

一、選擇題 (每題 2 分, 共 120 分)

- () 1. 餐旅企業的「指揮中心」,是指下列何者而言? (A)餐旅業經理人員 (B)餐旅業老闆 (C)餐旅辦公室 (D)餐旅行政部門。
- () 2. 所謂「五感一心」,是指除了責任、使命、正義、榮譽以及親切感外,尚包括下列哪一心?(A)愛心 (B)恆心 (C)耐心 (D)同理心。
- () 3. 關於餐旅業經理人在管理科學領域方面的專業知能之敘述,下列何者錯誤? (A)採用依營業額高低來分配紅利的利潤中心制管理 (B)採用數據明確具體可行的目標管理 (C)運用提高售價來創造更多利潤 (D)運用電腦科技加強內部營運管理。
- () 4. 餐旅服務人員具備機敏的警覺力,懂得察言觀色,此為職業內涵的哪一種能力? (A)技術性 (B)社會性 (C)功能性 (D)服務性。
- () 5. 有關餐旅服務人員應有的儀態規定,下列何者不正確? (A)臉部不宜濃妝 (B)指甲不可塗彩繪 (C)以單指來指引方向(D)不可配戴手鐲、耳環。
- () 6. 全球速食業的巨人「麥當勞」,其用人哲學最重視的是: (A)學經歷 (B)人格特質 (C)儀容 (D)推薦函。
- () 7. 所謂「職業前程規劃」也就是職業生涯規劃,至於規劃的步驟與方法,您認為首先要如何做? (A)先探索職業類別 (B)先瞭解自己 (C)先瞭解熱門行業 (D)先學習規劃書寫作技巧。
- () 8. 有關「苦瓜排骨哲學」的論述,下列敘述何者不正確? (A)期勉年輕人先苦後甘 (B)人生應講究即時享樂 (C)努力工作,善盡社會責任 (D)做事須有規劃,循序漸進。
- () 9. 關於企業社會責任(Corporate Social Responsibility)之涵義,下列敘述何者不正確? (A)關心消費大眾福祉 (B)關心社會公益 (C)關懷環境保育 (D)提升產品附加價值。
- () 10. 具備下列哪項特質的餐旅服務人員較能體恤他人,並願意真誠付出來幫忙別人? (A)情緒穩定,抗壓性高 (B)富愛心、同理心 (C)個性開朗、活潑善良 (D)聰明伶俐。
- () 11. 關於餐旅業的職業道德規範,下列何者不正確? (A)堅持誠信原則 (B)分擔企業社會責任 (C)削價競爭 (D)賺取合理的利潤。
- () 12. 餐旅服務人員心思要細膩,警覺性要高,須隨時留意客人,以便及時、適時主動提供客人所需之服務而不待客人開口,此指下列哪類服務的特質? (A)親切服務 (B)專注服務 (C)誠信服務 (D)主動服務。
- () 13. 關於「職業生涯前程的規劃」,下列敘述何者不正確? (A)非一成不變的歷程 (B)自我實現的生命歷程 (C)此項規劃需循序漸進 (D)挑選待遇最好的職業之方法。
- () 14. 凡事以公事為重,堅守公司紀律與規範,嚴守商業機密,此為餐旅業哪一項職業道德? (A)忠誠度 (B)敏銳度(C)親切感 (D)同理心。
- () 15. 餐旅服務人員對待客人不因種族、宗教、國籍,而有個別差異服務,此為下列哪一項職業道德? (A)誠信原則 (B)公平原則 (C)奉公守法 (D)嚴守商業機密。
- () 16. 關於職業前程規劃的方法很多,您認為下列哪一種方法最好? (A)選擇工作輕鬆行業 (B)選擇熱門行業 (C)父母師長全權決定 (D)自我明智抉擇。
- () 17. 有關餐旅服務人員的姿態敘述,下列何者錯誤? (A)走路步伐輕盈,步距適中 (B)工作中宜快走或跑步,重效率 (C)坐姿上身要挺直 (D)站姿雙手可互握置於腹前。
- () 18. 下列哪項能力是屬於社會性能力的範疇? (A)分析能力 (B)操作技巧 (C)察言觀色 (D)應對進退。
- () 19. 下列哪項能力不屬於職業的功能性能力範圍? (A)機敏的警覺力 (B)敏銳的觀察力 (C)解決問題的應變力 (D)熟練的服務技術。
- () 20. 餐旅職業所需的基本能力當中,其中以哪一項對餐旅從業人員為最重要? (A)技術性能力 (B)功能性能力 (C)社會性能力 (D)餐旅服務技巧。
- () 21. 餐旅從業人員與顧客間的應對進退能力,屬於下列哪項職業內涵? (A)技術性 (B)社會性 (C)功能性 (D)學術性。
- () 22. 餐旅服務人員為求最迅速且有效來解決顧客突發的事件,此時最需具備哪項能力? (A)表達能力 (B)應變能力 (C)領悟能力 (D)分析能力。
- () 23. 「優質的服務」最重要的是須具備下列哪一項特性? (A)誠實可靠 (B)合理的價格 (C)主動適時提供客人所需服務 (D)柔美的環境。
- () 24. 餐旅服務人員對待客人,不可因種族、宗教、國籍或性別之不同而有差異,此為下列哪一項職業道德? (A)誠信原則 (B)公平原則 (C)守法原則

