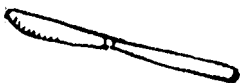


1. (1) 西餐中此刀為  ①牛排刀②奶油刀③魚刀④水果刀。

2. (3) 下列何者是餐後冷飲所配用的餐具①茶匙②甜點匙③冰茶匙④咖啡匙。

3. (1) 下列何者是西餐食用生蠔時，使用的餐具①牡蠣叉②沙拉叉③餐叉④魚叉。

4. (1) 中餐的味碟應排在骨盤的①右上方②左上方③右下方④左下方。

5. (1) 筷子的擺設應平直架於筷架上，標誌一般朝①上②下③內④外。

6. (3) 中餐擺設的公杯其杯嘴方向應朝向①前②後③左④右。

7. (1) 西餐中十吋的盤子是為①主餐盤②奶油麵包盤③展示盤④沙拉盤。

8. (1) 西餐餐具使用順序是①由外往內②由內往外③由中間向外④客人使用方便就行。

9. (2) 中餐廳為客人上全魚時，如以客人方向為主，應①魚頭朝左，魚腹向外②魚頭朝左，魚腹向內③魚頭朝右，魚腹向外④魚頭朝右，魚腹向內。

10. (1) 龍蝦筊應放置在餐桌客人那一邊①左方②右方③右上方④左上方。

11. (3) 龍蝦剔叉應放置在餐桌客人那一邊？①右上方②左上方③右方④左方。

12. (3) 桌卡的放置應①打開背對客人②打開斜對客人③打開面對客人④闔上平放桌上。

13. (2) 蠔叉應放置在餐桌客人那一邊①左邊②右邊③左上方④右下方。

14. (1) 龍蝦大餐中，置殼盤應放置在骨盤的①正前方②正後方③左前方④左後方。

15. (2) 中餐擺設中，小酒杯在啤酒杯的右方約①一指寬②兩指寬③三指寬④四指寬。

16. (2) 正式包廂中餐圓桌，一桌有幾個公杯①四個②六個③八個④十二個。

17. (1) 包廂中，餐的佐料壺應放在牙籤盅的①右側②右上方③左側④左上方。

18. (1) 中餐中客人是每多少人共用一個煙灰缸①二人②三人③四人④五人。

19. (1) 客人點用意大利麵，餐叉應放置在客人那一邊？①右邊②右上方③左邊④左上方。

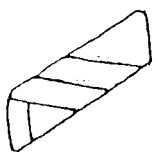
20. (1) 下列何者餐點較容易控制食物成本？①套餐②單點③自助餐④組合餐點。

21. (2) 吃龍蝦時要附上①牛排刀②洗手盅③餐刀④牡蠣刀。

22. (1) 西餐餐刀中最不鋒利是①奶油刀②魚刀③餐刀④牛排刀。

23. (4) 餐巾在清朝稱為①懷兜②口布③席金④懷擋。

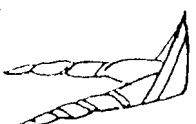
24. (4)  此種餐巾摺疊法稱為①筍帽型②蓬帳型③蠟燭型④濟公帽型。

25. (1)  此種餐巾摺疊法稱為①自助餐型②卷蛋型③長笛型④丹麥酥型。

26. (3) 西餐中八吋的盤子稱為①主菜餐盤②中間菜盤③點心盤④麵包盤。

27. (2) 下列何者非餐巾的別稱？①席巾②桌巾③茶巾④口布。

28. (3) 下列何者非餐巾摺疊的原則①高雅②衛生③複雜④清潔。

29. (3) 獨木舟餐巾如圖  摺好需如何放置在展示盤上？①倒立②平放③直放④橫放。

30. (2) 西式餐桌擺設，通常餐叉係擺在展示盤的那一邊？①右邊②左邊③上方④下方。

31. (3) 西餐餐具當中，有銳利鋸齒之刀具是①奶油刀②魚刀③牛排刀④水果刀。

32. (4) 中式筵席 12 人桌擺設定位點，初學者用骨盤最好以何者為標的？①偶數座位②奇數座位③學資深人員用“目測”④12.3.6.9 點鐘座位。

33. (1) 當西餐餐桌擺設時，通常湯匙係擺在下列那個位置？①餐刀右邊②餐叉右邊③展示盤上方④麵包盤上。

34. (3) 下列各式刀具中，那一種最爲銳利？①沙拉刀②魚刀③牛排刀④奶油刀。
35. (1) 中式筵席所使用的大菜盤其尺寸爲：①16-14 吋②12-10 吋③8-6 吋④6 吋以下。
36. (1) 西餐主菜盤的尺寸，其直徑至少應爲多少吋以上？①10 吋②9 吋③8 吋④6 吋。
37. (3) 供應半粒葡萄柚給客人時，應另附下列那種餐具？①餐刀②餐叉③洗手盅④湯匙。
38. (1) 供應田螺給客人時，田螺叉應放在客人的那一邊？①右邊②左邊③上方④下方。
39. (1) 西餐餐桌擺設時，通常餐刀的刀口係朝下列那一個方向？①向左朝展示盤②向右朝外側③向上方④向下方。
40. (4) 西餐餐桌擺設時，通常以下列那項餐具作爲定位用？①杯皿②刀具③湯碗④口布。
41. (3) 中餐餐桌擺設，通常以下列那種餐具先置放？①味碟②筷架③骨盤④湯碗。
42. (2) 中餐餐席菜[糖醋黃魚]通常係以下列那類餐盤來裝盛？①16 吋圓盤②16 吋橢圓盤③14 吋橢圓盤④14 吋圓盤。
43. (3) 通常中餐酒席擺設的餐位係以多少人爲標準？①8 人②10 人③12 人④16 人。
44. (4) 中餐餐桌擺設，通常將餐巾置於何處？①味碟上方②筷子架右側③骨盤右側④骨盤上。
45. (1) 一般中餐餐桌擺設，味碟的位置係在骨盤的那一方？①右上方②右下方③左上方④左下方。
46. (3) 早餐餐桌擺設咖啡杯皿時，咖啡杯應置於何處？①餐叉左側②餐叉上方③餐刀右側④餐刀左側。
47. (3) 持托盤自工作檯拿取餐具時，爲使托盤保持平衡，餐具放置時應先放置托盤上何處？①左邊②右邊③正中央④前方。
48. (1) 下列那一項係屬於高級餐廳餐桌服務特性？①擺展示盤②擺刀叉匙③擺餐墊紙④擺高腳杯。
49. (4) 中餐餐桌擺設時，筷子架通常應置於何處？①骨盤左方②骨盤上方③骨盤下方④骨盤右方。
50. (4) 菜單上不需具備那一種項目①價目②菜名③是否加服務費④成本。
51. (4) 下列何種不是構成菜單的要素？①顏色②質料③菜色種類④餐桌擺設。
52. (1) 美式早餐和歐式早餐的不同是在於美式早餐再加上①一道主菜②一杯咖啡③一杯酒④一份麵包。
53. (3) 不吃牛肉豬肉等肉類，此項禁忌規定係屬於下列何種宗教的餐食①摩門教②回教③印度教④猶太教。
54. (3) 魚刀並非一定要有，大眾化餐廳可以何種餐具來代替①牛排刀②點心刀③大餐刀④沙拉刀。
55. (3) 套餐菜單之特色①菜色繁多，任君選擇②價格昂貴，菜色固定③提供數量有限的菜色，價格固定④可單點餐食，給顧客更大選擇空間。
56. (3) 不吃一切肉類，甚至奶類、蛋類，以上敘述是屬於下列何種的餐食①摩門教②回教③素食者④印度教。
57. (3) 下列敘述何者錯誤①菜單設計要考慮成本與利潤②菜單內容要簡單易懂③菜單不需考慮營養成分④菜單是餐廳中重要的商品目錄。
58. (4) 「滿漢全席」興起於①宋②元③明④清 朝的一種大型筵席。
59. (4) 下列何者不是目前一般餐飲菜單必備的基本資料①價格②烹調方式③服務費④烹調者姓名。
60. (2) 菜單最好是清晰易懂，例如「魚香茄子」一菜中，A.可說明本菜使用材料是茄子；B.魚香代表其原料之一；C.魚香代表烹調方式；D.可看出其份量有多少，以上敘述何者正確①AB②AC③AD④BD。
61. (1) 安排菜單之原則，下列何者爲非？①重覆的烹調方法與單一的配菜②注重菜餚本身之色香味③先出海鮮後出禽肉類④重口味後於淡口味。
62. (4) 洗手盅的主要用途係供客人①在餐前②在餐後③在吃牛排時④在吃帶殼海鮮時 的一種洗手用餐具。
63. (1) 紅酒杯容量比白酒杯①大②小③一樣④不一定。
64. (3) 用來攪拌深杯裝的冰紅茶的是①茶匙②甜點匙③冰茶匙④肉湯匙。
65. (2) 中餐擺設時，筷子均置於筷架上，擺在骨盤的①前方②右側③左側④骨盤上方。
66. (2) 沙拉叉應擺在晚餐叉的①右側②左側③上方④下方。
67. (1) 通常不會單獨使用，而是與點心匙或點心刀合用的是①點心叉②餐叉③魚叉④冰茶匙。
68. (3) 餐具中那一種不屬於金屬類①餐刀②餐叉③餐巾④餐匙。
69. (2) 當顧客提出湯匙尺寸過大不適合幼小顧客喝湯使用時，服務人員較佳的應變方法是①建議顧客繼續使用，維護西餐國際禮儀②更換尺寸較小的湯匙方便顧客使用③建議更換菜單④報告上司留待主管後續處理。
70. (3) 西餐餐具中，點心盤的直徑爲①6 吋②7 吋③8 吋④9 吋。

