

107 年 四技二專

統一入學測驗

餐旅服務

(本試題答案係依據統一入學測驗中心於 107 年 5 月 7 日公布之標準答案)

◊ 試題分析 ◊

一、命題焦點與趨勢

1. 餐廳部分有 18 題、旅館部分有 15 題，出題比重兩者相當。餐廳各章節都有題目，配分平均；旅館部分則偏重在房務實務操作，今年房務實務操作試題高達 7 題，比重非常高，這個現象也是近幾年餐旅服務命題的模式。
2. 在餐旅服務的 33 個試題中，有 23 題的關鍵字是英文，可見餐飲專業英文的重要性，這種出題模式在未來仍會如此，同學若要考取高分，一定要多費心思和時間在餐旅專業英文。
3. 107 年餐旅群專二之餐旅服務試題，是非常用心出題的一屆，嶄新的呈現餐旅服務考試重點，讓人耳目一新，但也需要更多的思考和扎實的實作經驗，才能正確解題。
4. 關於口布折疊的試題，是統測試題中，第一次出現考「口布的摺法」，沒有實務經驗或對於口布摺疊較不熟悉的學生可能會遇到困難，加上出題模式類似複選題，增加試題的難度，只能靠扎實的實務經驗方能順利解題。
5. 歐陸式早餐和美式早餐的餐具擺設，是技藝競賽常見的術科試題，出題老師將題目出得相當漂亮，要先認識各種餐具的名稱、澈底瞭解這兩種早餐擺設的差異，加上細心增減餐具數量，才能算出正確的數量。
6. 餐具的認識是每年必考的重點，餐具的英文是一定要背的功課。
7. 題目的長度愈來愈長，文字愈來愈多，同學在閱讀題幹和選項時，要能抓得出重點，耐得住性子。
8. 整份試題不按照課程章節架構呈現試題，感覺較為凌亂，但也正好訓練應試時的穩定性。

二、配分比例表

章 名	題數	章 名	題數
1.餐廳服務緒論	1	11.餐務作業	1
2.餐廳設備及器具	2	12.餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理	2
3.菜單、飲料單的認識	1	13.旅館服務緒論	1
4.餐飲禮儀	2	14.客房設備、器具及備品	4
5.營業前的準備工作	1	15.房務基本技能	4
6.基本服務技巧	1	16.客房的清潔及維護	1
7.餐桌布置及擺設	2	17.房務鋪設作業	3
8.餐飲服務方式	2	18.住客服務	1
9.飲料服務	1	19.公共區域的清潔及維護	1
10.餐廳服務流程	2	20.旅館顧客抱怨處理及緊急事件處理	0

◈ 試題內容 ◈

選擇題：(33 題，每題 2 分，共 66 分)

- _____ 1. 關於旅館公共區域清潔與維護，下列敘述何者正確？ (A)電梯清潔與保養，應利用白天顧客多的時候進行 (B)稀釋漂白水，應在 24 小時內使用完畢以維持效果 (C)發現地毯上有咖啡漬的殘留，應儘快以清水沖洗 (D)大理石地板應使用酸性藥劑保養，維持地板光澤。

公共區域的清潔及維護

- _____ 2. 放置於餐桌透明玻璃桌面下，供顧客方便點餐的菜單稱為：(A) book menu (B) folding menu (C) placemat menu (D) standing menu。

菜單、飲料單的認識

- _____ 3. 關於用餐禮儀的敘述，下列何者正確？ (A)餐刀除可切割肉排外，亦可用來取食 (B)餐具使用原則為由外而內、由下而上 (C)喝湯時以碗或盤就口，避免湯品滴落 (D)用餐中若需暫時離席，需將口布回復原狀置於桌上。

餐飲禮儀

- _____ 4. 關於旅館房務整理作業的敘述，下列何者正確？ (A)客房木質家俱屬於定期保養範圍，整理時不須擦拭以節省時間 (B)房務員執勤前應儀容整齊，且登記領妥 section master key 備用 (C)鋪設床單時如有破損，應折入床墊下方隱藏 (D)翻床時宜請同伴協同作業，以維護安全。

房務基本技能

- _____ 5. 關於餐廳基層服務人員處理顧客抱怨的原則與方式，下列何者最不適宜？ (A)掌握時效 (B)迅速承諾 (C)耐心傾聽 (D)了解原因。


餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理

- _____ 6. 餐廳服務人員以左手持餐具，右手持擦拭布擦拭刀、叉、匙時，則刀刃宜朝「」、叉齒宜朝「」、匙面宜朝「」。「」內依序為： (A)右、上、下 (B)右、上、上 (C)左、上、下 (D)左、上、上。

