

## 第一部分：餐旅服務

- 有關餐飲服務的敘述，下列何者正確？  
甲、服務具彈性，主要原因為服務的不可儲存性  
乙、服務滿意度由顧客主觀意識決定，因此才有以客為尊，服務至上的概念  
丙、Implicit Service 對顧客是一種感覺，包括內心感受的部份，如視覺、聽覺、嗅覺、味覺等  
丁、服務對餐廳而言，除滿足顧客基本生理需求外，亦可滿足其馬斯洛其他層級之需求  
戊、餐飲服務為個人化服務業，以產品品質及服務獲取合理報酬  
(A) 甲乙丙 (B) 乙丙丁  
(C) 丙丁戊 (D) 乙丁戊
- 餐廳經營所提供的商品包含有形產品及無形的服務，其中屬於 Facilitating Goods 的有哪些？  
甲、尊榮感 乙、口布 丙、杯墊 丁、紙巾 戊、餐叉 己、服務人員的微笑 庚、飲品  
(A) 甲丙戊 (B) 乙丙己 (C) 丙丁戊 (D) 丙丁庚
- 有關餐旅服務人員的行為舉止，下列何者**不合乎**服務禮儀？  
(A) 迎賓時，親切地對顧客說：「您好，歡迎光臨」  
(B) 處理顧客抱怨時，服務人員應耐心傾聽並以點頭禮表示抱歉  
(C) 接聽顧客預約電話時，需詳實記錄訂位大名、日期、時間及人數  
(D) 服務顧客電梯上樓時，服務人員應簡單點頭招呼為禮
- 有關餐廳服務人員基本禮儀的敘述，下列何者正確？  
(A) 領檯員引導顧客帶位入座時，應以客為尊，讓顧客先行  
(B) 電梯服務時，遇見熟客應熱情招呼，噓寒問暖  
(C) 介紹禮儀中，服務人員面對顧客應主動呈遞名片，並先自我介紹  
(D) 與顧客握手，為表尊敬服務人員應先主動伸手相握
- 餐廳外場服務人員與其職責配對正確的是：  
(A) Manager—編排工作班表，安排執勤內容  
(B) Captain—擬訂營運目標及訂價策略  
(C) Hostess—接受訂位、劃位、帶位服務  
(D) Waiter—負責葡萄酒服勤及銷售
- 有關餐廳營業設備的敘述，下列何者正確？  
(A) 直徑 180 公分的圓桌，應採用直徑 150 公分的轉檯較為適宜  
(B) Reception Desk 通常用來放置服勤時需用到的餐具及備品  
(C) Poster Stand 通常擺設在門口，用來迎賓及安排座位之用  
(D) Craving Trolley 通常用來服務大塊肉菜餚，具有保溫功能，提供現場桌邊服務
- 餐廳各式推車中，適宜在旁桌服勤—凱撒沙拉，讓顧客欣賞服務員熟練的服務技巧，建議使用下列何推車？  
(A) Flambé Trolley (B) Carving Trolley  
(C) Service Trolley (D) Liqueur Trolley

