

元培科技大學

元培科技大學 100 學年

餐飲管理系
三年級

日間部暨進修部轉學入學考試

餐飲管理概論 試題

共 4 頁

准考證號碼

注意事項 試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後請將「試題」及「答案卷」一併繳回。

一、選擇題，單選（80%，每題 2 分）

- (2) 「Cross training」指的是 ①基層訓練 ②交叉訓練 ③同步訓練 ④短期訓練。
- (3) 菜單的設計者很容易有的錯誤觀念是：
①應該要有一定的藝術修養
②要考慮季節因素，安排時令菜餚
③因為自己有專業知識，所以按照自己的需求來設計
④要審核每天進貨價格以控制食物成本
- (1) 餐廳在尖峰時段可以採取下列哪一種服務策略以加速服務流程？
①提供有限的菜單選項 ②請顧客填寫滿意度問卷 ③兩人同行一人免費 ④集點換公仔活動
- (4) 關於餐飲產品的特性，下列哪些項目不屬於「intangible products」？
(A)用餐氣氛；(B)服務態度；(C)裝潢；(D)菜單；(E)餐點
①B、C、D ②A、B、C ③A、C、E ④C、D、E
- (1) 關於餐飲業專業術語的解釋，下列何者正確？
(A)mise en place：餐前服務準備工作；(B)briefing：餐前工作會議
(C)standard operation procedure：標準食譜；(D)Point of Sale：個人銷售技巧
①A、B ②A、C ③B、C ④C、D
- (3) 下列哪一項是導致餐旅服務品質不易控制或難以維持一致性的主要原因？
①空間規劃 ②動線流程 ③服務人員 ④機具設備
- (2) 餐廳的食物有多種的訂價方法，假如使用食物成本乘數法，已知一盤牛肉炒麵之成本為55元，其食物成本比例控制在30%，請問這道菜之貢獻收益（Contribution margin）是多少元（小數點以下四捨五入）？
①180 ②128 ③43 ④18（元）
- (1) 餐旅業服務人員在執行服務時，除了需要專業知識與技術之外，也需要情緒上的調適與管理來隨時保持精神抖擻的服務態度，此種工作特性指的是：
①emotional labor ②physical labor ③intellectual labor ④social labor
- (4) 菜單上供應的套餐內含數道菜，以單一的價格售出，稱為_____。
①單點菜單（a la carte menu） ②固定式菜單（fixed menu）
③循環式菜單（cycle menu） ④套餐菜單（table d' hôte menu）
- (2) 下列何者不屬於餐廳的人事成本？
①加班費 ②交際費 ③健保費 ④退休金