營業前的準備工作

- _____ 7. 關於客房清潔維護作業，下列何者宜使用擰乾的濕抹布擦拭？甲、銅製手把上油 乙、排風機出口清潔 丙、垃圾桶外部清潔 丁、冰箱壓縮機清潔 (A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

客房的清潔及維護

 1.(B) 2.(C) 3.(B) 4.(D) 5.(B) 6.(D) 7.(C)

- _____ 8. 關於西餐餐後甜點與飲料服務的敘述，下列何者正確？ (A)Irish coffee 僅限以 catering service 的方式服務 (B)甜點應從顧客的右側服務，飲料則從左側服務 (C)服務人員在送甜點與飲料前，宜使用 crumb scoop 站在顧客的左側清理桌面的麵包屑 (D)餐後甜點若為三角形的切片蛋糕，服務時應將蛋糕的尖端以 12 點鐘的方向朝向顧客。
餐飲禮儀
- _____ 9. 餐廳客滿時，會將欲候位的顧客姓名、用餐人數與時間、聯絡電話等資訊，登記在何種表單上？ (A) guest list (B) information list (C) standing list (D) waiting list。
餐廳服務流程
- _____ 10. 關於正式午、晚餐西式餐具及杯皿的擺設原則，下列敘述何者正確？甲、咖啡杯不預先擺上桌 乙、紅酒杯擺放在高腳水杯的右下方 丙、水杯擺放在餐叉的正上方約 5 公分處 丁、餐刀、匙置於右側，刀刃朝右，叉類則置於左側 (A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。
餐桌布置及擺設
- _____ 11. 關於國際觀光旅館雙人床之重新鋪設，下列品項應準備的總數量為何？甲、bed pad 乙、bible 丙、bidet 丁、breakfast menu 戊、pillow case (A) 8 (B) 7 (C) 6 (D) 5。
客房設備、器具及備品
- _____ 12. 關於旅館套房等級由低而高的排列，下列何者正確？ (A) deluxe suite、presidential suite、standard suite (B) presidential suite、deluxe suite、standard suite (C) presidential suite、standard suite、deluxe suite (D) standard suite、deluxe suite、presidential suite。
旅館服務緒論
- _____ 13. 關於鋪設毛毯型床鋪之作業順序，下列何者正確？甲、bed cover 乙、bed sheet，正面朝上 丙、bed sheet，正面朝下 丁、blanket 戊、mattress pad 己、pillow case (A)甲、乙、丙、乙、丁、戊、己 (B)乙、丁、乙、戊、丙、甲、己 (C)戊、乙、丙、丁、乙、己、甲 (D)戊、丙、乙、丁、丙、己、甲。
房務鋪設作業
- _____ 14. 關於 sparkling wine 服務的敘述，下列何者正確？ (A)斟酒時應以右手持瓶，並從顧客右側服務 (B)服務陳年 sparkling wine，應以 decanter 醒酒 (C)開瓶時為考量顧客安全，宜將瓶口朝向自己 (D)宜先撕開鋁箔後，再用 cork screw 拔取軟木塞。
飲料服務



8.(C) 9.(D) 10.(A) 11.(D) 12.(D) 13.(C) 14.(A)