71. (3) 中餐服務時，分菜員的位置在主人的①左方②前方③右方④以上皆可。
72. (2) 上咖啡杯時，應將咖啡杯把手至於客人之①左方向②右方向③前方向④以上皆可。
73. (2) 餐具擺設時①無一定規矩②有一定規矩③隨客人喜好④隨服務人員喜好。
74. (1) 餐具中點心盤尺寸比麵包盤為①大②小③一樣④任何尺寸都可以。
75. (1) 紅酒杯應擺在白酒杯之①左上方②右上方③正上方④正下方。
76. (3) 水杯應擺在紅酒杯的①正上方②正下方③左上方④右上方。
77. (4) 西餐餐桌擺設時，奶油刀通常應置於①餐盤上②與其他刀並列③與其他叉並列④麵包盤上。
78. (2) 西式餐桌擺設，通常餐刀擺在展示盤的那一邊①左邊②右邊③上方④下方。
79. (3) 通常中餐供食魚類佳餚用的盤子是①圓形盤②方形盤③橢圓形盤④三角形盤。
80. (4) 對於展示盤的敘述何者錯誤？①英文是 Service Plate／Show Plate②直徑約 30~32 公分③西式餐桌擺設時用來定位④正式上菜時用來盛裝主菜。
81. (1) 對於圓盤（B. B. Plate）的敘述何者錯誤？①英文是 Bread and Beverage Plate／Side Plate②直徑約 16~18 公分③西式餐桌擺設時放在客人左側④盛裝麵包用又稱為麵包盤。
82. (2) 胡椒研磨棒的英文是①Pepper Bowl②Pepper Mill③Pepper Holder④Pepper Stand。
83. (3) 檯心布又稱①檯布②口布③頂檯布④墊布。
84. (1) 服務巾又稱①臂巾②桌巾③口布④檯布。
85. (4) 餐桌襯墊是用來固定在桌面底，以減輕磨損、降低聲音、防止振動，英文是①Top Cloth②Service Cloth③Table Skirt④Silent Pad。
86. (1) 擦拭玻璃杯時，需對著光源看，是為了①檢查杯子是否乾淨②使杯子水份快速散去③展示杯子的造型④多此一舉。
87. (3) 服務人員在端送熱食時所用的布巾是①口布②桌巾③服務巾④廚房用布巾。
88. (3) 甲：沙拉盤；乙：展示盤；丙：麵包盤；丁：主菜盤，依大小順序排列為①甲>乙>丙>丁②乙>甲>丙>丁③乙>丁>甲>丙④丙>甲>乙>丁。
89. (2) 甲：餐刀；乙：咖啡杯；丙：點心叉；丁：湯杯，哪些餐具是屬於扁平餐具？①甲、乙②甲、丙③丙、丁④乙、丁。
90. (2) 甲：大蓮花；乙：餐具袋；丙：濟公帽；丁：步步高升，以口布的功能而言，哪些是屬於顧客用的①甲、乙②丙、丁③甲、丙④乙、丁。
91. (4) 在高級的西餐中被作為裝飾而不真正用來裝盛菜餚的餐盤是①麵包盤②沙拉盤③主餐盤④展示盤。
92. (1) 在餐桌擺設時，下列何者並不適用於定位的是①味碟②口布③骨盤④展示盤。
93. (3) 下列哪一種杯子的容量最小？①白蘭地杯②水杯③香甜酒杯④白酒杯。
94. (3) 餐桌擺設中的各式杯子按順序，由左上至右下應為：①白酒杯、紅酒杯、水杯、香檳杯②紅酒杯、水杯、白酒杯、香檳杯③水杯、紅酒杯、白酒杯、香檳杯④水杯、白酒杯、紅酒杯、香檳杯。
95. (1) 下列何者為平底酒杯①可林杯②香檳杯③雞尾酒杯④白蘭地杯。
96. (1) 餐廳內最常使用方桌尺寸為 90x90 公分，宜使用何種尺寸的檯布①150x150 公分②110x110 公分③100x100 公分④90x90 公分。
97. (2) 若要鋪設直徑 150 公分大圓桌，宜使用何種尺寸之檯布①250x250 公分②210x210 公分③200x200 公分④190x190 公分。
98. (2) 一般餐桌桌面的高度大多為①55 公分②75 公分③95 公分④115 公分。
99. (3) 一般椅子椅面高度大多為①35 公分②55 公分③45 公分④65 公分。
100. (3) 餐桌桌面與椅面間的距離以多少為宜？①10②20③30④40 公分。
101. (1) 檯布的最佳垂下長度為①30 公分②40 公分③50 公分④60 公分。
102. (1) 食用鮮蟻時無需準備那一樣？①餐刀②蟻叉③麵包盤④洗手盅。
103. (2) 下列是西式餐桌擺設的步驟，請選出排序正確的選項：甲：擺放口布或展示盤。乙：擺放餐刀與餐叉。丙：擺放杯子。①乙→甲→丙②甲→乙→丙③丙→乙→甲④乙→丙→甲。

104. (3) 客人若點用帶殼龍蝦(Lobster)這道菜則需附上何種餐具？①魚刀、魚叉②沙拉刀、沙拉叉③龍蝦鉗、龍蝦叉④牛排刀、牛排叉。
105. (3) 「開胃菜、湯、魚、點心」若依照餐桌擺設原則右側需擺放何種餐具？①沙拉刀、湯匙、魚刀②沙拉刀、魚刀、湯匙、點心匙③魚刀、湯匙、沙拉刀④魚刀、湯匙、沙拉刀、點心匙。
106. (1) 中餐餐具在桌菜時，通常每隔幾道菜更換骨盤①2—3 道②4—5 道③5—6 道④6—7 道。
107. (3) 擺設餐刀時，刀刃應朝①上②下③左④右。
108. (3) 餐具的擺設工作應由誰負責？①餐務部門人員②廚房工作人員③餐廳服務人員④房務部門人員。
109. (1) 餐盤正面印有商標者，則商標應對齊於幾點鐘的位置？①12②3③6④9 點鐘。
110. (1) 在中餐餐具擺設中，下列哪類餐具不會事先擺在餐桌上？①飯碗②口湯碗③味碟④骨盤。
111. (2) 下列何者不屬於服務檯(Service station)必備的物品？①服務巾②保溫鍋③餐刀、餐叉④點心叉、匙。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 02：餐飲服勤方式

1. (3) 通常在高級餐廳的套餐餐桌擺設中，點心叉及甜點匙係擺在展示盤的那一邊？①右邊②左邊③上方④下方。
2. (2) 上菜時，除飲料自客人右側供應外，其餘菜餚均自左側供食，此種服務方式係指①英式服務②美式服務③法式服務④俄式服務。
3. (3) 西式早餐煎蛋有一種是單面煎，其英文稱之為①ONE SIDE②A SIDE③SUNNY SIDE UP④OVER EASY。
4. (4) 通常餐廳若要供應咖啡給客人，應在上完下列那道菜之後？①主菜②前菜③湯④甜點。
5. (1) 當食物須自客人右側供食時，試問服務員通常以那一手端送食物較方便？①右手②左手③雙手④不一定。
6. (2) 通常客房餐飲服務供應一人份早餐所附之咖啡量約為多少？①一杯②二杯③三杯④四杯。
7. (3) 西餐服務流程中，當主人主菜用完時在尚未上點心前，服務員應該①倒茶水②端上咖啡③收拾餐具整理桌面④準備帳單。
8. (3) 下列西餐餐具擺設方式何者為正確？①刀口向右②叉齒向下③湯匙心向上④水杯置於湯匙右方。
9. (3) 視客人個別嗜好點菜之方式稱之為①TABLE D'HOTE②SET MENU③A LA CARTE④MENU。
10. (2) 通常所謂套餐係指下列何者？①A La Carte②Set Menu③Buffet④Menu。
11. (2) 法文 TABLE D'HOTE 係指①個別點菜②套餐③前菜④開胃品。
12. (4) 英文 ROOM SERVICE 係指下列何者？①房間部②房務管理③房務服務④客房餐飲服務。
13. (3) 請選出中餐廳服務流程正確之順序 1.熱情迎客；2.接受點菜；3.結帳；4.開單下廚；5.上茶；6.禮貌送客；7.按序上菜；8.整理桌面①12546738②12457683③15247368④14523768。
14. (2) 下列何者不是目前常用的信用卡①JCB②聯合折扣③VISA④MASTER 卡。
15. (2) 請選出餐廳正確使用信用卡結帳的流程 1.出納核對是否為黑名單及有效日期；2.將帳單和簽帳卡帶到出納處刷卡在信用卡公司的簽帳單；3.核對客人的簽字有無錯誤；4.無誤後將信用卡及簽單上的顧客聯交給客人；5.服務員送給客人簽字；6.出納填上金額①123456②216534③214635④261354。
16. (1) 請選出法式服務流程正確之順序 1.領引入席就座；2.接受點菜；3.結帳；4.供應飲料；5.在客人面前完成最後烹調；6.餐食端入餐廳①124653②126534③123456④142653。
17. (4) 服務人員感謝客人的最佳方式？①說「謝謝」②用感激的眼神望著他③給折扣④以最誠摯的心服務他。
18. (2) 菜式在廚房內由廚師裝飾在大銀盤上，服務員端到餐廳後，從客人左側呈上，供客人自行取用，並預先擺於其前的餐盤上，這種服務方式稱為①美式服務②法式服務③義式服務④中式服務。
19. (4) 所有菜盤皆同時將出菜式放於餐桌正中央，由客人自行分菜，這種服務方式稱為①美式服務②法式服務③義式服務④中式服務。
20. (3) 在類似的展示台上供應全部的菜單項目，並且由客人自行取用，這種服務方式稱為①美式服務②法式服務③自助餐式服務④中式服務。

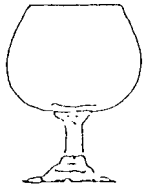
21. (4) 法式服務中在準備服務叉匙時應放於左手上銀盤的前端①餐叉在上、湯匙在下②餐叉在右、湯匙在左③餐叉在下、湯匙在上④餐叉在左、湯匙在右 叉匙柄向著銀盤右側。
22. (1) 法式服務中在準備服務叉匙時應放於左手上銀盤的①前端②後端③左端④右端。
23. (4) 美式服務中殘盤殘杯①以左手從客人左側②以左手從客人右側③以右手從客人左側④以右手從客人右側 收拾。
24. (4) 英式服務中杯子①以左手從客人左側②以左手從客人右側③以右手從客人左側④以右手從客人右側 送上。
25. (1) 英式服務中食物①以左手從客人左側②以左手從客人右側③以右手從客人左側④以右手從客人右側 為客人夾菜上主桌盤。
26. (4) 英式服務中殘杯①以左手從客人前方②以左手從客人右側③以左手從客人左側④以右手從客人右側 收拾。
27. (3) 就餐飲服務技巧而言，下列何者為是①收拾餐具可發出刺耳的聲音②不管客人是否用餐完畢，可強行收拾餐具③服務時避免碰觸到客人，手臂不要越過客人面前④隨時在客人桌前巡走，藉機催促客人結帳。
28. (2) 服務兩對男女客人時，先服務①男主人②男主人右側女賓③男主人左側女賓④男主人對面男賓。
29. (2) 拿著空托盤的方法是①放在指尖上旋轉②像送餐點的方式托著③夾在手臂上靠著身體④把它丟在最近的空桌上。
30. (4) 客人跑帳時，我們要①口出穢言②追出去打他③自認倒楣④委婉的請他回來結帳。
31. (4) 下列那一種餐飲服務方式又稱為推車服務？①美式服務②法式服務③自助餐式服務④俄式服務。
32. (1) 客房餐飲服務中，客人所點的餐食以下列那種為多？①早餐②午餐③晚餐④下午茶。
33. (3) 如果客人點叫套餐及紅白酒，並要求在客房用餐時，請問服務員應如何送餐食給客人？①以圓托盤裝盛②以長方型托盤端送③以客房餐飲推車送④以 L 型推車送。
34. (1) 西式餐飲服務，下列那些餐點係客人左側供應？①麵包②牛排③咖啡④水果。
35. (1) 中餐中的「冷盤」應何時上菜？①首道菜②最後一道菜③高興甚麼時候上就甚麼時候上④上湯之後。
36. (3) 若客人遺留東西在餐廳內，你將①丟掉②自行帶走③交予櫃檯，登記處理④不管他。
37. (2) 當替客人換骨盤時，若盤中有殘留食物，應①直接換新骨盤②徵詢客人是否還要用，再換新骨盤③把舊菜倒在新骨盤中再給客人④不用換。
38. (1) 收拾餐桌的酒杯，應如何才正確①以托盤收拾②直接放入水槽③一個一個拿去洗④以手直接收拾。
39. (3) 如果客人大聲喧嘩，服務人員應①以客為尊，任他去吵②請他們先結帳③禮貌的去勸止④請長官出面。
40. (3) 檯布在使用過後要①翻面後可繼續使用②等顧客抱怨後再換洗③拆下送洗，以期有乾淨的桌面提供給顧客④不知道，看老板怎麼說。
41. (2) 如餐具出現破損時①只是個小缺口沒關係②為避免藏污納垢，應立即停止使用③雖會藏污納垢但為了控制成本還是會繼續使用④等它真正不能用再說。
42. (1) 在客人吃沙拉時須給予①吃沙拉用之沙拉叉②隨便，反正客人不知道③只要給客人一支主叉即可，可避免再多使用其他餐具④看客人需求。
43. (3) 上班時應有的態度①聊天打混②發呆③隨時注意客人的需要④散漫的態度。
44. (3) 客人不多時，服務員下列的動作何者為錯①幫客人加水②桌面擺設③大聲和同事談笑④隨時注意客人有無需要。
45. (2) 若客人詢問到自己不清楚的問題，服務員應該①說不知道就好②先向客人說抱歉再去找了解的人來回答③不干我的事，不用理他④裝做沒看見。
46. (1) 當服務生在上菜前發現菜中有不潔之物，應①馬上送回廚房處理②假裝沒看見③自己用手把他拿掉④把菜放在上面掩蓋掉。
47. (3) 下列何者不是客房餐飲服務的形式①由樓層配膳室提供②由廚房提供③由外面餐廳提供④由服務員提供。
48. (4) 下列選項何者為正確的客房餐飲服務流程 1.接受點菜；2.營業前準備工作；3.收拾；4.叫菜；5.服務；①12345②12543③32154④21453。
49. (3) 下列何者不是早餐蛋類的作法？①煮蛋②煎蛋③烤蛋④水波蛋。
50. (3) 中餐小吃擺設餐具時，湯匙係擺在那裡？①筷子右邊②骨盤上③口湯碗內④骨盤左側。
51. (3) 有關倒酒的服務，下列那項敘述是正確的？①須拿起杯子②倒酒須斟滿杯③倒酒先倒給女主賓④倒酒先倒給男