11. (2) 下列關於餐桌服務 (table service) 操作原則的敘述，何者錯誤？
①提供一致性的服務 ②由顧客左側放置餐盤、右側分送菜餚
③收拾餐盤時，以服務人員的右手收拾再傳遞至左手 ④不跨越顧客的正前方進行服務
12. (3) 元培餐廳四月份的營業收入扣除加值營業稅後，其銷售總額為 \$ 100,000，其中食材成本為 \$ 30,000，飲料成本為 \$ 8,000，廣告費為 \$ 5,000，人事費用為 \$ 20,000，則該餐廳四月份的營業毛利為多少元？
①\$ 37,000 ② \$ 57,000 ③ \$ 62,000 ④\$ 70,000
13. (4) 關於一般餐廳動線設計的基本原則，下列敘述何者正確？
①驗收區與儲存區的距離愈遠愈好 ②服務人員的動線愈長愈好
③服務人員上菜通道應儘量與顧客動線重疊 ④餐廳外場與廚房的距離愈短愈好
14. (2) 菜單乃為餐廳的行銷工具之一，請問有關菜單的敘述，下列何者正確？
①決定菜單裡菜餚的售價時，應考慮成本結構而不須考慮競爭者的價格
②菜單的真實性 (Truth in menu) 主要是指菜餚的描述是否無誤
③正統法式餐廳的菜單排列順序是以主菜類為第一順位
④菜單的聚焦點通常是落在雙頁式菜單的左頁偏上的位置
15. (4) Tom 經常在外用餐，由於對松子過敏，點菜時會避免點選這一類的菜，如果不確定時則會詢問服務人員。但是就在 Le Arche 餐廳吃了一口沙拉之後，Tom 覺得身上產生過敏的現象。在他復原後，於是向餐廳的管理階層抱怨，下列哪一項會是他所要抱怨的事 _____？
①菜單上沒有說明沙拉含松子
②餐廳應對易造成過敏的材料深入的瞭解
③服務員不瞭解沙拉的材料，可見餐廳對服務員訓練不夠周全
④ a 和 c
16. (3) 部份餐廳會在餐台上備有冷食、沙拉、點心和飲料，由顧客自行取用，在主菜部分則提供顧客選擇性的菜單，這種服務方式是屬於下列何者？
①counter service ②delivery service ③semi-buffet ④cafeteria
17. (3) 關於餐旅業的未來發展趨勢，下列何者錯誤？
①連鎖化 ②國際化 ③家族化 ④資訊化
18. (1) 下列關於收善餐務的描述，何者錯誤？
①清洗餐具的先後順序為：預洗、沖洗、清洗、烘乾、消毒
②廚餘類廢棄物的最佳處理方法為分類回收再利用
③收拾餐具器皿時，要掌握「盤在下、碗在上；大盤盛小盤、大碗裝小碗」的原則
④廚餘可分為養豬廚餘及堆肥廚餘兩大類
19. (2) 下列哪一項不是服務的定義？
①服務在製造過程中與顧客有互動關係 ②服務可以儲存，因此可以事先體驗
③服務的內涵可依個別需求，提供客製化服務 ④服務是消費者得到勞務所提供的價值
20. (1) 服務業最重要的靠下列何者以滿足消費者？
①人員訓練 ②商品運輸 ③自動化 ④以上皆非
21. (2) 填裝佐料罐、摺疊口布及調製咖啡是下列哪一項人員的職責？
①出納 ②服務員 ③領檯員 ④用餐區經理

22. (2) 餐飲市場中經常假設賓客們會被低價的項目吸引到餐廳來消費，同時他們還會選擇其他餐飲品項。這種因賓客會購買另外項目，餐廳才得以獲利的訂價策略方式，我們稱之為：
①直覺價格法 (The intuitive price method) ②虧本出售產品法 (The loss leader method)
③合理價格策略法 (The reasonable price method) ④主觀訂價法 (The subjective pricing method)
23. (4) 關於優秀餐旅基層服務人員應具備的人格特質，下列敘述何者錯誤？
①誠實 ②謙遜 ③可靠 ④固執
24. (4) 關於餐旅從業人員的服務守則，下列敘述何者正確？
①顧客邀約出遊時，可趁主管不在私下答應 ②顧客抱怨時，不要告知主管
③顧客贈送貴重禮物時，可私自收下 ④顧客要求虛報發票款項時，應告知主管處理
25. (1) 下列關於餐廳廚餘處理的敘述，何者錯誤？
①不適於以分類回收再利用方式處理，較適於焚化處理
②指丟棄之生、熟食物及其殘渣或有機性廢棄物
③可分為堆肥廚餘 (生) 及養豬廚餘 (熟)
④收集時須先將水分瀝乾，減少其腐敗發臭
26. (2) 關於餐廳服務人員在顧客抱怨時的處理態度，下列何者較不適當？
①記錄抱怨重點，避免遺忘 ②為了不反駁客人，應該一直保持沉默
③給予適當的的利益回饋 ④利用同理心感受客人的立場
27. (1) 餐旅服務品質最終是由下列何者決定？
①顧客 ②第一線員工 ③交通部觀光局 ④全球市場顧問公司 J.D. Power
28. (3) 近年來許多餐飲業者，將年菜透過網路或是便利超商店的管道來增加銷售，這是屬於市場行銷 4 P 組合中的哪一項？
①product ② promotion ③place ④ price
29. (2) 關於餐旅業的特性，下列敘述何者正確？
(A)餐旅業的服務品質可事先體驗或感受其優劣 (B)餐旅業是以人為主的產業
(C)餐旅業不具競爭性但獲利很高 (D)餐旅業容易受到季節的影響
①B、C ②B、D ③ A、D ④A、C
30. (4) 下列哪一項「非」用餐區主要的設計目標？
①用餐區應提供員工安全的工作場所 ②用餐區應具彈性，可隨著賓客需求與期待變化
③用餐區應維持較低的維修費用 ④用餐區應由專業的餐廳經理設計
31. (1) 有關餐廳食材驗收與儲存的敘述，下列何者最不適當？
①生鮮食材之儲存以先進先出為原則，主要是為了提高工作效率
②食材若品質不良應即時退貨，此乃驗收人員之職責
③驗收時應依據訂購單查驗食材的數量、重量與品質
④採購與驗收應由不同人執行，以減少弊端發生
32. (3) 「餐旅業全天候為顧客服務，即使在過年期間，仍照常營業」，此敘述是屬於餐旅業的何種特性？
①立地性 ②有限性 ③無歇性 ④易變性
33. (2) 下列何者不是餐廳 briefing 的主要作用？
①檢討前一日營業狀況 ②於餐廳前列隊迎接第一位顧客光臨
③分配工作及責任區域 ④說明當日促銷菜單與注意事項

