

科目：餐飲概論

系組：餐旅管理學系

年級：二

第一大題：選擇題，共10題，每題4分，共36分(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

1. ( )烏龍茶是屬於：(A)不發酵茶 (B)半發酵茶 (C)全發酵茶 (D)以上皆是。
2. ( )三折菜單最主要視覺凝聚的地方為：(A)右邊一折版面的上方位置 (B)右邊一折版面的中間位置 (C)中間一折版面的上方位置 (D)中間一折版面的中間位置。
3. ( )Champagne 是：(A)白色的席上酒 (B)紅色的席上酒 (C)起泡酒 (D)點心酒。
4. ( )下列何者非食品從業人員健檢項目？(A)B 型肝炎(B)手部皮膚病 (C)結核病 (D)傷寒。
5. ( )飲料的服務方向為：(A)由客人右側供食、右側收拾 (B)由客人右側供食、左側收拾 (C)由客人左側供食、左側收拾 (D)由客人左側供食、右側收拾。
6. ( )台灣 2017 年餐飲業營業額約為？(A)2500 多億；(B)3500 多億；(C)4500 多億；(D)5500 多億。
7. ( )中華民國政府規範飲料中酒精含量超過多少即定義為酒精飲料？(A)0.2%、(B)0.4%、(C)0.5%、(D)1.0%。
8. ( )以下哪一個國家不產咖啡豆？(A) 台灣(B) 義大利 (C) 智利 (D) 肯亞。
9. ( )以下哪些作業方式是正確的？(A)冷凍溫度為-16°C 以下；(B)關東煮販售溫度>65°C；(C)清潔用品應掛在貯存櫃牆面上以減少空間浪費；(D)冰箱內熟食要置放在生食的上方。(多選題)

第二大題：問答題，共64分。(請統一在答案卷上作答，否則不予計分)

10. 請舉例說明「無人餐廳」對業者與顧客之吸引力有那些。(10%)
11. 請寫出六點選擇餐廳地點的準則。(12%)
12. 請說明以下食品相關標章(名稱及解釋)。(12%)
  1. TQF
  2. CAS
  3. 吉園圃
  4. HACCP
13. 請從人力安排及永續與健康的角度來分析吃到飽自專餐廳的優點與缺點。(15%)
14. 您覺得目前台灣餐飲業的挑戰與機會為何？(15%)

※ 注意：1.考生須在「彌封答案卷」上作答。

2.本試題紙空白部份可當稿紙使用，試題須隨答案卷繳回。

3.考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：旅館概論

系組：餐旅管理學系

年級：二

第一大題：選擇題，共9題，每題5分，共45分

(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

1. 依照旅館的地點、設備、經營方式之不同，下列敘述何者正確？  
甲、Resort Hotel 受季節、氣候影響有明顯淡、旺季之度假旅館  
乙、Capsule Hotel 設有賭場、遊樂設施、與購物中心之大型旅館  
丙、Casino Hotel 為空間狹小，類似太空艙之住宿空間  
丁、Transient Hotel 主要接待過境或轉機旅客，主要是短暫住宿為主  
(A) 甲、乙 (B) 乙、丙 (C) 甲、丁 (D) 甲、乙、丙、丁
2. 旅館從業人員中的房務辦事員(Office Clerk)、服務中心(Concierge)、行李員(Bellman) 等職位，應隸屬於下列哪一部門單位？  
(A) Housekeeping Dept. (B) Business Center Dept. (C) Front Office Dept. (D) Room Division Dept.
3. 有關旅館服務的中、英文對照：1. 代客泊車服務：Valet Parking Service、2. 傳達服務或大廳尋人服務：Paging Service、3. 燙衣服務：Laundry Service、4. 客房餐飲服務：Pressing Service  
(A) 只有 3,4 對 (B) 只有 1,2,3 對 (C) 只有 1,2 對 (D) 1,2,3,4 都對
4. 下列何種服務項目不屬於國際觀光旅館組織中房務部門的業務分工範圍？  
(A) 洗衣房 (B) 公共區域 (C) 客房餐飲 (D) 客房樓層清潔
5. 目前臺灣旅館規模以房間數區分為：大型旅館、中型旅館及小型旅館。請問凱達大飯店或君悅大飯店這種「大型旅館」，其房間數在多少間以上？  
(A) 300 間 (B) 400 間 (C) 500 間 (D) 600 間
6. 所謂「Flat Rate」，是指下列何者？  
(A) 以旅館內最高與最低房租之平均價作為團體價格  
(B) 旅館在價目表上公布出來的普通價格  
(C) 房租免費招待  
(D) 不論旅館提供何種房型、客房空間大小、有無景觀，房價都一致
7. 台灣旅館評鑑之評鑑標識為：(A) 星星 (B) 鑽石 (C) 皇冠 (D) 月亮
8. 飯店 Room Service 隸屬於哪個部門：  
(A) Housekeeping Department (B) Front Desk (C) Food and Beverage (D) Engineering Department
9. B&B 指的是何種類型的住宿：(A) 旅館 (B) 飯店 (C) 民宿 (D) 巴拉多