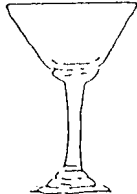
主人。

52. (1) 開酒時瓶子須以 45 度角持拿，係指下列那一種酒而言：①香檳酒②白葡萄酒③紅葡萄酒④白蘭地。
53. (2) 中餐餐具擺設時，同桌所有骨盤間距①愈大愈好②必須相等③愈小愈好④大小不一定。
54. (1) 中餐包廂擺設時，通常骨盤上係擺設①口布②湯碗③筷子④湯匙。
55. (4) 一般清理或收拾髒餐盤時，服務人員應從客人那一方向進行？①正前方②正後方③左方④右方。
56. (1) 西式餐飲服務方式雖然很多但是飲料一律係自客人那一邊供應？①右邊②左邊③前面④後面。
57. (1) 餐廳客人入座後，餐飲服務員應該立即①倒茶水②遞菜單③遞開胃菜④遞酒單。
58. (3) 下列那一項不是餐桌擺設應考慮的基本原則？①美感②平衡感③自我創新④客人方便。
59. (2) 服務紅葡萄酒時，通常應倒幾分滿？①1/4 杯②1/2 杯③3/4 杯④無所謂。
60. (3) 客人進餐廳時，通常應由誰為客人引導入座①經理②領班③領檯④服務員。
61. (2) 『Menu』在餐飲業稱為①食譜②菜單③帳單④進貨單。
62. (1) 對於服務叉匙的敘述何者錯誤？①使用時服務叉置於服務匙的下方②運用服務叉匙來夾取分菜盤中的食物③用來分派麵包至麵包盤中④可以只用一支服務匙來分菜。
63. (1) 營業中在擺設玻璃杯皿，通常是①以圓托盤運送②以手搬運③以大方托盤運送④以 L 型推車搬運 最恰當。
64. (4) 通常在正式的西餐廳用餐時，用餐者的水杯會設置在①展示盤的左下方②展示盤的左上方③展示盤的右下方④展示盤的右上方。
65. (3) 在中式餐具擺設中，下列何者不正確？①骨盤應先定位②口湯碗應設置在骨盤左上方③筷子應設置在骨盤左邊④茶杯應設置在骨盤右上方。
66. (2) 在西餐的菜單中，下列不具有清除前道菜的口味，準備品嚐下一道菜的作用者為①麵包(Bread)②沙拉(Salad)③水(Water)④冰砂(Sherbet)。
67. (1) 食用帶殼田螺(Snail)所需之田螺叉需置於餐桌何處？①右側②左側③上方④無所謂。
68. (4) 以下食用那一道菜不需附上洗手盅(Finger Bowl)？①葡萄柚②朝鮮薊③帶殼田螺④煙燻鮭魚。
69. (1) 中餐席次的安排原則，以下何者為首位①以面對門的座位為首位②以最靠近門口的為首位③以最靠近窗戶為首位④以最靠近牆壁為首位。
70. (1) 中餐席次安排的原則，以下何者錯誤①外面為大，裡面為小②面對門的座位是首位③右邊為大，左邊為小④主人背門而坐。
71. (3) 宴會裡，三張圓桌為一字形排法，哪一桌為主桌①左席②右席③中間④隨意安排。
72. (2) 宴會中安排座位時優先考慮的是①有錢沒錢②長幼、尊卑③賓客間彼此感情的親疏④服飾。
73. (2) 托盤的使用，下列敘述何者正確？①以雙手托拿②比較高、重的要放在中間或靠內側③較矮的杯子宜放在內側④先上桌的要放在中間或靠內側。
74. (1) 工作檯 (Service station) 的分格抽屜內通常擺放？①刀叉匙②布巾類③杯類④盤類。
75. (1) 通常用來將菜餚送到客人桌上是使用①小型圓托盤②大型圓托盤③橢圓形托盤④長方形托盤。
76. (1) 關於西餐餐具的使用，下列何者正確？①拿取右手邊的杯子，左手邊的麵包②餐具的使用順序是由內向外③以湯碗盛裝之湯，湯匙用畢應置於湯碗中④以咖啡匙舀咖啡喝。
77. (4) 西餐餐具的使用方法，下列何者不正確？①使用餐具是由外往內②最大的玻璃杯是水杯③最大的餐刀是主餐刀④麵包盤是使用右側的。
78. (2) 西餐餐具使用的原則，下列何者不正確？①不可用餐刀叉食物入口②多用餐刀少用餐叉③左手餐叉右手餐刀④食用完畢平行置放於餐盤中。
79. (4) 口布的功能或使用時機，何者不正確？①係防止食物掉落衣物②可以口布一角輕擦嘴角③可用於擦手④可用於擦拭餐具。
80. (1) 有關餐飲服務人員的服務作業，下列何者不正確？①主人優先②女士優先於男士③年長者優先於年輕者④主賓優先於其他來賓。
81. (3) 關於西餐用餐禮儀，下列何者正確？①麵包應以刀子切成小塊後食用②應大口喝湯表示讚賞③牛排應切一口吃一口④殘渣直接吐在桌面上。

82. (3) 關於中餐餐桌禮儀，下列何者正確？甲：先到達餐廳即可先上桌入座；乙：先入座即先攤開口布；丙：主人坐於背對入口的末座；丁：用餐步調應配合其他同桌客人①甲乙②甲丁③丙丁④乙丁。
83. (1) 有關中式宴會上菜順序的原則中，下列何者不正確？①先熱菜後冷菜②先炒菜後紅燒③先昂貴後普通④先鹹菜後甜湯。
84. (4) 下列哪一種菜單是屬於複合式菜單(Combination menu)？①自助餐菜單(Buffet menu)②單點菜單(A la carte menu)③套餐菜單(Table d'hote menu)④半自助餐菜單(Semi-buffet menu)。
85. (3) 服務員在上菜時，針對特別顧客給予較多分量或較佳品質的菜餚，會讓其他客人覺得①溫馨②服務員知察顏觀色③感受到不公平④食材新鮮。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 03：飲料服務

1. (1) 下列何種為未經發酵的茶①綠茶②紅茶③烏龍茶④香片。
2. (2) 下列何種為經過重發酵的茶？①綠茶②紅茶③烏龍茶④香片。
3. (3) 下列何種為半發酵的茶①綠茶②紅茶③烏龍茶④龍井茶。
4. (1) 飲用飯前酒目的①開胃②純誇耀有錢③比酒量④沒啥意義。
5. (2) 一般佐餐酒大多以①白蘭地②葡萄酒③威士忌④琴酒 為主。
6. (2) 下列那一種酒屬於釀造酒①白蘭地②葡萄酒③威士忌④琴酒。
7. (4) 下列那一種酒屬於蒸餾酒①利口酒②葡萄酒③啤酒④白蘭地。
8. (3) 威士忌酒的主要製造原料為①馬鈴薯②葡萄③穀物④杜松子。
9. (4) 蘭姆酒(RUM)製造原料是①大麥②馬鈴薯③杜松子④甘蔗。
10. (1) 台灣啤酒屬於①釀造酒②蒸餾酒③再製酒④混合酒。
11. (3) 調酒作業時的計算單位為①公斤②兩③盎司④公噸。
12. (4) 調雞尾酒常用『SHAKER』是指①濾酒器②量酒杯③冰桶④搖酒器。
13. (2)  這是那一種酒杯①香甜酒杯②白蘭地杯③香檳杯④雪莉酒杯。

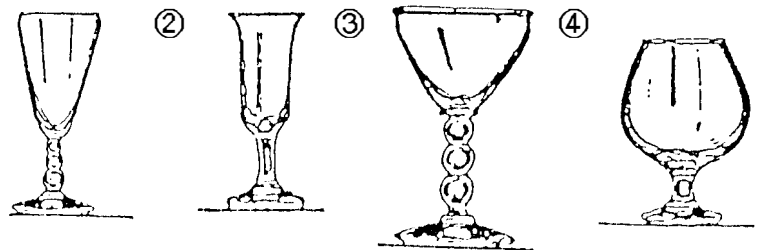
14. (1)  這是那一種酒杯①雞尾酒杯②酸酒杯③香檳杯④啤酒杯。

15. (2)  這是那一種酒杯①雞尾酒杯②酸酒杯③古典杯④啤酒杯。

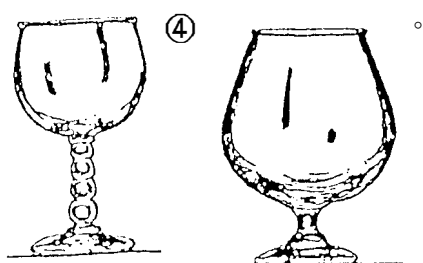
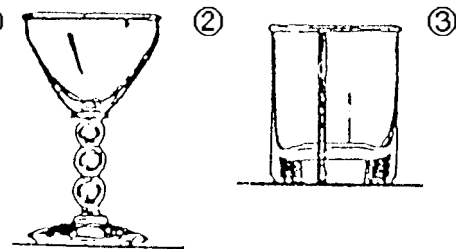
16. (1) 雞尾酒中，著名的『粉紅佳人』(PINK LADY)是以那種酒作基酒①琴酒②伏特加③威士忌④龍舌蘭。
17. (1) 雞尾酒中，著名的『新加坡司令』(Singapore Sling)是以那種酒作基酒①琴酒②伏特加③威士忌④龍舌蘭。
18. (4) 雞尾酒中，著名的『瑪格麗特』(Margarita)是以那種酒做基酒①琴酒②伏特加③威士忌④龍舌蘭。
19. (2) 雞尾酒中，著名的『血腥瑪莉』(BLOODY MARY)是以那種酒做基酒①琴酒②伏特加③威士忌④白蘭地。
20. (3) 『皇家咖啡』(ROYAL COFFEE)是以那種酒做基酒①琴酒②威士忌③白蘭地④龍舌蘭。
21. (4) 下列何者不是以『VODKA』伏特加為基酒①血腥瑪莉②螺絲起子③鹽狗④粉紅佳人。
22. (1) 沖泡一壺茶須注意茶葉的用量、沖茶的水溫、水質及①時間②價格③茶具④氣候。
23. (4) 泡茶之茶具中『茶船』是①賞茶的工具②挖茶的工具③奉茶的工具④盛熱水供燙杯的工具。