8. 下列各項餐廳器具中，何者**非**扁平餐具(Flatware)？  
 (A) Lobster Pick            (B) Chafing Dish            (C) Sauce Ladle            (D) Lemon Squeezer
9. 下列何項餐具適合用來盛裝焗烤通心麵？  
 (A) Casserole Dish            (B) Ceramic Snail Plate  
 (C) Dinner Plate            (D) Ramekin
10. 下列何者屬於服勤用器具？  
 甲、Butter Knife            乙、Crumb Scoop            丙、Pepper Mill            丁、Goose Neck  
 戊、Hurricane Glass            己、Snifter            庚、Grapefruit Spoon  
 (A) 甲乙丙            (B) 乙丙丁            (C) 丙丁戊            (D) 甲己庚
11. 有關各國代表菜餚配對，下列何者**錯誤**？  
 (A) 德國—Ox-Tail Clear Soup            (B) 西班牙—Gazpacho  
 (C) 美國—Manhattan Clam Chowder            (D) 義大利—Minestrone
12. 依菜單週期區分，餐廳使用菜單的時間由長到短排列，下列何者正確？  
 (A) Today's Special→Seasonal Menu→Fixed Menu  
 (B) Fixed Menu→Seasonal Menu→Today's Special  
 (C) Today's Special→Seasonal Menu→Fixed Menu  
 (D) Seasonal Menu→Fixed Menu→Today's Special
13. 有關循環菜單 Cycle Menu 的敘述，下列何者**錯誤**？  
 (A) 適用於各機關的團體膳食  
 (B) 循環週期過長，會使用餐者感覺重複率高  
 (C) 使用循環菜單有助於大量採購，降低採購成本  
 (D) 循環週期最好以 5、10、15 天為一單位
14. 有關傳統西式菜單的上菜順序，下列何者正確？  
 (A) Hors d'Oeuvre Chaud→Potage→Hors d'Oeuvre Froid→Poisson  
 (B) Poisson→Grosse Pièce→Entrée Froid→Entrée Chaud  
 (C) Sorbet→Rôti Froid→Rôti with Salade→Légume  
 (D) Hors d'Oeuvre Froid→Potage→Hors d'Oeuvre Chaud→Poisson
15. 有關飲料單的敘述，下列何者**錯誤**？  
 (A) Apéritif List 包含苦艾酒、不甜雪莉酒、金巴利、多寶力酒等酒  
 (B) Wine List 包含紅葡萄酒、白葡萄酒、氣泡酒及白蘭地等酒  
 (C) After-dinner Drink List 包含香甜酒、甜白酒及波特酒等酒  
 (D) Cocktail List 提供調配混合酒精的飲料
16. 有關餐飲席次安排的敘述，下列何者正確？  
 (A) 西餐宴席中，男女主人應併肩而坐  
 (B) 西餐席次中，越接近男女主人的賓客，其席次地位越高  
 (C) 中餐宴席中，主人應面門而坐，主賓則背門而坐  
 (D) 中餐席次中，男主人右側為女主賓，且越接近主人的賓客，其席次地位越高

17. 有關西餐用餐禮儀的敘述，下列何者正確？
- (A) 使用雙耳湯碗喝湯時，可使用手端起來喝
  - (B) 西餐喝熱湯時，可用口吹涼後再吃
  - (C) 食用牛排可將肉全部切成一小塊後食用
  - (D) 食用水果時，果核可直接吐在盤子上
18. 有關宴會用餐禮儀，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 宴會需待賓客到齊後，女主賓攤開餐巾後，與會來賓才可攤開餐巾
  - (B) 菜餚開動時，由女主賓開動後，與會來賓始可開動
  - (C) 用餐時男士可主動自我介紹，並與其他來賓互動交談
  - (D) 宴會未結束時，不可擅自離席，若須提前離開，應向主人及其他賓客致歉
19. 有關西式開胃菜用餐禮儀中，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) Canapé 開胃小品與 Relish 生食蔬菜，兩者均可直接以手取食
  - (B) Ham & Melon 為冷開胃菜，以 salad Fork & salad Knife 食用
  - (C) Shrimp Cocktail 通常以 Cocktail Glass 盛裝，並使用 Cocktail Fork
  - (D) Smoked Salmon 通常搭配上酸豆、洋蔥及檸檬，以 Fish Fork & Fish Knife 食用
20. 有關營業前準備工作的敘述，下列哪些正確？
- 甲、House Work 包含掃地、拖地、擦玻璃…等清潔工作
  - 乙、擦拭盤子順序：盤底→盤面→盤緣
  - 丙、工作檯(Service Station)層板，中層物品擺放各式玻璃杯，杯口需朝下放置
  - 丁、擦拭餐刀應使用口布擦拭，且刀刃朝右
  - 戊、工作檯(Service Station)層板，下層物品擺放各式布巾，擺放時應布邊朝內，方便拿取
- (A) 甲乙
  - (B) 丙丁
  - (C) 丁戊
  - (D) 甲戊
21. 下列何者**非**餐廳外場營業前會議(Bridfing)的工作內容？
- (A) 檢查服裝儀容及工作分配
  - (B) 傳達促銷活動及今日特餐
  - (C) 訂席狀況及 VIP 名單
  - (D) 檢討營業狀況及食材成本
22. 有關杯具擦拭順序，下列何者正確？
- 甲、雙手拿取擦拭布對角線兩端
  - 乙、左手握杯底，右手擦拭杯子內外
  - 丙、杯口倒置上蒸氣
  - 丁、舉杯向光源處確認是否乾淨
  - 戊、準備熱水及擦拭布
  - 己、拿取杯子，檢視是否破損或髒污
- (A) 戊甲己丙乙丁
  - (B) 己戊甲丙乙丁
  - (C) 戊甲丁丙乙己
  - (D) 丁戊甲丙乙己