第二大題：問答題 共 55 分

(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

1. 請解釋以下名詞並說明該如何解讀以及使用時機(各4分，共8分)：  
(1). 損益平衡  
(2). 營業毛利
2. 請問旅館營運成本包括哪些？(4分)應如何從管理面降低營運成本？(8分)
3. 請說明一家旅館成功經營的關鍵因素。(20分)
4. 員工的人格特質在旅館業扮演很重要的角色，請簡單說以下工作職稱的工作內容以及該工作適合何種人格特質的員工：房務員、櫃檯接待員、大廳副理 (15分)

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用，試題須隨答案卷繳回。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：餐飲管理(含成本控制與餐飲衛生安全) 系組：餐旅管理學系 年級：三

第一大題：選擇題，共 10 題，每題 4 分，共 40 分 (請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

1. ( )強化酒通常會加入何種酒來提高酒精濃度？(A)Vodka (B)Whisky (C)Brandy (D)Rum。
2. ( )所謂 SWOT，下列何者錯誤？(A) S: Strength (B)W: Weakness (C)O: Opportunity (D)T: Treat。
3. ( )Prime cost 為: (A)食物與人力成本 (B)人力與飲料成本 (C)食物與飲料成本 (D)以上皆是。
4. ( )建立食品採購系統時，以下何者是流程的第一步？(A)set up inventory control system (B)develop product specifications (C)establish par stock (D)none of the above
5. ( )下列哪家餐廳在分類上非屬於家庭式餐廳(family restaurants)? (A)Waffle House (B)TGI Friday's (C)Bob Evans (D)Perkins。
6. ( )以下哪一類病因造成較多的食品中毒案例？(A) 病毒類中毒 (B) 細菌類中毒 (C) 動物類中毒 (D) 化學類中毒。
7. ( )以下哪一個國家不產咖啡豆?(A) 台灣(B) 義大利 (C) 智利 (D) 肯亞。
8. ( )台灣 2017 年餐飲業營業額約為? (A) 2500 多億; (B) 3500 多億; (C) 4500 多億; (D) 5500 多億。
9. ( )以下哪些作業方式是正確的? (A)冷凍溫度為-16°C 以下; (B)關東煮販售溫度>65°C; (C)清潔用品應掛在貯存櫃牆面上以減少空間浪費; (D)冰箱內熟食要置放在生食的上方。(多選題)
10. ( )餐廳的財務報表中哪些是屬於固定成本？(多選題)(A) 門市人事費用 (B)租金 (C)設備攤提 (D)食材及原物料費用。

第二大題：問答題，共 60 分。(請統一在答案卷上作答，否則不予計分)