24. (2) 世界咖啡產量第一的國家①中國②巴西③哥倫比亞④秘魯。
25. (4) 著名的『藍山咖啡』產地在①巴西②哥倫比亞③秘魯④牙買加。
26. (2) 著名的『摩卡咖啡』產地在①巴西②衣索比亞③秘魯④牙買加。
27. (2) 著名的『曼特寧咖啡』產地在①巴西②蘇門答臘③秘魯④牙買加。
28. (2) 西餐中美酒與佳餚之配合，習慣上考慮菜與酒的特性，傳統上①白肉配紅酒②白肉配白酒③白肉配香檳酒④紅肉配高粱酒。
29. (2) 西餐中同時喝多種酒時，必須①先喝甜的，再喝不甜的②先喝白酒，再喝紅酒③先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒④先喝酒精濃度高的酒，再喝酒精濃度低的酒。
30. (1) 提供給客人之佐餐酒之順序，最好是①先喝淡酒，再喝烈酒②先喝紅酒，再喝白酒③先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒④先甘甜後辛辣。
31. (4) 高粱酒屬於我國代表性酒類之一，其酒精濃度可達①30%②40%③50%④60%。
32. (3) 台灣的『米酒頭』是以①葡萄②甘蔗③米④大麥 為原料製成的。
33. (2) 『龍舌蘭』Tequila 最好的產地在①巴西②墨西哥③秘魯④牙買加。
34. (1) 台灣的花雕酒係屬於①釀造酒②再製酒③蒸餾酒④混合酒。
35. (1) 『X.O』代表酒類的①等級②種類③產地④廠牌。
36. (3) 法國法律規定『VSOP』之酒類在木桶內至少需儲存①一年②三年③四年④十年 以上。

37. (3) 一般雞尾酒會所使用的馬丁尼杯是下列那一種？①



38. (2) 如果客人點叫一杯威士忌加冰塊請問你將以下列何種酒杯來服務？①



39. (4) 啤酒被稱為①生命泉源②人體汽油③酒中之王④液體麵包。
40. (2) 下列何者非釀造酒①啤酒②蘭姆酒③紹興酒④香檳酒。
41. (1) 旅館組織中的餐飲部英文是①Food & Beverage②Fruit & Bread③Flour & Beer④French fries & Breakfast Department。
42. (2) 關於香檳酒的開瓶，下列敘述何者是錯誤的？①需瓶身靜止②需使用開瓶器③應用手指壓住④瓶身應保持 45 度傾斜。
43. (4) 下列哪一種酒，裝瓶後仍繼續熟成？①伏特加②威士忌③白蘭地④葡萄酒。
44. (3) 替客人開葡萄酒時，需先進行什麼動作①需先幫顧客品酒，以確保酒的品質②只需放在客人面前即可③需先將酒拿給顧客確認，所開的酒之品牌、年份無誤且從未開封④需先搖晃瓶身。
45. (3) 『愛爾蘭咖啡』(Irish Coffee)是以那種酒為基酒①蘭姆酒②琴酒③威士忌④白蘭地。
46. (2) 下列為紅酒建議搭配的食物①雞肉②牛肉③甜點④海鮮。
47. (3) 用來攪拌深杯裝的冰紅茶的是①茶匙②甜點匙③冰茶匙④濃湯匙。
48. (2) 喝烈酒加冰塊 (On the rocks) 時，宜選用何種杯子？①香甜酒杯②古典杯③高飛球杯④可林杯。

1. (1) 起灶時的步驟是①先開點火器再開瓦斯②瓦斯不開，故直接點火③先開瓦斯再開點火器④同時開點火器和瓦斯。
2. (3) 食用發芽的馬鈴薯會導致①細菌性食物中毒②類過敏性食物中毒③天然毒素食物中毒④化學性食物中毒。
3. (3) 食物添加物中的吊白塊是指①硼砂②亞硝酸鹽③漂白劑④螢光增白劑。
4. (2) 下列何種調味品具有簡易滅火的功能①硝②鹽③糖④味精。
5. (4) 一般食物中毒的必要條件中傳播媒介是指①人體②動物③細菌④食物。
6. (2) 用餐一半發生地震，正確的處理方式為①請客人立即疏散②先請客人就地掩蔽，視情況疏散③當作沒事繼續工作④先搶救財物。
7. (3) 對於昏迷或意識不清者，可使用什麼方法維持其體溫①喝熱開水②喝點烈酒③加蓋毛毯④熱水袋。
8. (4) 下列那一種人可從事供膳業務？①灰指甲者②肺結核者③B 型肝炎者④輕度智障者。
9. (3) 餐廳進行消毒時，餐具應①放在桌上②放在地上③放在櫃子裡④放在門邊。
10. (2) 食品衛生的標準是由那一個衛生機關訂定①省②中央③縣④市。
11. (4) 食物腐敗通常出現的現象為①蛋白質變硬②水分增加③重量減輕④發酸或有臭氣。
12. (3) 手部有創傷時，可能會有那一種細菌污染食品①大腸桿菌②黑霉菌③綠膿菌④傷寒桿菌。
13. (4) 洗手搓洗指尖，應以何種方式清洗①手指互搓指尖②兩指間相互摩擦③兩手指間互相搓揉④做拉手狀。
14. (2) 辨別食物材料的新鮮與腐敗可觀察①價格高低②視覺嗅覺③外觀包裝④商品宣傳。
15. (3) 不銹鋼工作台的好處下列何者不正確①使用年限長②不易生鏽③不耐腐蝕④易清理。
16. (1) 廚房員工發生意外事件比率最高者為①刀傷②滑倒③燙傷④機械碾傷。
17. (4) 使用砧板不可用下列何者方式消毒？①氯水②日光③紫外線④洗衣粉。
18. (2) 砧板消毒後，應以何種方式存放？①正立②側立③倒立④背立。
19. (1) 我國餐具衛生標準中規定①大腸桿菌②病毒③大腸桿菌群④細菌 應為陰性。
20. (4) 清潔作業區及原料儲存室之落菌量每五分鐘不可以超過多少個①100 個②90 個③80 個④70 個。
21. (3) 對於新進服務人員，為避免服務失誤之傷害，應實施何種訓練？①面試操作②在職訓練③職前訓練④啟動式訓練。
22. (3) 下列何者屬於設備不良造成的意外①因地板打蠟滑倒②儲存方式不良致食物中毒③因光線不良跌倒④熱湯倒在客人身上。
23. (2) 手洗餐具時，應用何種清潔劑①弱酸②中性③酸性④鹼性。
24. (4) 下列何者並非常見的餐具消毒法①蒸氣②煮沸③氯液④紅外線。
25. (3) 餐廳發生之食物中毒以何者為最多①化學性中毒②類過敏性中毒③細菌性中毒④天然毒素中毒。
26. (1) 一般而言，細菌不受何種狀況之抑制①低酸②低溫③高酸④高溫。
27. (4) 可以作為烘焙麵包的酵母菌為①病原酵母菌②優質酵母菌③腐敗酵母菌④有益酵母菌。
28. (4) 做豆腐乳中使用何種微生物①腐敗酵母菌②腐敗霉菌③有益酵母菌④有益霉菌。
29. (3) 以下何者砧板之質料，較合乎衛生條件①不銹鋼②木質③合成塑膠④合成塑鋼。
30. (3) 遇有緊急狀況發生時，應做的正確反應是①坐在座位上以不變應萬變②先逃為快③做有秩序的疏散④先搶救財物。
31. (1) 當顧客受到傷害時（被水杯割傷），應如何處理①告訴領班級以上的主管②自行處理③置之不理並假裝沒看見④馬上答應客人賠償醫藥費。
32. (2) 餐廳之安全門平時應①鎖上②保持暢通③放置不用之東西以佔用其他空間④封住以免顧客偷跑。
33. (2) 下列何者為餐廳必備之安全設備？①安全帽②滅火器③殺蟲劑④工程梯。

34. (4) 有關防腐劑之規定，下列何者為正確①使用量無限制②使用範圍、使用量均無限制③使用範圍無限制④使用範圍、使用量均有限制。
35. (3) 一般細菌最適宜生長的溫度是攝氏幾度①5~45℃②7~50℃③10~60℃④15~80℃。
36. (3) 下列那一項不是造成食物中毒之原因？①食品加熱不當②冷凍冷藏溫度不夠③迅速處理食物④不當使用添加物。
37. (4) 食品工業上常使用的一種微生物是①葡萄球菌②黴菌③螺旋菌④酵母。
38. (1) 廚房工作人員的服裝應以那種顏色為主？①白色②紅色③藍色④灰色。
39. (1) 廚房工作人員如果手部有創傷或腫膿時，該如何處理？①嚴禁從事食品作業②先貼膠帶再工作③小心工作④塗藥後再上班。
40. (4) 下列那一項不是預防食物中毒的基本原則？①清潔②迅速③冷藏或加熱④添加防腐劑。
41. (3) 細菌快速生長的溫度是在①2~3℃②5~7℃③10~60℃④65℃以上。
42. (1) 不符合衛生標準之食品，主管機關會如何處理？①沒入銷毀②沒入拍賣③准其贈與④轉運國外。
43. (1) 食品中硝的添加量被嚴格限制在多少 PPM 以下①70PPM②80PPM③90PPM④100PPM。
44. (4) 致命率佔所有細菌性食品中毒的第一位殺手是①金黃色葡萄球菌②仙人掌桿菌③沙門氏菌④肉毒桿菌。
45. (1) 熟米飯置於室溫儲放不當會引起何種細菌污染？①仙人掌桿菌②沙門氏菌③金黃色葡萄球菌④大腸桿菌。
46. (1) 拿熱鍋時需使用何種物品預防燙傷①乾抹布②濕抹布③乾圍裙④濕圍裙。
47. (2) 地板太滑時，可以灑一點什麼來止滑①蘇打粉②鹽③味精④糖。
48. (3) 舉起重物時，應使用何處的肌肉以避免扭傷？①背部②腹部③腿部④臀部。
49. (2) 可食用紅色色素為①50 號②40 號③30 號④20 號。
50. (4) 清洗刀子時，刀鋒應朝向那一個方向①上②下③內④外。
51. (4) 乙類火災（油脂火災）是指何物引起之火災①電視②生石灰③橡膠④石油類。
52. (3) 廚房水溝出水口想防範蟲鼠入侵，最好的方法是①水溝加蓋②水溝密封③水封式水溝④開放式水溝。
53. (2) 廚房牆角與地板接縫處在設計時，應該採用下列那一種設計？①採用直角②採用圓弧角③加裝飾條④加裝鐵皮。
54. (4) 餐廳廚房設計時，廁所的位置至少需遠離廚房多遠才可？①1 公尺②1.5 公尺③2 公尺④3 公尺。
55. (4) 冷凍食品應儲存在多少溫度以下①0℃②4℃③-5℃④-18℃。
56. (4) 為避免食物中毒，酸性食物最好儲放在下列那種材質器皿中？①銅②錫③鋅④陶瓷。
57. (3) 餐廳顧客意外事件發生的原因很多，試問下列那項原因發生意外的比率最高？①食物中毒②電梯夾傷③滑倒或跌倒④食物燙傷。
58. (2) 餐廳廚房面積與供膳場所面積之比例最理想的標準為①1：2②1：3③1：4④1：5。
59. (1) 下列何種方法不能達到食物保存的目的①塑膠袋包裝②冷凍③放射線處理④乾燥。
60. (4) 廚房水源要充足，並應設置足夠洗手槽，洗手槽、工作檯之材質應為①水泥②塑膠③木材④不銹鋼。
61. (4) 西式早餐煎蛋，有一種是雙面煎全熟，其英文是①Sunny Side Up②Over Easy③Over Medium④Over Hard。
62. (2) 有關餐具擦拭的敘述，何者正確？①為講求時效一次擦拭整把餐具②應注意叉齒凹下處是否留有殘垢③擦好的餐具，注意用手握住餐具的柄放置整齊④杯子茶垢用嘴巴哈氣來擦拭。
63. (2) 托盤內墊著一條服務巾的功能是①漂亮②衛生、止滑③夯④增加重量。
64. (3) 餐廳用於鋪設在檯布之上，可防止餐具弄髒檯布，節省餐廳桌巾洗滌費用，並具有美化視覺效果者，我們稱它是①餐桌襯墊②桌裙③檯心布④長檯布。
65. (3) 傳統法式西餐菜單結構中，何者具有清新口內味覺之功能？①開胃菜（Appetizer）②中間菜（Entree）③冰砂（Sherbet）④湯（Soup）。
66. (3) 下列何者不是服務巾的用途？①擦拭餐具②清除桌面上的麵包屑③擦拭工作檯檯面④擦拭冰水壺身的水滴。
67. (2) 對於危害分析重要管制點（HACCP）的敘述何者錯誤？①最初是美國為確保太空人食品安全所設立的管理方法②管轄權屬於交通部觀光局③餐飲業對食品安全衛生控制的方法④著重於消費者吃的安全。