34. (2) 關於餐廳領檯人員安排座位的原則，下列敘述何者錯誤？
- ① 光鮮亮麗及裝扮時髦的顧客，適合安排於餐廳顯眼處
 - ② 攜有幼童同行的顧客，適合安排於入口處附近
 - ③ 情侶盡量安排坐於餐廳較隱密之處
 - ④ 餐廳剛開始營業時，盡量安排顧客坐在入口前段較顯眼的地方
35. (4) 餐廳服務人員為顧客進行點菜時，應該準備好下列何種物品？
- ① duty roaster ② function order ③ doily paper ④ captain order
36. (1) 為提升餐廳經營的績效所進行的餐飲市場調查，下列何者不屬於人口統計調查的項目？
- ① 地點特性 ② 教育程度 ③ 職業狀況 ④ 年齡分布
37. (1) 下列哪一項敘述是「正確的」？
- ① 菜單規劃與餐廳的設計和配置相互影響
 - ② 規劃菜單時，供應商並不是一個理想的資訊來源
 - ③ 規劃菜單前，應優先考量採購及烹調的重要管制點
 - ④ 菜單的角色只是列出供賓客點選的產品
38. (3) 管理者可以運用下列何種方法來因應服務特性中的易逝性 (perishable)？
- ① 向上游廠商爭取折扣 ② 充分授權第一線服務人員 ③ 採用預約或預訂制 ④ 服務資訊透明化
39. (3) 下列從業人員何者是西餐廚房內負責制訂菜單、研商定價、研發創新食譜等工作？
- ① Manager ② Butcher ③ Chef ④ Assistant Chef。
40. (2) 下列何者不是餐旅從業人員應有的工作方式或態度？
- ① 面笑、嘴甜、腰軟、姿勢美、手腳敏
 - ② 善於應對進退，並能與客人勾肩搭背、稱兄道弟
 - ③ 竭盡所能完成分內事，如遇非本分之工作仍應替客人解決其難題
 - ④ 以禮貌作為溝通服務的有效橋樑。

二、問答題 (20%，請於答案卷上作答)

1. 你認為政府開放陸客自由行對台灣的餐飲發展有何正、負面影響？(10%)

正面：可從經濟的成長，就業市場的多元化著手

負面：可從政治兩方面談

2. 請寫出下列菜名的英文翻譯 (10%，每小題 2 分)

- (1) 炒飯 Fried Rice
- (2) 玉米濃湯 Corn Soup (porridge)
- (3) 義大利麵 Spagetti
- (4) 烤沙朗牛肉 Roast Sirloin
- (5) 珍珠奶茶 Pearl Milk Tea