- _____ 15. 關於餐桌架設與檯布鋪設的敘述，下列何者正確？(A)正方形檯布可使用在圓桌的鋪設 (B)檯布鋪設完成後的下垂長度宜碰觸到地面 (C)架設餐桌時，若後方有服務檯，與服務檯保持約 50~60 公分的距離為最佳 (D)餐桌桌面離地面的距離以 60 公分、座椅椅面離地面的距離以 30 公分為最佳。 **餐廳設備及器具**
- _____ 16. 關於 Guéridon service 的敘述，下列何者正確？ (A)又稱為 butler service (B)站在顧客的左側分菜 (C)菜餚是由顧客自己夾到餐盤中 (D) Crêpes Suzette 以此服務方式著名。 **餐飲服務方式**
- _____ 17. 下列何者屬於國際觀光旅館客房非消耗型備品？ (A) envelope (B) questionnaire (C)tooth paste (D)weight scale。 **客房設備、器具及備品**
- _____ 18. 關於餐廳 chef de vin 之職務與工作內容的敘述，下列何者正確？ (A)協助請領廚房所需食材與物品 (B)推薦顧客適合搭配點用菜餚的酒類 (C)整理顧客的訂位紀錄，並安排座位 (D)負責傳遞菜餚，是外場與廚房間的聯繫橋樑。 **餐廳服務緒論**
- _____ 19. 關於旅館客房術語的敘述，下列何者正確？ (A)整理順序 OCC 房較 LSG 房為優先 (B)顧客尚未退房且房內仍有行李稱 V/D 房 (C)超額訂房時將顧客升等至較高等級客房稱為 H/U (D)房客已辦理登記入住手續但當日外宿未歸以 N/S 表示。 **房務基本技能**
- _____ 20. 下列屬於旅館客房消耗型備品者有幾項？甲、comb 乙、down comforter 丙、ice bucket 丁、razor 戊、shoeshine horn (A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 4。 **客房設備、器具及備品**
- _____ 21. 關於旅館鋪設完成的床舖，下列布巾由下而上的順序，何者正確？ (A) bed cover、bed sheet、bed pad (B) bed pad、pillow case、bed cover (C) blanket、bed pad、bed cover (D) pillow case、blanket、bed pad。 **客房設備、器具及備品**
- _____ 22. 下列何者與旅館加床作業無關？ (A) baby cot (B) bath mat (C) shower cap (D) slippers。 **房務鋪設作業**
- _____ 23. 關於旅館住客服務的敘述，下列何者正確？ (A) butler service 一般由 bell service 單位負責 (B) currency exchange service 通常由 operator 單位負責 (C) express laundry service 較 regular laundry service 速度為快 (D) lost&found service 無論拾獲何種物品，至少都須保管六個月。 **住客服務**



15.(A) 16.(D) 17.(D) 18.(B) 19.(A) 20.(B) 21.(B) 22.(B)
23.(C)

- _____ 24. 某國際觀光旅館今日 room daily report 顯示如下，則所需更換備品與最低數量之組合，下列何者正確？C/O：2 間 double room N/S：2 間 deluxe suite OOO：2 間 single room
 (A) bath mat：2 (B) down pillow：4 (C) slippers：6 (D) tooth brush：8。 房務基本技能
- _____ 25. 下列西式餐點正式的服務順序為何？甲、black pepper steak 乙、espresso 丙、onion soup 丁、smoked salmon 戊、soufflé
 (A)甲→乙→丙→丁→戊 (B)丙→丁→甲→乙→戊 (C)丁→丙→甲→戊→乙 (D)丁→甲→丙→乙→戊。 餐廳服務流程
- _____ 26. 下列何者與火災或緊急逃生無關？ (A) emergency light (B) exit (C) explicit service (D) hydrant。 餐廳顧客抱怨處理及緊急事件處理
- _____ 27. 依據下列國際觀光旅館房務整理的部分資訊，最可能出現何種房型與房況組合？

房間號碼	房間狀況	進去時間	出來時間	床單	枕套	毛巾			浴墊	浴袍
						大	中	小		
1101	C/O	10:45	11:15	3	2	2	2	2	1	1
1102	OCC	10:00	10:20			1	1			2
1103	C/O	11:15	11:55	1	4	2	2	2	1	2
1104	OCC	10:20	10:40			2		2		1

- (A) 1101 房為 double room 鋪設羽絨被、續住房 (B) 1102 房為 double room 鋪設毛毯、遷出房 (C) 1103 房為 double room 鋪設羽絨被、遷出房 (D) 1104 房為 single room 鋪設毛毯、遷出房。

房務基本技能

- _____ 28. 以桌邊服務的方式提供燒烤牛排、拿波里義大利麵及火焰薄餅等餐點時，服務人員原則上不會使用到下列哪一種服勤技巧？ (A) boning (B) carving (C) cooking (D) flaming。 餐飲服務方式
- _____ 29. 下列哪些口布摺法的第一個摺疊動作，皆為將正方形的口布對摺成三角形狀？ (A)和服、帆船 (B)靴子、三明治 (C)西裝、雨後春筍 (D)濟公帽、鐵甲武士。 基本服務技巧

A
 24.(A) 25.(C) 26.(C) 27.(C) 28.(A) 29.(C)

- _____ 30. 最適合用來盛裝焗烤義大利海鮮麵、焦糖布丁的器皿組合，下列何者正確？ (A) casserole dish、ramekin (B) casserole dish、dinner plate (C) dinner plate、ramekin (D) ramekin、dessert plate。

餐廳設備及器具

- _____ 31. 顧客向國際觀光旅館預訂鋪設羽絨被之 double room 一間，且要求提供 extra bed service，自 2 月 1 日起入住四晚。下列關於旅館住客服務作業的相關敘述，何者正確？ (A) 2 月 1 日在該房客辦理入住後，room status 應為 C/O (B) 2 月 2 日在該房客無提出特殊要求情況下，room status 應為 D/O (C) 2 月 3 日整理該客房時，bed cover 需更換 2 條 (D) 2 月 5 日整理該客房時，bed sheet 需鋪設 1 條。