- (D)敬業原則。
- ()25. 餐旅服務人員應有的正確服務心態敘述,下列何者錯誤? (A)須有責任感 (B)須有使命感 (C)須有分別心 (D)須有榮譽感。
- ()26. 餐旅職場應遵守的最基本職業道德,是指下列何者而言? (A)工作規範 (B)友愛同事 (C)維護權益 (D)獨善其身。
- ()27. 餐旅經理人為求提升營收,創造利潤,其有效作法該採下列哪項方式? (A)調升售價 (B)偷工減料 (C)加強成本控制 (D)增加營運時間。
- ()28. 領班面對顧客抱怨上菜太慢的情形,仍能耐心傾聽其訴怨,並穩定其情緒,此能力稱之為: (A)社會性能力 (B)功能性功能 (C)競爭性能力 (D)技術性能力。
- ()29. 關於餐旅業經理人的良好行事風格之敘述,下列何者不正確? (A)能接受別人善意的建言 (B)能教導員工、激勵員工 (C)善於溝通協調,領導全體員工 (D)嚴苛管教員工。
- ()30. 下列何者是餐旅企業善盡其對內部員工應有的責任之具體作法? (A)提供良好工作環境及福利 (B)分工合作,採輪班制 (C)訂定員工工作須知 (D)訂定員工升遷辦法。
- ()31. 通常餐旅業顧客抱怨事項當中,以下列哪項原因占最多 (A)價格太高 (B)不公平待遇 (C)設備不佳 (D)菜餚口味。
- ()32. 最明智的職業前程抉擇,其思考主要有三大方向,但不包括下列何者? (A)認識自己 (B)探索職業 (C)輕鬆無壓力工作 (D)瞭解個人與環境之關係。
- ()33. 關於餐旅經理人之行事風格,下列哪項不正確? (A)能以身作則 (B)嚴格管理 (C)隨時支援部屬 (D)善於溝通協調。
- ()34. 對於各種商品的上下游供應商,餐旅業者應本著下列哪一種方式來互動? (A)價格儘量殺價 (B)賺取最大利潤空間 (C)爭取本身利益為原則 (D)以誠信、共生、互利為原則。
- ()35. 餐旅經理人若想要使其員工能發揮最大工作效率,應該採取下列哪種措施? (A)加強嚴格管理 (B)重賞重罰 (C)教導、激勵員工 (D)展開鐵血政策。
- ()36. 餐旅經理人除了本身須具備專業知能外,尚須瞭解外在之變化及行業法令規章,此類知能指下列何者? (A)管理科學 (B)社會科學 (C)自然科學 (D)一般科學。
- ()37. 為善盡企業社會責任,餐旅業者在環保措施方面的作法,下列何者不正確? (A)垃圾減量 (B)採用免洗餐具 (C)節能減碳 (D)節約包裝。
- ()38. 餐旅服務人員為做好溝通協調的服務工作,除了加強外語能力外,尚須加強下列哪方面? (A)學歷 (B)經歷 (C)儀態 (D)自我語言表達力。
- ()39. 職業的內涵必須具備三種基本能力,其中不包含下列哪項能力? (A)運動性能力 (B)功能性能力 (C)社會性能力 (D)技術性能力。
- ()40. 有關餐旅從業人員的職業道德之敘述,下列何者不正確? (A)遵守餐旅企業組織員工服務規範 (B)正確服務心態 (C)遵守職場倫理 (D)嚴守商業機密,以個人利益為重。
- ()41. 餐旅業對於員工的工作績效均有一套獎懲辦法,藉以提高內部工作士氣與營運效率,但此類獎懲措施若忽略下列哪項原則將會造成反效果? (A)誠信 (B)守法 (C)敬業 (D)公平。
- ()42. 臺灣美食展參賽廚師的精緻作品,屬於下列哪一項能力的展現 (A)社會性 (B)技術性 (C)功能性 (D)競爭性。
- ()43. 現代企業的社會責任,不包括下列哪一項? (A)依法納稅 (B)做好環保 (C)熱心公益 (D)誇大行銷。
- ()44. 下列何者非餐旅企業遵守法律規範的作法? (A)餐飲產品符合食品安全衛生管理法 (B)廚房設施符合衛生標準 (C)旅行業明知旅客證件不實仍代辦 (D)觀光旅館建築設備符合其管理規則。
- ()45. 下列何者工作性質與其他三者差異性最大? (A)領檯 (B)導遊 (C)廚師 (D)志工。
- ()46. 下列哪一項不符合餐旅業者應有的職業道德規範? (A)賺取最大的利潤 (B)分擔企業社會責任 (C)堅守誠信原則 (D)公平對待每位客人。
- ()47. 下列哪一項不符合餐旅業者的職業道德? (A)誠信待客 (B)賺取最大利潤 (C)不惡意攻訐同業 (D)提供員工良好工作環境。
- ()48. 下列何者不是餐旅服務人員應具備的良好特質? (A)熱愛服務 (B)固執傲慢 (C)情緒穩定 (D)活潑開朗。
- ()49. 美國迪士尼樂園的服務模式,是由下列哪一項展開系列服務? (A)微笑 (B)促銷 (C)創新服務 (D)感謝。
- ()50. 餐旅服務人員若具備下列哪種特質條件的人,其工作配合度較高,且易與人相處? (A)愛心與同理心 (B)恆心與耐心 (C)信心與恆心 (D)好勝心與好奇心。
- ()51. 生涯規劃安排須循序漸進,首先必須要: (A)認識自己 (B)探索職業 (C)確定目標 (D)明智抉擇。
- ()52. 關於餐旅經理人應備思想品德之敘述,下列何者不正確? (A)有正確的理念 (B)要墨守成規 (C)具國際觀 (D)有法制意識。