元培科技大學

元培科技大學 100學年度

四技部三年級

日間部暨進修部轉學入學考試

國文 試題

共2頁 第1頁

准考證號碼

注意事項 試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後請將「試題」及「答案卷」一併繳回。

一、單選題共 20 題，每題 3 分：60%

- 下列何者為台灣鄉土文學的代表作家：(A)余光中 (B)蘇偉貞 (C)黃春明 (D)吳若權
- 徐志摩〈偶然〉一段中：「我是天空裡的一片雲／偶爾投影在你的波心／你不必訝異／更無須歡喜／在轉瞬間消失了蹤影」，從詩意中可知取用了「雲」和「波」的什麼特質來比喻人事？(A)顏色隨著他物而變 (B)飄移不定 (C)美麗豐富的形象 (D)平靜如鑑
- 請選出沒有錯別字的詞語：(A)鍾鼎山林 (B)破斧沈舟 (C)不寒而栗 (D)出類拔萃
- 請問下列詩句中的節日，何者日期最早？(A)今日雲輶渡鵲橋，應非脈脈與迢迢 (B)清明時節雨紛紛，路上行人欲斷魂 (C)百草千花寒食路。香車繫在誰家樹 (D)採菊東籬下，悠然見南山
- 下列詞語何者所述年齡最小？(A)而立之年 (B)不惑之年 (C)及冠之年 (D)束髮之年
- 子曰：「富與貴是人之所欲也，不以其道而得之，不處也；貧與賤是人之所惡也，不以其道得之，不去也。君子去仁，惡乎成名？君子無終食之間違仁，造次必於是，顛沛必於是。」下列敘述，何者**正確**？(A)孔子以為富貴是人所欲也，不應得之 (B)貧與賤是人之所惡也，應想方設法去之 (C)其中所指之道即「仁」(D)君子於造次顛沛之時可以違仁
- 關於詞人風格的敘述，下列何者**正確**？(A)李煜早期詞風多寓身世感慨，「是離愁，別是一番滋味在心頭」是此期代表。(B)李清照詞在丈夫後死後轉為悲苦情境，曾寫下「這次第，怎一個、愁字了得！」之詩句 (C)蘇軾詠史抒懷之詞最受歡迎，但也有如「但願人長久，千里共嬋娟」書寫愛情之詞 (D)辛棄疾是愛國詞人的代表，曾寫下「莫等閒、白了少年頭，空悲切」來勉勵自己
- 關於賦之敘述，下列何者**錯誤**？(A)賦在形式上兼具韻文與散文的特色，內容上則多為抒發情志 (B)漢賦多寫山川宮殿，詞藻華麗，篇幅較長，又稱大賦 (C)唐朝時期著重於抒情，講究駢偶用典，又稱為四六文 (D)宋朝時受到古文運動的影響，以散代駢，稱為散文賦
- 我們常用植物的特性來表達一些象徵的意義，下列敘述何者**錯誤**？(A)浮萍象徵流落異鄉的遊子 (B)牡丹象徵風骨 (C)楊柳象徵離情別意 (D)竹子象徵高風亮節
- 下列敘述，何者**錯誤**？(A)道家思想以老子為宗，莊子承其學而發揚光大 (B)韓非子受到孟子性善論的影響，著眼於人的善性，變禮治為法治 (C)孟子是繼孔子之後將仁道思想發揚光大，成為儒家的代表人物 (D)《易經》一書為儒家經典
- 小王投資失利，最近又被公司解職，下列安慰的話語，何者最不恰當？(A)竹杖芒鞋輕勝馬，誰怕，一簑煙雨任平生 (B)窮則獨善其身 (C)仰天大笑出門去，我輩豈是蓬蒿人 (D)己立立人，己達達人
- 關於中國小說的發展，下列敘述何者**錯誤**？(A)六朝小說稱為「筆記」小說 (B)唐代與明代的小說皆稱為「傳奇」(C)宋代「話本小說」盛行 (D)明清小說以「章回」小說為主
- 下列選項，何者與陶淵明無關？(A)古今飲酒詩人之宗 (B)不為五斗米折腰 (C)曾因生飢寒困窘任彭澤令 (D)年輕時曾懷抱「大濟於蒼生」的壯志
- 下列敘述，何者**錯誤**？(A)「喬梓」是比喻父子 (B)「昆仲」是指兄弟 (C)「妯娌」是指姑嫂關係 (D)「連襟」是姊妹的丈夫彼此互稱
- 關於史書，下列敘述，何者**錯誤**？(A)《史記》是第一本紀傳體通史，確立了官方著史的體例 (B)《資治通鑑》是宋代司馬光修撰的紀傳體通史 (C)《春秋》是孔子據魯國史書所著的編年體史書 (D)《台灣通史》是由連雅堂所著之紀傳體通史
- 關於章回小說的作者，下列選項何者**錯誤**？(A)《儒林外史》：吳承恩 (B)《三國演義》：羅貫中 (C)《紅樓夢》：曹雪芹 (D)《老殘遊記》：劉鶚
- a 韓愈 b 歐陽修 c 司馬遷 d 方苞 e 李煜，以上五位文學家，其順序依朝代先後排列為：(A)abcde (B)caebd (C)cabed (D)cdbea
- 下列選項「」中字之讀音，何者兩兩相同？(A)人而無禮，胡不「遄」死；濤怒「湍」急激疾，一有決溢，彌原淹野 (B)「矜」寡孤獨廢疾者，皆有所養；詞章乃千古事業，切勿「矜」才使氣 (C)周、漢以降金石遺文，斷編殘簡，一切「掇」拾；金室石匱，補「綴」遺文 (D)其言恣「肆」無忌，朝士尤疾之；窮則終於弊衣簞「食」。
- 「余自錢塘移守膠西，釋舟楫之安而服車馬之勞；去雕牆之美而蔽采椽之居；背湖山之觀而適桑麻之野。」請問此段文