11. 試述真空低溫烹調法(法語：Cuisine sous vide)。(10%)
12. 請舉例說明常見的生物性、化學性與物理性危害物質。(15%)
13. 一杯咖啡拿鐵中 8 克咖啡豆 2.5 元、250cc 牛奶 15 元、杯子/杯蓋 2.5 元；若一杯售價為 100 元，請問其毛利率為何?(10%)
14. 一家餐廳開幕投資 720 萬元新台幣(裝潢及生財設備)，租期 5 年；請問此餐廳每月的折舊攤提為多少錢?(10%)
15. 目前餐飲業有哪些科技創新/智慧型商店之應用；請舉出三例並說明其優點。(15%)

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用，試題須隨答案卷繳回。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

科目：旅館管理(含客房務管理及服務品質) 系組：餐旅管理學系 年級：三

第一大題：選擇題，共10題，每題5分，共50分

(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

- 下列哪一個餐飲組織部門的主要工作為接洽訂席、會議、負責會場布置以及現場服務等工作，請問這是餐飲組織中哪一個部門所負責的業務？  
(A)宴會部 (B)餐務部 (C)採購部 (D)客務部
- 旅館結帳時如顯示簽帳單( IOU)是指下列哪一種付款方式？  
(A)房客辦理遷出手續時，自行以現金支付 (B)由訂房公司於房客辦理遷出手續時代付現金  
(C)轉公司帳或外客掛帳 (D)房客辦理遷出手續時，以信用卡付費
- 哪些部門應是旅館主要的利潤中心？ 1.客房部、2.餐飲部、3.業務部、4.人資部  
(A)只有1,2對 (B)只有1,2,3對 (C)只有3,4對 (D)只有1,3對
- 依據《旅館業管理規則》，旅館業應投保責任保險，其中「每一個人身體傷亡」最低保險金額為新臺幣：  
(A)二百萬元 (B)三百萬元 (C)一千五百萬元 (D)三千四百萬元
- 惠來飯店共有300間客房，其中有10間O.O.O房，當日售出150間，住宿的房客共有200人，其住宿總收入為\$750,000，則該日飯店的「每房平均房價」為多少元？  
(A)1,800元 (B)2,500元 (C)3,000元 (D)5,000元
- 在旅館組織中，客務部(Front Office)負責與館內各單位協調聯繫，以維持旅館的服務品質，其中有關Uniform Service的工作職掌，下列何者不正確？  
(A)代客泊車服務 (B)外幣兌換 (C)信件傳送服務  
(D)代購服務，例如：代購車票、機票、門票
- 米其林近日來受到消費者熱烈討論，而今年榮獲米其林三星的頤宮餐廳是以下哪一飯店的中餐廳？  
(A)君悅酒店 (B)君品酒店 (C)東方文華 (D)萬豪酒店
- 飯店中的Connecting Room主要指的是：  
(A)兩間客房中間沒有門戶通 (B)兩間客房之共用牆面有門戶通 (C)家庭房 (D)套房
- 請問若房客住宿期間不希望受到房務人員的打擾，可以在門上掛有何標識的告示？  
(A)Do Not Disturb (B)Out of Order (C)Occupied Dirty (D)Vacant Dirty
- 飯店某位住客其住宿的房價內含早午晚三餐，請問該名住客所付的房價是屬於以下何種計價方式：  
(A)歐式計價 (B)美式計價 (C)修正的美式計價 (D)歐陸式計價

第二大題：問答題 共50分 (請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

1. 請解釋以下名詞並說明該如何解讀與使用時機(各4分，共8分)：

(1)部門別損益表 (2)營收成長率

2. 假設畢業之後您想開一家青年旅館或小型旅館(hostel)，請問事前應該進行哪些事項的評估。請列舉四項重要應考慮的事項。(12分)

3. 旅館產業有四個特性：intangibility, inseparability, perishability 以及 heterogeneity。請說明旅館產業的intangibility 以及 perishability 兩個特性。(20分)

4. 請簡單說明飯店 Room Service 的服務內容與服務對象。(10分)

※ 注意：1.考生須在「彌封答案卷」上作答。

2.本試題紙空白部份可當稿紙使用，試題須隨答案卷繳回。

3.考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。