68. (4) 某海鮮餐廳發生食物中毒事件，若原因為處理水產類食物不當，則其引發的細菌感染種類為？①葡萄球菌②肉毒桿菌③仙人掌桿菌④腸炎弧菌。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 05：客房作業

1. (4) 屬客房部掌管客務及洗衣外的一切活動之部門是①客務部②客房餐飲③調度室④房務部。
2. (3) 清潔旅館一切衣物、布巾類裝備之部門是①客務部②客房部③洗衣房④總務部。
3. (2) 旅館內掌管一切餐飲相關事宜之部門是①客房部②餐飲部③客房餐飲部④財務部。
4. (1) 負責分析市場、規劃銷售策略及介紹產品之旅館部門是①市場行銷部②公關部③秘書室④財務部。
5. (2) 處理對外形象、廣告並維持旅館內部和諧之部門是①秘書室②公關部③市場行銷部④人事室。
6. (3) 管理旅館一切有形、無形、固定及變動資產之部門是①總務部②工程部③財務部④安全室。
7. (3) 旅館內旅客可能接觸之區域或泛指營業區及公共區域的是：①總機室②廚房③前檯④安全室。
8. (4) 泛指旅館內旅客不進入之區域或服務準備區域是①餐廳②前檯③房間④後檯。
9. (3) 依據中華民國觀光法令，觀光旅館業及旅館業發現旅客罹患疾病時，應於？①三小時內②十二小時內③二十四小時內④三十六小時內 協助就醫。
10. (2) 依中華民國觀光法令，觀光旅館客房層每層樓客房數在①10 間②20 間③30 間④50 間 以上者，應設置備品室一處。
11. (4) 下列何者非中華民國觀光法令規定旅館業及觀光旅館業應置於旅館客房明顯易見處之資料？①房租價格②旅客住宿須知③避難位置圖④餐飲價格。
12. (4) 依據中華民國觀光法令，國際觀光旅館的營業最下樓層至客房樓層，設置客用升降機，以下何者有誤？①150 間以下 2 座②251 至 375 間 4 座③501 至 625 間 6 座④901 間以上每增 100 間增設一座。
13. (4) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不須報請該主管機關處理？①自殺企圖②施用煙毒③發燒、嘔吐、腹瀉併發症④盲腸炎。
14. (2) 我國國際觀光旅館主管機關是①內政部營建署②交通部(觀光局)③縣(市)政府④經濟部國貿局。
15. (4) 我國一般旅館登記及受理之主管機關是①交通部觀光局②省政府觀光處③各縣(市)警察局④直轄市及縣(市)觀光主管機關。
16. (1) 目前觀光法令規定應設置單位或指定專人執行有關旅宿安寧維護事項的是①觀光旅館業②旅館業③民宿④休閒農場。
17. (2) 規劃設施偏重於服務個別及單獨旅客之旅館分類為①團體旅館②散客旅館③會議旅館④觀光旅館。
18. (3) 規劃及設施偏重於能滿足大量而同時之旅客需求之旅館為①國民旅舍②散客旅館③團體旅館④商務旅館。
19. (4) 位置接近商業區且交通方便之旅館較適於為①國民旅舍②會議旅館③過境旅館④商務旅館。
20. (4) 旅館內需加強秘書性服務之旅館為①國民旅舍②休閒旅館③團體旅館④商務旅館。
21. (1) 位置接近購物區且方便大型車輛出入及停放之旅館最適合經營①團體旅館②會議旅館③國民旅舍④機場旅館。
22. (3) 位於風景名勝區且方便大型車輛出入及停放之旅館經營①過境旅館②會議旅館③休閒渡假旅館④商務旅館。
23. (4) 需具備完整會議設施之旅館為①渡假旅館②民宿③休閒旅館④會議旅館。
24. (2) 需位於當地國際機場或國內轉機點之旅館為①小型旅館②過境旅館③休閒旅館④商務旅館。
25. (2) 旅館連鎖經營之連線業務可藉電腦完成之事為①打掃②訂房③鋪床④洗衣。
26. (4) 汽車旅館的發源地在①英國②法國③加拿大④美國。
27. (1) 台灣第一家中國宮殿式、發揚中華傳統文化的旅館是①台北圓山大飯店②台北希爾頓大飯店③中泰賓館④彰化民俗村。
28. (3) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？①雙人房②三人房③連通房④角落房。

29. (4) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為①三人②一家③二人④原設床舖所能容納人數加一。
30. (3) 「SUITE ROOM」是指①單人房②雙人房③套房④三人房。
31. (2) CONNECTING ROOM 是指①房間向內②兩間客房之共用牆面有門互通③兩間客房中間無門互通④客房有沙發床。
32. (4) 出納員之工作不包含①兌換貨幣②保管貴重物品③結帳④定期至生鮮市場詢價。
33. (1) 飯店裡專司替客人開車門或雇計程車，並指揮交通秩序的是①門衛②櫃台③客房服務員④清潔領班。
34. (3) 協助維護旅館大廳之清潔是誰之職掌？①洗衣房②財務部③服務中心④餐務組。
35. (4) 在旅館大廳代為尋人(PAGING SERVICE)之工作屬誰較適合？①門衛②大廳副理③出納員④行李員。
36. (1) 飯店行李輸運及寄存是何人之工作？①行李員②誰接單誰做③房務員④門衛。
37. (2) 旅館旅客信函、包裹之轉送與寄存屬何單位之職掌？①安全室②服務中心③出納組④總務室。
38. (3) 掌理旅館旅客物品、書信、書報及留言的轉送至客房，是何單位之責任？①總務室②調度室③服務中心④房務部。
39. (4) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？①總務室②接待組③安全室④服務中心。
40. (1) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①服務中心②安全室③出納組④接待組。
41. (4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①採購組②總機房③訂房組④服務中心。
42. (3) 飯店機場代表在組織上不會屬於①櫃台②客房部③餐飲部④接待組。
43. (4) 下列何者非櫃台接待員之職務①出售、預排客房②保管鑰匙③處理郵遞事務④負責當保姆。
44. (4) 下列何單位是客務部服務的中心點，也是所有準備工作的呈現者？①訂房組②總機組③機場代表④接待組。
45. (4) 旅客無錢付賬時應①留置其身分證至付清②留置其衣物至付清③留置旅客至付清④提出告訴請警方調解。
46. (4) 旅客遺失客房門鑰匙時應立即①交付備份鑰匙②要求賠償③將其列入黑名單④更換門鎖或為其換房。
47. (1) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啓，則該區聽到廣播之效果是①仍然可以②不能③不一定能④需稍後才能。
48. (4) 房客與旅館間之住房租賃合約即是①訂房卡②訂房收據③團體名單④旅客住宿登記卡。
49. (1) 飯店內可作為流動戶口之申報書的是①旅客住宿登記卡②訂房收據③團體簽認單④訂房卡。
50. (4) 對臨時抵達且無身份證明登記或登記地址為臨近飯店的旅客，住房期間，總機部門應注意其①房間狀況②消費狀況③訪客狀況④通信狀況。
51. (2) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其①房間狀況②訪客及活動狀況③通信狀況④消費狀況。
52. (1) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是①國際訂房公司②政府機關③一般公司行號④個人。
53. (4) 旅客完成訂房手續，預付“一定房租”，通常是指幾日房租？①全租②半租③二日租④一日租。
54. (2) 何者為訂房者與旅館間之租房合約？①REGISTRATION CARD②RESERVATION CONFIRMATION③GUEST HISTORY CARD④VOUCHER。
55. (2) 合約公司訂房後預付款或訂金之付款方式多是①透過本地旅行社②轉公司帳③員工掛帳④由預定住客付現。
56. (3) 由訂房交易一方開給另一方以確認所述訂房交易成立之文件是①REGISTRATION MAIL②CONTRACT③CONFIRMATION④COUPON。
57. (4) 何者指具一定價值可於旅館內換取一定產品或服務之確認函①REGISTRATION CARD②RESERVATION CARD③GUEST HISTORY CARD④VOUCHER。
58. (1) 意指聯券型態之旅遊券、餐飲券及住宿券等是①COUPON②RESERVATION③CONFIRMATION④DEPOSIT。
59. (3) 以信用卡訂房者，持卡人何項資料通常不必通知旅館？①姓名②卡號③出生年月日④截止日期。
60. (2) 訂房者預付訂金以保證訂房按約使用者謂之①CANCELLATION RESERVATION②GUARANTEE RESERVATION③ADVANCE RESERVATION④CONFIRMATION。
61. (3) 在交易中因成本降低而將此一部分回饋顧客，稱為①傭金②利潤③折扣④紅利。