23. 有關口布摺疊方式及其功能的配對，下列何者正確？  
 甲、客用 乙、觀賞用 丙、服勤用  
 ㄅ、燭光 ㄆ、法國摺 ㄇ、蓮花座 ㄎ、酒扇 ㄌ、土地公  
 (A) 甲ㄅ、乙ㄎ、丙ㄌ (B) 甲ㄆ、乙ㄇ、丙ㄎ  
 (C) 甲ㄌ、乙ㄅ、丙ㄎ (D) 甲ㄌ、乙ㄆ、丙ㄎ
24. 有關持盤服務技巧說明，下列何者正確？  
 (A) 上菜可使用手心式可端拿四盤  
 (B) 挾盤式主要以大姆指、食指夾住第一盤，並以中指、無名指及小指托住第二盤  
 (C) 端拿四盤時，可使用左右手各拿兩盤方式，最為安全  
 (D) 收拾餐盤時，使用手腕式第二盤會最為穩固
25. 下列操持各式托盤的方式，何者正確？  
 (A) 單手低搬法適用於大型托盤的操持，例如：客房餐飲服務時使用  
 (B) 單手高搬法適用於酒會人多時，使用小型托盤進行服務  
 (C) 手持托盤為保穩固，應緊靠腰間，掌心平貼，以維持托盤的平衡  
 (D) 雙手手托法適用於搬運長距離較重、較多的物品時使用
26. 有關服務叉匙使用方式，下列敘述何者正確？  
 (A) 雙手操持服務叉匙應以左匙右叉，匙下叉上進行分菜  
 (B) 雙手操持服務叉匙適用於夾取圓形食物時使用  
 (C) 指夾法適用於中餐分魚服務  
 (D) 指握法適用於英式分菜服務
27. 有關各項基本服務技巧，下列何者**錯誤**？  
 (A) 進行托盤服務時，先上桌者應放置托盤外側，才能方便拿取  
 (B) 分派清蒸鱈魚時，可使用兩支魚刀代替服務叉匙  
 (C) 摺疊口布時應以簡單乾淨、方便拆摺為要  
 (D) 收拾盤碟的操作順序為 Scrape→Separate→Stack
28. 有關口布-雨後春筍的摺疊過程，下列何者正確？  
 甲、將四方形下方一角，上摺至距離頂點 $\frac{1}{4} \sim \frac{1}{5}$ 處  
 乙、將三角形左右兩底角分別摺至頂點  
 丙、餐巾反面朝上，由下向上對摺成三角形  
 丁、尖端向下反摺  
 戊、翻面後，將右側的角摺入左側夾縫中  
 己、將餐巾立起  
 庚、兩側翻開即可  
 (A) 丙乙甲丁戊己庚 (B) 甲丙乙丁己庚戊  
 (C) 乙丙甲丁己戊庚 (D) 丙乙戊己甲丁庚