房務鋪設作業

- _____ 32. 關於餐具清潔後的殘留物質檢驗配對，下列何者錯誤？ (A) 澱粉：碘試液 (B) 油脂：蘇丹四號試液 (C) 清潔劑 ABS：寧海俊試液 (D) 大腸桿菌：大腸桿菌檢查試紙。

餐務作業

- _____ 33. 餐廳同時服務 10 份歐陸式早餐，以及 20 份美式早餐，需準備水杯「」個、點心盤「」個、奶油刀「」支、麵包盤「」個、咖啡杯盤「」組、口布「」條。「」中加起來的總和為： (A) 140 (B) 150 (C) 170 (D) 180。

餐桌布置及擺設

A

30.(A) 31.(D) 32.(C) 33.(A)



休息一下！看我一眼，茅塞頓開

解析

1. 經稀釋的漂白水，存放時間愈長，分解量愈多，殺菌能力便會降低，所以最好在 24 小時內用完。
2. book menu 書本型菜單。folding menu 折疊型菜單。placemat menu 餐墊型菜單、桌墊型菜單。standing menu 立架式菜單架。
3. 不可以用餐刀送食物入口。喝湯時以湯匙舀取湯品入口（以湯就口），避免湯品滴落。用餐中若須暫時離席，口布應置於椅背、椅子扶手或椅面上。
4. 客房木質家俱整理時，須擦拭除塵。房務員執勤前應儀容整齊，且登記領妥樓層通用鑰匙（floor master key）。鋪設床單時如有破損，應報廢淘汰，不可再使用。每季的翻轉床墊是較費力氣的房務工作，宜請同伴協同作業，以維護安全。
5. 基層人員的權限有限，面對顧客抱怨的因應對策，應適當、公平與合理，切忌承諾顧客餐廳或服務人員做不到的事項，避免引來二次顧客抱怨。
7. 銅製手把上油是以乾抹布沾銅油擦拭。清潔排風機出口時，應先關閉電源，使用乾的油漆刷清理風葉或將風葉拆下來以水清洗，排風機出口可使用擰乾的濕抹布擦拭。垃圾桶外部若無髒汙，以擰乾的濕抹布擦拭。冰箱壓縮機之清潔須使用乾抹布擦拭，以避免觸電。
8. Irish coffee（愛爾蘭咖啡）多在餐廳內現場桌邊服務。甜點應從顧客的右側服務，飲料從右側服務。服務人員在送甜點與飲料前，宜使用 crumb scoop（麵包屑斗）站在顧客的左側（因為麵包盤的位置在客人的左側）清理桌面的麵包屑。餐後甜點若為三角形的切片蛋糕，服務時應將蛋糕的尖端朝向 6 點鐘的方向。
10. 丙、水杯擺放在餐刀正上方約 5 公分處；丁、左叉、右刀匙（刀刃朝左），上放點心餐具。
11. 甲、bed pad 保潔墊；乙、bible 聖經；丙、bidet 坐浴桶、淨身盆、下身盆；丁、breakfast menu 早餐菜單；戊、pillow case 枕頭套。雙人床可供兩位住客住宿，故所需備品有：bed pad 保潔墊 1 床、pillow case 枕頭套 4 個。
12. standard suite 標準套房、deluxe suite 豪華套房、presidential suite 總統套房。
13. 戊、mattress pad 保潔墊→乙、bed sheet 第一層床單，正面朝上→丙、bed sheet 第二層床單，正面朝下（反面朝上）→丁、blanket 毛毯→丙、bed sheet 第三層床單，正面朝上→己、pillow case 枕套→甲、bed cover 床罩。