62. (4) 在訂房交易中用以酬謝中間商者，且僅能由旅遊相關行業收受者，稱為①折扣②訂金③利潤④傭金。
63. (2) 在訂房交易中用以酬謝中間商的傭金，除另有約定外通常為①5%②10%③15%④20%。
64. (2) 下列何者不能達到一段日期中客房的最佳銷售？①最高收入之銷售②只注意某幾天客滿與否③高平均之住房率④高平均之房價。
65. (3) 確認訂房記錄時，下列何項資料較不具重要性？①訂房者姓名②付款方式③出生年月日④房價。
66. (3) 一般無擔保之訂房，除另有約定外可保留至到達當日何時？①下午三點②下午四點③晚間六點④晚間九點。
67. (4) 以下何者是國內查號台號碼？①100②112③116④104。
68. (3) 國際電信局（國際台）的代號是①110②108③100④105。
69. (4) 外線已告知房號，值機員仍需核對何項資料之後才能將外線接入房間？①性別②年齡③住址④姓名。
70. (3) 房客外出後，來電交待用餐地點，值機員需知會何單位？①服務中心②訂房組③櫃檯接待④門衛。
71. (4) 原則上總機不轉接的電話是①國際電話②國內長途電話③市內電話④一般員工私人電話。
72. (3) 晨間喚醒是①Collect Call②Overseas Call③Morning Call④Long Distance Call。
73. (1) 下列何者收費最貴？①叫人電話②長途電話③對方付費電話④直撥電話。
74. (3) 旅館管制公共地區和客房之電視及音響系統可能屬何單位之職掌？①安全室②調度室③總機室④總務室。
75. (1) 凡住宿之房客可憑何物到飯店各營業單位簽帳消費？①房間鑰匙②訂房單③登記單④結帳發票。
76. (4) 櫃檯出納員在收取客人所支付的旅行支票時，下列何者非必要注意事項？①核對身分證②核對護照③其親自簽名④須經主管簽認。
77. (1) 在我國兌換外幣時，應填寫①水單②稅單③簽帳單④飲料單。
78. (4) 旅客應多利用旅館的何種設施寄存貴重財物？①警衛室②床底下③書桌④保險箱。
79. (2) 通常由旅客持用，可於門扇未反鎖時開啓自己住房之鑰匙，稱為①主鑰匙②客用鑰匙③反鎖鑰匙④緊急鑰匙。
80. (3) 由房務部樓長或樓層清潔員持用，可於門扇未反鎖時開啓責任區內之每一扇門之鑰匙稱為①緊急鑰匙②客用鑰匙③樓層主鑰匙④反鎖鑰匙。
81. (4) 何者是客房清潔員使用鑰匙的英文稱呼？①EMERGENCY KEY②GUEST KEY③DOUBLE LOCK KEY④SERVICE KEY。
82. (1) 通常一把由總經理持用，另一把連同反鎖鑰匙置於前檯保險箱內的是何種鑰匙？①緊急鑰匙②主鑰匙③客用鑰匙④樓層主鑰匙。
83. (4) 通常僅授權人員可於緊急狀況取用且必須留使用記錄的是何種鑰匙？①客用鑰匙②主鑰匙③樓層主鑰匙④緊急鑰匙。
84. (2) 最常用為表示歡迎即將住入旅館之旅客或對已住入旅客致意的酒類是①蘭姆酒②香檳③威士忌④白蘭地。
85. (3) 客房內，歡迎函、歡迎卡一般由誰具名？①值班經理②客務部經理③總經理④副總經理。
86. (4) 下列那個服務單位不設在飯店的公共區域？①旅遊服務台②郵電服務台③禮品店④洗衣房。
87. (2) 管理住客之洗衣、客房床單、床罩等物品的是①櫃台接待②房務員③清潔員④行李員。
88. (2) 客房餐飲服務(ROOM SERVICE)之同樣產品，價格可能貴於同旅館內之餐廳，是因為①同樣材料不同部門採購之成本不同②服務需費較多人力③所使用之餐具較佳④服務生程度較高。
89. (3) 下列何者不是客房內免費贈送品？①肥皂②咖啡包③煙灰缸④明信片。
90. (1) “WALKIN CLOSET”是指？①可入內更衣之衣櫃②為未訂房旅客設置之衣櫃③嵌入牆壁之衣櫃④小衣櫃。
91. (3) “PLEASE MAKE UP THE ROOM”是指：①請勿打擾②還沒有住進③請整理房間④請調換房間。
92. (2) 客房清潔人員發現旅客遺忘物品的處理，以下何者適當？①交給警察局②記錄詳實並交給領班送相關人員處理③私人代為保管④丟掉。
93. (3) 使用毛毯而鋪用三張床單時，由床墊面算起第二張床單之主要作用為①保溫②美觀③衛生、防止過敏④配色。
94. (4) 房務管理做夜床服務應於何時執行較適當？①14-15PM②22-23PM③12PM 以後均可④18-19PM。
95. (4) “吸地毯”應是清理房間工作的第幾步驟？①第一②第二③第三④最後。
96. (3) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①留意警示牌②敲門③直接開門進入④報單位名稱。

97. (2) 下列何項服務不屬於房務部①洗衣服務②接訂房③清潔客房④失物招領服務。
98. (2) 平常棉質床單之耐洗次數應至少超過①250次②200次③150次④100次。
99. (4) 通常棉質臉巾、浴巾之耐洗次數應至少超過①50次②100次③125次④150次。
100. (3) 平常一張床應至少備有①一套②二套③三套以上④不用備存 的布巾量以備使用。
101. (1) 客房中最重要之設備為①床②布巾③地毯④浴室。
102. (3) 直流電之英文縮寫標示為①AC②CD③DC④PC。
103. (3) 房客持續掛示請勿打攪牌至中午以後時客房清潔員應①房門未反鎖時可嘗試進入②房門反鎖時可敲門嘗試進入③報知房務部值班主管聯絡旅客④立即報請使用緊急鑰匙開啓房門。
104. (4) 地毯黏附口香糖，使用冰塊或乾冰冷卻後仍未完全剝除時應①用剪刀剪除②以穩潔擦拭③防止被人踐踏，待其自然剝落④使用含脂肪族碳氫化合物(Naphtha)清潔劑清除。
105. (1) 樓層服務鑰匙可開啓：①責任區內上鎖之客房門②責任區內反鎖之客房門③責任區內之電梯門④責任區內太平梯門。
106. (3) 下列何者為英制電源插頭之形式① ② ③ ④。
107. (2) 清除較細灰塵時，吸塵器之毛刷應①調高或遠離地面②調低或更接近地面③不變④加快前進速度。
108. (1) 客房地毯吸塵時應①由內向外吸②由左向右吸③由右向左吸④由外向內吸。
109. (4) 下列何種鑰匙可於客房門反鎖時由外打開房門？①樓層主鑰匙(FLOOR MASTER)②反鎖鑰匙(DOUBLE LOCK KEY)③備份鑰匙(SPARE KEY)④緊急鑰匙(EMERGENCY KEY)。
110. (2) 水洗不適用於下列何種紡織品？①床單②毛毯③衛生墊④桌布。
111. (4) 旅館浴室中最大的毛巾可能是①足布②餐巾③小方巾④浴巾。
112. (1) 下列何者不是浴室布巾備品？①枕巾②浴巾③小方巾④面巾。
113. (2) 下列何者可與吸塵器共用電源？①個人電腦②電扇③音響④電視機。
114. (3) TRANSFORMER 是①調溫器②調光器③變壓器④轉換插頭。
115. (4) ADAPTOR 是①調溫器②調光器③變壓器④轉換插頭。
116. (1) AC(ALTERNATING CURRENT)是指：①交流電②直流電③水流量④新鮮風流量。
117. (4) 下列何者不為客房衣櫥內之常置備品？①衣架②洗衣袋③鞋拔④茶杯。
118. (1) 消防偵煙器之基本功能為①反應區域內煙霧過濃②偵測有毒瓦斯外洩③氧氣含量下降④區域內有燃燒狀況。
119. (1) 下列何者不為火警偵測器材？①乾濕溫度計②偵煙器③定溫式偵測器④差動式偵測器。
120. (2) 何處不應裝設差動式火警偵測器？①辦公室②廚房蒸籠區③臥房④廁所。
121. (1) 羽絨枕內填充的"絨"英文是①Down②Feather③Dawn④Father。
122. (2) 何者不是旅遊相關事業(COMMISSIONABLE SOURCES)①旅行社②國際商號③訂房公司④旅館連鎖集團。
123. (4) 接受臨時抵達旅客時，櫃檯接待人員何時必須先查看訂房狀況①只在旺季②只在淡季③週末④任何時期。
124. (4) 發現疑似罹患法定傳染病的住客，旅館應①為其保密②要求其遷出③加強服務④依法規報告政府有關單位。
125. (4) 床上備品中何者作用為防止落塵污染床面①床單②羽毛被③毛毯④床罩。
126. (4) 旅客未住入前，訂房單是旅館與①住房者②介紹者③訂房組④訂房者 間之租房合約。
127. (2) 連鎖旅館最早創立在①英倫三島②美國③澳洲④歐洲大陸。
128. (4) 客房門鎖系統之緊急鑰匙(EMERGENCY KEY)通常使用兩把，一把由總經理持用，另一把則①由安全部經理保管②由業務部保管③由工程部保管④存放於客務部保險箱內。
129. (1) 旅館中掌理行李轉運，物品、書信、書報及留言轉送至客房工作者是①服務中心(Bell Service)②門衛(Door Man)③接待(Reception)④訂房(Reservation)。
130. (1) 員工欲進入客房前應先按門鈴後敲門是因為①先維持走廊安靜②法令規定③傳統④方便。
131. (2) 客房內之溫控開關(Thermometer)不是用來控制室內之①溫度②燈光③風速④風量。
132. (4) 以信用卡訂房時不需要告知信用卡的①種類②卡號③持卡人姓名及截止日期(Expire Date)④信用額度。