29. 有關徒手收拾殘盤的服務技巧，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 收拾殘盤應站於客人右後側，順時針操作
  - (B) 拿取第一盤時，左手姆指壓住叉柄，並將餐刀置於餐叉下方，呈打叉狀
  - (C) 第二盤置於手腕上，使用餐刀將殘渣刮到第一盤上
  - (D) 徒手收拾殘盤時，僅能使用手腕式服勤
30. 有關早餐餐桌佈置內容及原則，下列何者**錯誤**？
- (A) 不論美式或歐陸式早餐都需擺設 B.B.Plate & Butter Knife
  - (B) 每人份早餐可供應兩顆水煮蛋
  - (C) 自助式早餐的餐桌擺設，所需餐具擺設最少
  - (D) 以 Room Service 提供早餐時，應使用 Service Dish Cover 保持衛生
31. 有關下列菜單：Green Salad、Pureé of Green Pea Soup、Pan-fried Salmon Steak、Chees Cake、Coffee，其西式餐桌佈設內容，何者正確？
- (A) 其右側餐具由內至外，依序有餐刀→橢圓湯匙→沙拉刀
  - (B) 其左側餐具由內至外，依序有魚叉→沙拉叉→麵包盤及奶油刀
  - (C) 其上方餐具由下而上，依序有點心匙→點心叉→椒鹽罐及花瓶
  - (D) 此菜單若搭配佐餐酒，其擺設杯具依序為水杯→白酒杯
32. 有關中餐餐桌佈置步驟流程，下列敘述何者正確？
- 甲、擺設餐巾 乙、擺設公共物品 丙、擺設調味品 丁、擺設餐椅  
戊、架設餐桌 己、擺設轉檯 庚、鋪設檯布 辛、擺設餐具
- (A) 戊庚己辛丁甲乙丙
  - (B) 戊庚己辛甲乙丙丁
  - (C) 戊庚辛己乙甲丙丁
  - (D) 戊庚己辛甲丁丙乙
33. 有關特殊菜餚餐桌佈置內容，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) Mussels：右側魚刀，左側魚叉並附上洗指盅
  - (B) Snails in a Ceramic Dish：右側田螺叉，左側田螺夾，附洗指盅
  - (C) Oyster：右側蠔叉，附上洗指盅
  - (D) Goose Liver：右側沙拉刀，左側沙拉叉

## 第二部分：飲料與調酒

34. 親子動手做 DIY 教室提供 Dairy Drinks 課程，最終成品較符合下列何種選項？
- (A) Yogurt
  - (B) Espresso
  - (C) Mineral Water
  - (D) Red Bull
35. 有關茶葉相關資訊，下列敘述何者正確？
- (A) 唐朝項羽著有世界第一本茶葉專書
  - (B) 茶葉最早的功能是提神醒腦、生津解渴
  - (C) 阿薩姆紅茶最適合搭配英式下午茶
  - (D) 焙火時間的長短會影響茶味及香氣

