resort Hotel : 渡假型旅館
39. (A) Villa : 獨棟式別墅旅館  
(B) Pension : 民宿  
(C) Residential Hotel : 長期住宿型旅館  
(D) Motel : 汽車旅館
40. (A) Bermuda Plan : 百慕達式計價  
(B) Modified American Plan : 修正美式計價  
(C) Continental Plan : 歐陸式計價  
(D) American Plan : 美式計價
41. (A) Sleep Out : 旅客外宿, 已完成遷入手續的房客, 當晚未住宿於客房內, 隔日才辦理退房離去  
(B) Stay Room : 續住房, 該客房有旅客續住中  
(C) Sleeper : 呆房, 因櫃檯人員疏失未將客房資料更新, 誤以為空房已銷售, 而未將此客房出售, 造成飯店虧損  
(D) Stay Over : 續住, 旅客辦理遷入時告知旅館人員要續住
42.  $600,000 \div 200 = 3,000$  元  
(當日客房總收入)  $\div$  (總客房數) = 平均房價  
(Average Room Rate)
43. (A) Franchise chain : 特許加盟  
(B) Referral chain : 會員連鎖  
(C) Voluntary chain : 業務聯繫  
(D) Management Contract chain : 管理契約
44. (A) Executive Business Center : 商務中心  
(B) Operator : 總機  
(C) Sewing Room : 裁縫室  
(D) Room Service : 客房餐飲
45. (A) 團客通常由帶團領隊使用住宿券結帳, 僅少部分顧客, 若使用房內食物及其他需付費的服務, 才須另行以信用卡或現金收費
46. (C) 掌握遷入及遷出的旅客人數, 銷售客房及分配房間 : 屬於櫃檯接待的工作, 房務部主管要確認各房間打掃狀況, 與櫃檯保持聯繫
48.  $25 \text{ 元} \times 20\% = 5 \text{ 元}$  (無色汽水成本)  
 $(90 \text{ ml} \div 60 \text{ ml}) \times 10 \text{ 元} = 15 \text{ 元}$  (柳橙成本)  
 $15 \text{ 元} + 5 \text{ 元} = 20 \text{ 元}$  (總成本)
49. 銷售毛利率 =  $\frac{\text{售價} - \text{直接成本}}{\text{售價}} \times 100\%$   
 $\frac{(200 \text{ 元} - 50 \text{ 元})}{200 \text{ 元}} \times 100\% = 75\%$
50.  $8,000 + 8,000 \times \frac{1}{2} - 2,000 = 10,000$   
(原房價) + (延遲退房房價) - (訂金) = 10,000