133. (3) 家庭房 (Family Room) 一般不會擺設①兩張以上單人床②榻榻米寢具③一張沙發床④一張雙人床及一張單人床。
134. (4) 寬度在 90 公分到 130 公分間的單人床英文可稱為①Double Bed②Twin Bed③Couch④Single Bed。
135. (2) 寬度在 150 公分到 180 公分間的雙人床英文可稱為①Double Bed②Queen Size Bed③King Size Bed④Single Bed。
136. (2) "DOUBLE-DOUBLE"可以是何種房間的英文稱呼①單人房②四人房③通舖房④套房。
137. (3) 寬度在 180 公分以上的雙人床英文可稱為①Double Bed②Queen Size Bed③King Size Bed④Single Bed。
138. (1) 下列何者是旅館財務部之職責①統計分析營運資料②修機器③刊登宣傳廣告④為各部門招募員工。
139. (3) 服務過法定傳染病住客的員工應①開除②公佈大家小心③追蹤觀察④資遣。
140. (4) 客房中床舖下加裝滾輪首先應裝在①床尾②床腰③床右側④床頭。
141. (4) 櫃檯接待人員辦理團體遷入登記手續時，不必與領隊確認的是①晨間喚醒時間②下行李時間③用餐時間④休息時間。
142. (4) 許多旅館將電梯緊急通話系統末端設置在總機房，是因①政府規定②話務員多是女性③較安靜④話務員多具外語能力且全天有人值勤。
143. (1) 客房中床舖下加裝滾輪之用意在①方便清理②增加舒適度③美觀④習慣。
144. (2) 有人送蛋糕給住客，送貨員送來旅館時，服務中心 (BELL SERVICE) 應該①登記後讓其自行上樓②給收據後代送③讓客人下來取④不管他。
145. (1) 旅行社為旅客訂房但由旅客住入時自行付款，旅館應為旅行社①保留佣金②打折扣③不理他④保留發票。
146. (2) 乾粉式滅火器上壓力表指針應停留於何區時才算功能正常①紅區②綠區③黃區④都可以。
147. (1) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知①房務部②業務部③餐務部④客房人員前往查看。
148. (4) 內向房 (INSIDE ROOM) 是①位於旅館最高樓②位於地下室③沒床④面向旅館中間 (中庭) 或無窗戶之房間。
149. (1) 所謂 "Twin Room" 是指有①兩張床②一張大床③一張單人床④一張雙人床的房間。
150. (1) 客房樓層的緊急逃生門應①保持關閉但不上鎖②上鎖以避免意外③保持開啓通風④開啓放標示禁止通行。
151. (3) 依規定下列何項觀光旅館不得附設①酒吧②商店街③旅行社④室內遊樂設施。
152. (1) 樓層 (非避難層) 的緊急逃生門之開啓方向為①只向樓梯間內②雙向都可③只向走廊內④應該上鎖。
153. (4) 反鎖著的客房內發生意外，哪一把鑰匙可以從外開啓①客用鑰匙 (Guest Key) ②服務鑰匙 (Room Maid Key) ③樓層主鑰匙 (Floor Master Key) ④緊急鑰匙 (Emergency Key)。
154. (3) 汽車旅館的英文名一般稱為：①Hostel②Intel③Motel④Hotel。
155. (1) 床單塞入床墊下的深度一般在 20 公分到 30 公分之間是因為①較易拉稱②省錢③容易翻出④習慣。
156. (4) 清洗客房使用的杯子應該①在客房洗臉盆洗②用換下的床單擦乾③在客房浴缸洗④取出房間，以洗碗機洗並烘乾。
157. (2) 客房玄關大都向內凹入可稱為①備餐空間②避車空間③驗收空間④調酒空間。
158. (1) 團體 (GIT) 訂房時，旅館一般不需要確認的是①旅客性別②付款方式③房間數量與形式④住入日期。
159. (4) 客房入口門寬度的考量，何者不正確：①可容清潔服務車②可容客房餐飲餐車③可容輪椅④可容中餐圓桌出入。
160. (1) 地震、火警、緊急疏散或打烊時，不應將何種設備關閉①警鈴②自來水③電源④瓦斯。
161. (4) 依法規，國際觀光旅館不應附設①餐廳②咖啡廳③酒吧④交通公司。
162. (2) 勞動契約終止時，勞工如請求發給「服務證明書」，雇主①可以只發管理階級②不應拒絕不發③可以拒絕不發④可以只發年資長者。
163. (4) 雇主想預扣勞工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時①經勞工同意即可②自己決定即可③要報告主管機關④依法不可。
164. (2) 雇主要求員工加班應取得①員工父母②工會或員工本人③派出所④勞委會之同意。
165. (1) 女性勞工生產時雇主應給予給薪產假①八週②八天③八個月④雇主自行決定。

166. (4) 勞工結婚者，雇主應給予婚假八日但可①發半薪②發三分之一薪③停薪④扣發全勤獎金。

167. (2) 服務對動物毛髮過敏的旅客應提供①羽絨枕②木棉枕③羽毛枕④絨毛枕。

168. (4) 床上備品中何者作用為防止污染彈簧床墊①床單②羽毛被③毛毯④清潔衛生墊。

13100 餐旅服務 丙級 工作項目 06：相關法規與職業道德

1. (4) 下列何者是餐飲服務人員應有的品德與修養①代人打卡②對同仁斥吼③口有蒜味④微笑待客。
2. (4) 下列何者是服務人員應有的行為①接受客人贈送②男女同事有交往約會③乘坐客人電梯④不取用營業用食物或飲料。
3. (3) 國際通用語言是餐旅從業人員必備之條件，現今主要是以那一種語言為主①日語②法語③英語④義大利語。
4. (2) 餐旅業是屬於那一種行業①製造業②服務業③慈善事業④半製造業。
5. (3) 下列何者態度不是一個良好餐旅服務人員所應具有的①豐富的學識②健康的身心③說話粗俗④良好的外語能力。
6. (4) 下列何者不是健全的服務心態？①工作有榮譽感②隨時有熱忱及愉快的心③工作藝術化④以金錢目標激勵。
7. (1) 職業道德最重要的是①敬業精神②溝通協調③滿足員工需要④供應美食佳餚。
8. (3) 上班遲到，若遇見主管時應①裝做沒看見②打招呼後，趕緊離開③主動向主管說明遲到原因④偷偷摸摸的溜進辦公室。
9. (3) 員工無法上班，應該①裝做沒事②不請假也不通知工作單位③主動與主管請假④編造理由，強行請假。
10. (3) 當工作場所的機器設備，有故障情形發生時①裝做沒事②馬上逃離現場，當作不知道③主動通知維修單位及單位主管④停止工作。
11. (4) 在工作場所裡，過於率性表達自我、個性、脾氣是①合理的②受歡迎的③適合自我發展的④不成熟的 行為。
12. (2) 勞資關係是指雇主與員工間的①工作配合②權利義務③分工合作④利益分配 關係。
13. (4) 勞資關係法規是規範那兩者之間的關係①工會與勞工②政府與勞工③工會與政府④雇主與勞工。
14. (1) 下列何者不是顧客對餐廳服務的期望①不合理之售價②衛生可口的飲食③安靜地用餐環境④服務人員專業的技術。
15. (2) 下述何者非餐旅從業人員對其所從事職業的態度？①向心力②功利主義③認同感④能力發揮。
16. (2) 乾淨、整潔的外表儀容，對餐旅從業人員而言①可注重可不注重的事②必要的職責③浪費時間④不必要的事。
17. (3) 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件①良好的溝通技巧②重視職業道德③個人主義④良好工作態度。
18. (3) 餐飲從業人員應遵守衛生法規之要求，下列何者不合乎衛生規定？①工作時應穿戴整齊之工作衣帽②每年主動健康檢查乙次③與食品直接接觸之工作，只要常洗手，可留指甲、戴戒指④工作前應用清潔劑洗淨手部。
19. (3) 餐廳業拒絕、妨礙或故意逃避衛生主管機關依食品衛生管理法第三十五條規定之抽查、抽驗或查扣者，執行機關得處①一萬元以上三萬元以下②三萬元以上五萬元以下③三萬元以上十五萬元以下④五萬元以上三十萬元以下 之罰鍰。情節重大者並得廢止其營業登記證。
20. (2) 政府為防止職業災害，保障勞工安全與健康而制定之法律是①勞動基準法②勞工安全衛生法③勞工保險條例④勞資爭議處理法。
21. (4) 餐旅的「服務」是否良好在於①符合一定之服務形式②提供服務的設備或飲食內容是否優質③符合經營者的感受標準④使顧客在精神上及物質上均感受到舒適滿意。
22. (2) 下列何者非餐旅服務業之特性①服務人員的行為亦代表著產品②顧客於購買產品前，即可體會到產品的價值及效能③顧客的需求多元化，因人因地因時而異④所賣的產品兼具物的服務與人的服務。
23. (3) 旅館行李員服務住宿旅客時，下列何者有失服務禮儀？①先向旅客明朗的說聲「歡迎光臨」②把旅客行李接過來並協助查點有無漏搬③於旅客辦理登記手續時，站在旁邊觀看登記資料④打開房門後，讓客人先進房。
24. (4) 下列何者不符餐廳服務員接待客人的要領①客人進門時微笑鞠躬並打招呼②將客人之訂菜重說一遍③不介入客人間之談話④如有客人為難你，應大聲理論，據理力爭 。

25. (1) 餐廳服務員替客人選擇座位時，應考慮客人的特性，如屬單獨的客人，一般宜選擇①窗邊②中央③易見的地方④餐廳入口處。
26. (2) 政府為規定勞動條件最低標準，保障勞工權益，加強勞雇關係而制定的法律就是①工會法②勞動基準法③就業服務法④勞工保險條例。
27. (2) 依 91 年 12 月 25 日修正公布之勞動基準法規定，勞工每日正常工作時間不得超過八小時，每二週工作總時數不得超過①四十八小時②八十四小時③四十二小時④八十二小時。
28. (3) 聯合同一職業之工人所組織者為①聯合工會②聯合公會③職業工會④職業公會。
29. (4) 新修正勞基法勞工強制退休之年齡為①五十歲②五十五歲③六十歲④六十五歲。
30. (1) 勞工請領退休金之權利，自退休之次月起，因①五年②七年③十年④十五年 間不行使而消滅。
31. (4) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其他勞工法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為①內政部社會司②法務部③行政院訴願委員會④行政院勞工委員會。
32. (3) 勞工因有事必須親自處理者，得請事假，全年合計不得超過①十二日②十三日③十四日④十五日。
33. (1) 餐旅服務業最基本的品質要求是①安全衛生②設備豪華③準時快速④內容豐富。
34. (2) 火災中最可怕的是吸入濃煙中之①二氧化碳②一氧化碳③二氧化氮④一氧化氮。
35. (3) 為阻止下層樓之火焰、濃煙上升，平時就要將大樓所有的「防火安全門」①打開②半開③關閉④鎖住。
36. (3) 要預防火災發生，平時即應做防範措施，在工作場所電器安全管理方面，下列何者不符合防範要領①不私接臨時配線②電線上不懸掛衣服雜物③一個插頭裝用數個分插頭④不使用私人電器。
37. (3) 員工發現火警時，應即時應變，下列何者不符合應變要領？①立即大聲呼叫「○○著火了」②立即撥打「火警電話」③先搶救自己貴重物品④按「火警發信器」。
38. (1) 客房門口所顯示的「請勿打擾」標示，已超過二十四小時而房內無動靜時，工作人員應①向飯店主管或安全部門反應並瞭解②立即報警③不必理會④逕自入客房察看。
39. (4) 餐旅服務人員應服從並接受領班或主管的領導指揮，並應①跟上流行修飾，引人注意②多講話表達意見③細心注意打聽客人或同事的事情④親切地待人接物。
40. (2) 發現旅客遺留物品時應①按客人地址資料立即寄回②先登記相關資料後交領班或相關部門處理③據為己有④不必理會。
41. (1) 對於觀光旅館業的敘述何者錯誤？①經營觀光旅館業只需向地方主管機關申請登記後就可營業②客房出租是其營業範圍之一③可依法規附設休閒場所及商店④其等級按照建築與設備標準、經營、管理及服務方式區分。
42. (1) 依照觀光旅館建築及設備標準規定旅館每層樓房間在①20②30③40④50 間以上者應設置備品室一處。
43. (3) 下列何項非觀光旅館客房浴室應設之必要設備①設置淋浴設備②設置沖水馬桶及洗臉盆③供應盥洗用品④供應冷熱水。
44. (3) 依照觀光旅館業管理規則規定觀光旅館業應投保責任保險，對每一事故身體傷亡之最低保險理賠金額為①100 萬②200 萬③1000 萬④2000 萬。
45. (1) 觀光旅館業及旅館業商品(服務)禮券定型化契約不得記載①使用期限②發行人名稱③商品(服務)禮券發售編號④使用方式。
46. (4) 觀光旅館屬於少許行業，哪一階層員工異動須報請觀光主管機關備查①服務員②領班③主任④經理。
47. (4) 觀光旅館業在何時起適用勞動基準法①81②85③86④87 年 3 月 1 日。
48. (2) 餐飲業是屬於①製造業②服務業③觀光業④交通業。
49. (3) 有關服務定義的敘述，下列何者不正確？①服務不良，會影響公司的聲譽②服務是餐廳的生命，為一種有形的平價商品③好的服務員應常糾正客人的餐飲知識④服務是需隨時設身處地的為客人著想。
50. (4) 餐旅服務業的外場服務人員的特質，下列何者較最適當？①木訥②乖巧③嫻靜④主動。
51. (4) 下列何者不是服務生應有的用語①請②謝謝③對不起④喂。
52. (1) 若顧客提出不合理的要求，應①耐心的解釋②推給其他的服務生③叫他放尊重點④請主管處理。
53. (2) 下列何者不是健全的服務心態①工作即生活②看錢辦事情③為榮譽而工作④服務是藝術。
54. (2) 政府為了督導餐飲業者，因而建立何種食品制度？①GAP②GMP③GNP④GAS。