36. 臺灣東部每年六至八月以熱氣球聞名的鹿野高台，最適合推薦遊客購買下列何項伴手禮與親朋好友分享？  
 (A) 蜜香紅茶 (B) 鐵觀音 (C) 龍井茶 (D) 紅烏龍
37. 經營飲料店的門檻低、利潤高，下列何者符合臺灣經營特性？  
 (A) POS 訓練員工養成良好的職業態度  
 (B) 物料成本控制，讓商品先進後出  
 (C) 強調健康新鮮食材，客製化口味取眾  
 (D) 乾貨物料繁多，使空間選擇性低
38. 市面上琳瑯滿目的花草茶中，讓樺樺最感興趣的是具有清新的檸檬香氣藍紫色小花且有助眠效果的是：  
 (A) 玫瑰 (B) 薰衣草 (C) 洋甘菊 (D) 檸檬草
39. 總務股長爲了同樂會前往超市購買蘆筍汁、舒跑、冬瓜茶、麥仔茶等清涼飲品，應屬下列何種類型？  
 (A) Functional Beverage (B) Non-Caffeine Drink  
 (C) Spring Water (D) Frozen Drink
40. 有關英式下午茶的敘述，下列何者正確？  
 (A) 下午茶時段分爲 Afternoon Tea、Low Tea  
 (B) 三層點心架由上往下吃、由鹹往甜吃  
 (C) 沖泡紅茶可同時加入檸檬、牛奶、糖  
 (D) 茶具材質以骨瓷的品質最佳
41. 下列選項中，何者較符合高山茶的種植條件？  
 甲、海拔 1000 公尺以上  
 乙、坡度維持在 38 度  
 丙、茶葉的製程又以烏龍茶最受歡迎  
 (A) 甲、乙 (B) 甲、丙 (C) 乙、丙 (D) 甲、乙、丙
42. 鮮奶專賣店所經營鮮奶茶生意興隆，特地挑選芳香味濃、澀味重的紅茶搭配新鮮牛奶，請問下列何者較符合上述特色？  
 (A) 大吉嶺紅茶 (B) 爪哇紅茶  
 (C) 汀普拉紅茶 (D) 阿薩姆紅茶
43. 下列何種泡茶方式須經過溫潤泡之步驟？  
 甲、老人茶  
 乙、冷泡茶  
 丙、蓋碗式泡茶法  
 丁、大桶茶泡茶法  
 (A) 甲、丁 (B) 乙、丙 (C) 甲、丙 (D) 乙、丁

44. 小叮噠爲了籌措社會觀光的活動基金，特別在園遊會販賣 Mixed Drinks 增加收入來源，下列何種飲品較能符合當初預期之產品？
- (A) Orange Juice (B) Triple Sec  
(C) Shirley Temple (D) Black Tea
45. 員工旅遊前往臺灣北部餐廳用餐，品嚐到金黃色澤的茶湯、清新花香且有茶中美人之稱的是：
- (A) 文山包種茶 (B) 白毫烏龍  
(C) 三峽龍井 (D) 凍頂烏龍茶
46. 調製 Mocktail 時，下列何者較符合 Long Drinks 呈現方式？
- (A) 加入苦精增添風味  
(B) 裝飾物以紅心橄欖、珍珠洋蔥最常見  
(C) 注入碳酸飲料提升口感  
(D) 一般都以高腳杯盛裝成品
47. 臺灣茶園分布廣泛，硬枝紅心適合製成的茶葉類別是：
- (A) 綠茶 (B) 鐵觀音 (C) 紅茶 (D) 白毫烏龍
48. 有關茶葉特性之敘述，下列何者正確？
- (A) 龍井茶揉捻緊實，需使用 90°C 水溫沖泡  
(B) 焙火程度越低、澀味越少，茶湯顏色亦較深  
(C) 殺菁的過程同時決定茶葉的色澤及風味  
(D) 發酵程度越高，香氣越接近麥芽糖香
49. 下列四種茶葉發酵程度由低到高的排序是：
- 甲、大紅袍 乙、白毫銀針 丙、正山小種 丁、東山碧螺春
- (A) 乙→丁→丙→甲 (B) 丙→甲→丁→乙  
(C) 丁→乙→甲→丙 (D) 甲→乙→丙→丁
50. 有關茶葉發酵之過程，下列敘述何者正確？
- 甲、碧螺春經高溫炒菁後，茶湯呈現鮮綠清爽風味  
乙、凍頂烏龍、文山包種、木柵鐵觀音皆屬中度發酵且帶有清淡花香  
丙、六堡茶因產生微生物發酵，有助於腸道正常運作
- (A) 甲、乙  
(B) 乙、丙  
(C) 甲、丙  
(D) 甲、乙、丙

【以下空白】