

## 104 學年度四技二專第四次聯合模擬考試 餐旅群 專業科目(一) 詳解

104-4-17-4

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
A	A	B	A	C	A	B	A	B	D	A	D	A	A	D	A	D	B	D	A	C	C	D	B	D
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
C	C	B	A	C	A	D	C	B	A	B	C	D	A	C	C	D	D	B	A	D	C	B	A	A

1. (A) Receptionist(接待員)：餐廳中與客人接觸的第一線人員，負責迎賓、帶位、送客等工作  
(B) Runner(跑菜員)：為顧客端送菜餚及清理殘盤到廚房的外場服務人員  
(C) Head Waiter(領班)：英文又稱 Captain，為外場的基層幹部，領班主要的工作是督促前場員工，也必須親自參與服務客人  
(D) Sommelier(葡萄酒侍酒師)：為顧客提供酒類服務的專業人員，工作內容如：為顧客挑選或建議適合搭配菜餚的酒款、開瓶、倒酒、試酒等
3. (A) 麥當勞由美國人雷·克羅克於 1940 年創立，是美國跨國連鎖速食店之一  
(B) 1876 年亨利·哈維於美國成立第一家名叫「哈威(Harvey House)」的連鎖餐廳，為連鎖餐廳始祖  
(C) 肯德基創辦人為桑德士上校，第一家肯德基特許經營店於 1952 年在美國猶他州鹽湖城開業  
(D) 史塔特拉先生成立全球第一間連鎖旅館
7. (丙) 投資金額多寡需依照總公司規定  
(丁) 加盟者須配合總公司規定，若違規時須付違約金或可能遭解約，因此自主性小，難以實現自己的理想與抱負
8. 收拾殘盤 3S 及順序為：Scrape 刮除→Stack 堆疊→Separate 分類；Sanitize 消毒；Safe 安全
9. 16~49°C 之間適合大部分細菌繁殖的溫度，49~60°C 之間適合部分細菌繁殖溫度，7~60°C 之間適合某些產生毒素的細菌生存，因此危險溫度應為 7~60°C
12. 國外旅遊預警分級表  
灰色警戒(輕)：提醒注意  
黃色警戒(低)：特別注意旅遊安全，並檢討應否前往  
橙色警戒(中)：高度小心，避免非必要旅行  
紅色警戒(高)：不宜前往
15. 社會行銷導向又稱綠色行銷、生態行銷、公益行銷，企業在追求符合利潤之外，還負有社會貢獻之責
20. Lanai 陽臺房，指客房附有陽台或天井，常見於度假或濱海旅館；Cottage 小木屋；Pension 民宿
23. 103 年度來臺旅客達 991 萬 204 人次，104 年度來臺旅客超越 1000 萬人次
24. (B) 廚房一般作業場所應在 100 米燭光以上的光度
25. (D) 南投埔里產紹興酒及其製品
26. 艾斯可飛將法國新舊菜系有系統分類，對餐廳最大貢獻為有系統地建立廚房組織編制制度，吃完一道再上一道制度，有「西餐之父」、「近代廚師之父」的美名
27. 元宵節為農曆正月 15 日，慶元宵系列活動有臺灣燈

- 會、高雄臺北燈會、平溪放天燈、鹽水蜂炮、臺東炸寒單。頭城搶孤為中元節農曆七月時的活動
29.
  31. 販仔間出現在清末民初時期，是臺灣旅館早期代表性產物，專供做生意小販跑單幫者休息歇腳或住宿，收費低，設備簡單
  34. (A) Backpack Travel(自助旅行)：旅行期間所有一切由自己規劃，是自主性最高的旅遊方式  
(B) By Pass Product(自由行)：一種半自助旅遊的方式，旅客可尋求旅行社代訂機位及預訂飯店，但旅遊行程自行規畫，即俗稱的機+酒(機票+酒店)  
(C) Business Travel(商務旅遊)：主要目的為洽商所引發的旅遊活動，包括商務考察、會議、洽談生意等  
(D) FAM Tour(Familiarization Tour 熟悉旅遊)：專為旅行業舉辦，讓旅行業從業人員前往熟悉其產品的一種遊程
  36. 意外事故醫療費用每一旅客 10 萬元
  38. Complimentary 免費招待
  39. 乙、機票必須以英文大寫書寫  
丙、FLT 是指班機號碼，CLASS 班機艙等
  40. (A) Executive Chef(行政主廚)負責菜單研發、食譜擬定、掌控食物成本，但不執行烹調工作  
(B) Garde Manger 或稱 Pantry Cook，為冷盤廚師  
(C) Entremetier 為蔬菜師傅  
(D) 西點廚師為 Pastry Cook
  41. 薩河蛋糕為奧地利代表菜餚
  42. 統計過去銷售狀況來預估當日銷售量，作為當日採購食材數量的依據(銷售量不易預估)  
食材有保存期限，因此特別注重生鮮食材的保鮮狀況(產品不易儲存)  
接待人員容易因情緒不佳影響當天服務品質，需加強員工自我情緒管理(服務異質性)
  43. 53 年日人開放出國觀光後，許多日本客喜愛到臺灣旅行，56 年日籍來臺旅客首次超越美籍旅客，由於接待引導日本觀光客產生導遊需求，於 59 年「中華民國觀光導遊協會」成立，68 年臺灣開放國人出國觀光，領隊需求激增，遂於 75 年成立「中華民國領

- 隊協會」
45. BSP(The Billing & Settlement Plan)銀行清帳計畫  
CRS(Computerized Reservation System)電腦定位系統  
MRP(Machine Readable Passport)機器可判讀護照  
TSA(Tourism Satellite Account)觀光衛星帳
46. (D) 餐飲業最常見的中毒為腸炎弧菌感染，其感染途徑為海鮮類，間接汙染物常是經由抹布、砧板、菜刀；金黃色葡萄球菌感染途徑為有傷口、膿瘡者
47. (A) 2015 年萬豪國際集團(Marriott)收購喜達屋酒店及渡假村集團  
(C) 臺北老爺大酒店委託日本 Nikko Hotel International (NHI)國際日航連鎖飯店經營管理
48. 備品室(Pantry Room)為旅館專有名詞，觀光旅館建築及設備標準中，每層樓客房數二十間以上，需設置一處備品室一處
49. (B) 100 分－180 分：1 星級  
181 分－300 分：2 星級  
301 分－600 分：3 星級  
601 分－749 分：4 星級  
750 分以上：5 星級  
(C) 第一階段「建築設備」評鑑總分 600 分，第二階段「服務品質」評鑑總分 400 分  
(D) 總計 1000 分
50. Sleeper 呆房、空置房或沉睡房，房客已遷出，但櫃檯人員未即時資料更新，導致房間未能銷售出去  
Skipper 逃帳  
Walk-in 未訂房臨時入住  
No Show 應到而未到旅客，事先訂房當天卻沒有入住