55. (3) 下列何者不是餐旅從業人員應徹底瞭解的事①年度業績目標②工作上對員工的期待③老闆的家庭生活④員工可使用之設施、提供之福利及相關規定。
56. (4) 後天免疫缺乏症候群（AIDS）病毒的傳染途徑是①濕毛巾②床單③汗水④性接觸。
57. (2) 有關餐旅服務的敘述，下列何者不正確？①要用誠心、熱心、愛心來表現②今日的服務可以在明日販售③服務是一種行為、過程和表現④服務的好壞關鍵在於人的因素。
58. (1) 餐飲從業人員每年應定期健康檢查至少①一②二③三④四 次。
59. (1) 顧客為餐廳打的第一個印象成績是①服務態度②菜色③裝潢④廚房設備。
60. (2) 餐廳發生火災時，應做的緊急措施為？①立刻大聲喊叫，讓客人知道②立刻按下警鈴，疏散客人③立刻搭乘電梯，離開現場④立刻讓客人結帳，再疏散客人。
61. (3) 哪一個英文字最能詮釋餐旅業①Hotel②Motel③Hospitality④Restaurant。
62. (3) 勞工在同一雇主或事業單位，繼續工作滿五年以上十年未滿者，每年應依規定給予特別休假①7②10③14④30 天。
63. (2) 勞動基準法的主管機關在中央是①交通部觀光局②行政院勞工委員會③法務部④高等法院。
64. (3) 勞動契約終止時，勞工可請求發給①走路工②安家費③服務證明書④保險金。
65. (2) 勞動基準法規定延長工時在 2 小時以內者按平日每小時工資額加給①1/2②1/3③1/4④1/5。
66. (2) 細菌性食物中毒中導致致命性最高的為①沙門氏菌②肉毒桿菌③金黃色葡萄球菌④腸炎弧菌。
67. (3) 下列何類型的食物中毒是在台灣地區發生最多的①天然毒素食物中毒②黴菌毒素食物中毒③細菌性食物中毒④過敏性食物中毒。
68. (2) 關於餐具的清潔衛生，下列何者不正確？①缺角破損的餐具不宜再使用②器皿應多用木製用品③餐具洗淨後宜用烘乾或自然風乾④洗淨後的餐具不可使用乾布擦拭。
69. (1) 哪一種不是"觀光旅館建築及設備標準"所規定必須有的浴室設備①浴缸②沖水馬桶③洗臉盆④淋浴設備。
70. (3) 依下列何種法令發現旅客遺留物後旅館應主動通知失主①公司法②廢棄物處理法③(觀光)旅館業管理規則④警察法。
71. (3) 規定旅館應為旅客身體與財產投保責任保險的律法是①刑法②憲法③發展觀光條例④公司法。
72. (4) 警察人員對觀光旅館及旅館"營業場所"實施臨檢時，應會同①旅客太太②旅館董事長③旅館總經理④現場值班人員。
73. (2) 警察人員對於旅館住宿旅客之臨檢，下列何者不成為理由①其行為已構成或即將發生危害②可能賴帳③可能殺人④可能販毒。
74. (2) 觀光旅館業、旅館業及其從業人員對住宿旅客可以有下列何者行為①電話騷擾②每天整理房間③無正當理由進入旅客住宿之客房④任意敲擊房門。
75. (4) 觀光旅館業及旅館業，根據何法令在進行作業或設備設施保養時需避免產生噪音①社會秩序維護法②民法③消費者保護法④觀光旅館及旅館旅宿安寧維護辦法。
76. (1) 依法令每間客房應有向戶外開設之窗戶，並設專用浴廁的是①觀光旅館②一般旅館③民宿④招待所。
77. (3) 下列何者不是住宿經營者必須每日申報旅客住宿資料至管區警察機構的依據①觀光旅館管理規則②流動人口登記法③社會秩序維護法④民宿管理辦法。
78. (3) 下列何者不是"觀光旅館建築及設備標準"中規定應有的房間①雙人房②套房③總統套房④單人房。
79. (2) 旅館何部門員工可利用前門上下班①業務部②都不可以③客房部④工程部。
80. (1) 單人房內一般設置①一張雙人床②一張三人床③榻榻米④一張沙發床。
81. (3) 旅館內最大的多功能套房一般稱之為①豪華套房②蜜月套房③總統套房④精緻套房。
82. (1) 何種鑰匙不可打開一扇以上的客房門①客用鑰匙（Guest Key）②主鑰匙（Grand Master Key）③緊急鑰匙（Emergency Key）④服務鑰匙(Room Maid Key)。
83. (2) 依法規，觀光旅館不得將何者之全部或一部出租他人經營①中餐廳②客房③宴會廳④咖啡廳。
84. (3) 團體旅館之設計服務對象①散客為主②商務客為主③旅行團為主④留學生為主。
85. (4) 依法規，一般觀光旅館客房最小正面寬是①4.0②3.5③3.3④3.0 公尺。

86. (1) 交通部為鼓勵觀光旅館業及旅館業提昇設備及管理水準已於九十七年元月重新頒訂①星級旅館評鑑制度②觀光旅館獎勵制度③獎勵觀光投資條例④民宿管理辦法。
87. (1) 國際觀光旅館的營業最下樓層至客房樓層，設置客用升降機，80 間以下至少①八人兩座②十五人兩座③十五人一座④八人一座。
88. (2) 雇主在何種狀況下可以不經預告解雇勞工①不喜歡②無理由連續曠工三日③工資較貴④年紀較大。
89. (1) 觀光旅館員工穿著制服，配戴胸章是因為下列何原因①法令有規定②習慣③旅客要求④求好運。
90. (4) 旅館對旅客的何種情況不需要報請當地警察機關處理①已死亡者②未帶身分證明文件或拒絕住宿登記而強行住宿者③施用煙毒者④身體不適者。
91. (3) 我國政府為鼓勵觀光旅館及一般旅館提昇設備及管理水準，制訂之新旅館等級評鑑之標識定為①梅花②皇冠③星④鑽石。
92. (1) 營業場所拾獲物應①由公司盡快登記並通知失主或報警②放在現場等人領③是誰撿的歸誰④誰要給誰。
93. (2) 我國民宿的主管機關在中央是①勞委會職訓局②交通部③教育部高教司④農委會。
94. (4) 客房內的冰箱常稱為迷你吧（Mini Bar），通常不放置①小瓶酒②罐裝飲料③瓶裝水④茶包。
95. (1) 下列何者不是旅館設計客房的前提①豪華度②安全性③舒適度④成本。
96. (3) 如果在浴缸內淋浴時，浴簾應垂放在①浴缸外②浴缸邊③浴缸內④不一定要用。
97. (2) 設有獨立淋浴間的浴室，在浴缸邊多不設浴簾是因為①太擠②浴缸內通常不淋浴③浴缸比較小④法律規定。
98. (1) 房內有鬧鐘，人工喚醒作業應①讓旅客選用②放棄③只對貴賓開放④只對團體開放。
99. (1) 下列收費中可歸類為代收代付者為①電話費②服務費③小費④電腦租借費。
100. (3) 休閒渡假旅館的主要設定客源為①商務客②過境客③觀光客④食客。
101. (3) 休閒渡假旅館的客房需求以①單床房②套房③雙床房④沙發床房 為主。
102. (1) 國內常見之 KING SIZE BED 尺寸可能是①180-200x200 公分②150-180x200 公分③130-150x200 公分④90-110x200 公分。
103. (2) 總機在緊急狀況時，是旅館之①申訴②通信指揮③急救④供餐 中心。
104. (3) 清潔、擦拭玻璃器皿最好使用①髒床單②舊床單③專用布巾④菜瓜布。
105. (3) OUT OF ORDER 簡稱"OOO"，意思是①此房超賣②驅逐惡客③房間損壞④房間已賣出。
106. (4) 房務部於旅客結帳時，不需要主動注意其①有無送洗衣物未取②房內有無遺失物③設施備品有無損壞④有無吃早餐。
107. (2) 服務人員清潔洗臉台、浴室地板、馬桶、浴缸應①使用鹽酸②穿戴手套③擦乾就好④使用換下床單擦抹。
108. (2) DO NOT DISTURB 簡稱"DND"，意思是①整理房間②請勿打攪③請送報紙④修理房間。
109. (2) 旅館之房間銷售，實際上是時間與空間的出租，因此今晚未住用的房間到明天①還可以賣②已不能賣③套房可賣④依旅館策略賣。
110. (2) 先認清洗滌物的種類、材質及污染物的性質，這是旅館洗衣房的哪一步驟①水洗之烘乾②分類去污③打號④乾洗。
111. (2) 服務時如果顧客對話有趣，應①適度插嘴②避免干擾③停止服務④傾聽。
112. (3) 既然是單人房①登記成人即可②視公司規定登記人數③所有住宿人都需登記④登記一個住客即可。
113. (3) 邊間客房（Corner Room）的缺點可能是①採光較多②空間較大③噪音可能較高④水比較冷。
114. (4) 何者不是外幣兌換水單上的必填資料①旅客姓名②護照號碼③幣別④性別。
115. (2) 連通房內的連通門應有①一扇②兩扇③三扇④四扇 且開關分由兩邊房間控制。
116. (3) 基本上旅館不收何種票券①信用卡②旅行支票③私人支票④現款。
117. (3) 旅館原則上不收何種支票①銀行本票②郵政匯票③私人本票④國際匯票。
118. (1) 旅館原則上不收何種外幣①未掛牌者②有掛牌者③最近升值者④最近貶值者。
119. (3) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為①套房②較好房③邊間房④大房。
120. (2) 下列何者不是鋪設於床上的寢具①床單②加床③枕頭④羽絨被。

121. (4) 旅館內普通客房與套房的主要差別在①豪華度②大小③床的數量④有獨立客廳。
122. (2) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處①房租價格②餐廳營業時間表③旅客住宿須知④避難位置圖。
123. (4) 以下何者可能不是同房間內每一住宿者都需登記的原因①法令規定②方便服務③保障旅客安全④多收房租。
124. (4) 客房使用的被子應該適用於下列何種狀況下仍可保暖①當地最冷氣候②晚春或初秋③夏季④客房內的常年溫度。
125. (4) 乾粉式滅火器一般不能處理何種火災①一般火災②油料火災③電器火災④金屬火災。
126. (1) 依法規客房內何者應為防火材料①窗簾②床單③毛毯④毛巾。
127. (2) 無特殊標示之灑水頭之動作溫度約為攝氏①45②70③100④200 度。
128. (2) 餐旅業是典型的服務業，從業人員應發揮服務理念之最高宗旨，在使旅客有①很豪華②賓至如歸③為所欲為④無人照顧 的感受。