- () 53. 下列何者不屬於令人喜歡的人格特質？ (A)誠實 (B)親切 (C)情緒化 (D)熱忱。
- () 54. 下列哪一項是工作而非職業？ (A)志工 (B)導遊 (C)廚師 (D)餐旅服務員。
- () 55. 一位優秀的餐廳初階主管——領班,其應備的條件敘述,哪一項不正確？ (A)良好的外語能力 (B)管理能力 (C)大學畢業 (D)餐飲實務三年以上經驗。
- () 56. 下列哪一項人格特質屬於令人不喜歡的特質？ (A)可信賴 (B)親切(C)活潑熱情 (D)情緒化。

- () 57. 餐旅業者對待供應商應有的企業道德,不包括下列何者？ (A)誠信 (B)互利 (C)共生合作 (D)榨取厚利。
- () 58. 關於職業探索的方法,下列哪一項不正確？ (A)透過學校座談會 (B)參觀職場 (C)參加大學升學博覽會 (D)看報紙小廣告。
- () 59. 企業的行事風格須守法,並能善盡企業社會責任,稱之為： (A)人倫 (B)倫理 (C)道德 (D)企業道德。
- () 60. 所謂「服務的魅力」是指下列何者而言？ (A)EQ (B)IQ (C)技能 (D)熱忱。

餐旅概論 13-15

得分

年 班 學號 姓名

一、選擇題 (每題 2 分, 共 120 分)

1. (A)【詳解】 餐旅業經理人是整個企業的領導者,也可說是餐旅企業的指揮中心。
2. (D)【詳解】 同理心為餐旅服務人員在職場工作最為重要的職場倫理,也是優質服務的先決條件。
3. (C)【詳解】 創造利潤須由降低成本,提高營業額與銷售量來考量。
4. (C)【詳解】 解決問題的邏輯思考能力,以及敏銳的觀察力、應變力即具備功能性能力。
5. (C)【詳解】 須五指併攏來指示方位,不可以單指指示。
6. (B)【詳解】 麥當勞用人哲學非常重視求職者的態度、紀律、抗壓性及反應機敏等人格特質。
7. (B)
8. (B)【詳解】 苦瓜排骨學為王品集團董事長的人生哲學,勉勵年輕人先從「七成苦瓜、三成排骨」的生活來規劃做起,即先苦後甘。
9. (D)
10. (B)
11. (C)
12. (B)
13. (D)
14. (A)【詳解】 忠誠度為餐旅服務人員很重要的職業道德。
15. (B)【詳解】 對待客人一律平等,予以公平待遇,此為公平原則。
16. (D)
17. (B)
18. (D)
19. (D)
20. (C)
21. (B)
22. (B)
23. (C)
24. (B)【詳解】 對待客人應一視同仁,予以公平待遇,不可有個別差異之服務。
25. (C)
26. (A)【詳解】 職場應遵守的最基本職業道德為遵守員工工作規範。
27. (C)28. (A)29. (D)30. (A)
31. (B)32. (C)33. (B)34. (D)35. (C)
36. (B)37. (B)38. (D)39. (A)40. (D)
41. (D)
42. (B)
43. (D)
44. (C)【詳解】 餐旅企業之職業道德須本著誠信、守法的倫理道德,不得違法。
45. (D)
46. (A)

47. (B)

48. (B)

49. (A)【詳解】 美國迪士尼樂園的服務模式是由微笑開始,再以感謝作為結尾。

50. (A)

51. (A)

52. (B)

53. (C)

54. (A)

55. (C)

56. (D)

57. (D)

58. (D)

59. (D)

60. (D)