14. 服務氣泡酒 (sparkling wine) 不須使用任何工具。服務陳年紅葡萄酒時，如有沉澱物，應以 decanter (醒酒器) 醒酒。氣泡酒開瓶時，為考量顧客安全，宜將瓶口朝向沒有人的方向。
15. 檯布鋪設完成後的下垂長度約碰觸到椅面，也就是檯布下垂約 30 公分。餐桌桌面離地面的距離以 75 公分、座椅椅面離地面的距離以 45 公分為最佳。依據勞動部新餐飲服務丙級檢定與餐旅服務技術士丙級檢定場地配置皆為 100 公分。有版本提及圓桌與圓桌距離應 140~180 公分，服務桌不會有座椅距離的問題，但基於服務員服務動線的考量，建議以 100~180 公分距離為宜。
16. 法式服務又稱為 butler service (司膳者服務)。服務員是站在服務車後方分菜。菜餚是由服務員使用雙手操持服務叉匙，將菜餚分派到客人的餐盤，再端上桌供顧客食用。Crêpes Suzette (酒汁薄餅/蘇捷特潤餅/蘇珊煎餅) 是桌邊烹調的甜點代表。
17. envelope 信封、questionnaire 顧客意見表、tooth paste 牙膏、weight scale 體重計。
18. chef de vin/sommelier/wine butler/wine steward 是葡萄酒服務員、專業的職稱為侍酒師，負責介紹及服務顧客葡萄酒。
19. 整理順序 OCC (續住房，occupied) 房較 LSG (長期住客，long stay) 房為優先。V/D 房是 vacant & dirty，未清潔空房，住客已經退房，尚待整理的空房。H/U 是 house use，公務住房，內部人員因公務須住宿時使用。超額訂房時，將顧客升等至較高等級客房稱為 upgrade。房客已辦理登記入住手續，但當日外宿未歸，以 S/O (Sleep out) 表示。
20. comb 梳子；down comforter 羽絨被；ice bucket 冰桶；razor 刮鬍刀；shoeshine horn 鞋拔。消耗型備品者有 comb 梳子和 razor 刮鬍刀兩項。
21. bed pad 保潔墊、pillow case 枕套、bed cover 床罩。
22. baby cot 嬰兒床。bath mat 浴墊。shower cap 浴帽。slippers 拖鞋。
23. butler service 管家服務，屬於貴賓住宿服務。currency exchange service (外幣兌換服務) 通常由 cashier (出納) 單位負責。express laundry service (快洗) 較 regular laundry service (普通洗) 速度為快。lost & found service (遺留物招領服務) 視遺留物的價值和性質區分其保管時間。

24. C/O (check out) 已經退房：2 間 double room 雙床房；
N/S (no show) 應到未到：2 間 deluxe suite 豪華套房；
OOO (out of order) 故障房：2 間 single room 單床房；
bath mat 浴墊 1 間 1 個×2 間=2 個。down pillow 羽絨枕×0 (僅須更換枕頭套，無須更換羽絨枕)。slippers 拖鞋 1 間 2 雙×2 間=4 雙。tooth brush 牙刷×1 間 2 支×2 間=4 支。
25. 丁、smoked salmon 煙燻鮭魚→丙、onion soup 洋蔥湯→甲、black pepper steak 黑胡椒牛排→戊、soufflé 舒芙蕾→乙、espresso 義大利濃縮咖啡。
26. emergency light 緊急照明燈、exit 出口、hydrant 消防栓箱。explicit service 外顯服務。
27. 1101 房為 double room 鋪設毛毯(床單 3 件)、遷出房。1102 房為 double room 因為是續住房所以未加以更換床單、枕套。1104 房為 single room 因為是續住房所以未加以更換床單、枕套。C/O 為已經退房的房間(遷出房)。OCC 為續住房。
28. 燒烤牛排—桌邊切割、拿波里義大利麵—烹調料理、火焰薄餅—桌邊烹調，以上菜餚不會用到 boning (去骨) 服勤技巧。
29. 對摺成三角形(對角線摺法)：和服、西裝、三明治、雨後春筍、鐵甲武士。對摺成長方形：帆船、濟公帽。四摺法：靴子。
30. 盛裝焗烤義大利海鮮麵—casserole dish 焗烤盤；盛裝烤焦糖布丁—ramekin 焗烤杯。
31. 2 月 1 日在該房客辦理入住後，room status 應為 OCC (目前有住客住宿，即續住房)。2 月 2 日在該房客無提出特殊要求情況下，room status 應為 OCC；D/O, Due Out Room 預定退房。2 月 3 日整理該客房時，bed cover (床罩) 不須更換。2 月 5 日整理該客房時，bed sheet (床單) 須鋪設 1 條。
32. 清潔劑 ABS 殘留：1% 花紺試液一滴+10% 鹽酸溶液；蛋白質殘留：寧海俊試劑。
33. 須準備水杯 30 個、點心盤 10 個(美式早餐不須擺設點心盤或 10 吋盤)、奶油刀 20 支(歐陸式早餐不須擺設奶油刀，直接以大餐刀塗抹奶油)、麵包盤 20 個(歐陸式早餐不須擺設麵包盤)、咖啡杯盤 30 組、口布 30 條。