元培科技大學

元培科技大學 100學年度

四技部三年級

日間部暨進修部轉學入學考試

國文 試題

共2頁 第2頁

句中有幾個動詞？(A)5個 (B)6個 (C)7個 (D)8個

二、閱讀測驗共10題，每題4分。40%

「老教授出自晚清，穿越日據，走過抗戰，目睹二二八，一路前行至今。下一站旅程，是福馬林的大浸泡池；之後，才會莊嚴地躺上解剖台。也許他不見得有蓋世功勳或漫天文采，但目睹一個勇者的凜然風範，我收起曾經批評和不滿的口。」「老兵不死，只是凋謝而已！」嗯，我回憶起那個病床上痛苦的眼神，解讀其中射出的光芒，竟是目為之眩，強烈地不敢逼視。」
(陳映瞳〈瞳眸四季〉)

1. 文中老教授如果活至今年，那麼至少有多大年紀？(A)101 (B)88 (C)72 (D)61
2. 從文中可知「老兵不死，只是凋謝而已！」意謂？(A)老教授的蓋世功勳使他永垂不朽 (B)老教授曾當過軍人，即使死亡軍人英勇的氣魄猶存 (C)老教授用僅有的身軀奉獻給學生的精神讓人敬畏 (D)老教授將死，作者對自己曾經批評與不滿的口感到慚愧

靜女其姝，俟我於城隅。愛而不見，搔首踟躕。靜女其變，貽我彤管。彤管有煒，說懌女美。自牧歸荑，洵美且異。匪女之為美，美人之貽。(〈詩經·靜女〉)

3. 此詩是由何人的口吻所述？(A)靜女 (B)我 (C)土匪 (D)第三者
4. 下列敘述，何者**正確**？(A)我與靜女相約在城隅，我先到了 (B)靜女因愛我卻不能見我，故搔首踟躕 (C)我從郊外回來，順道帶了彤管送給靜女 (D)彤管有美麗的光澤，如同靜女的美
5. 下列何句成語符合此首詩之內涵？(A)愛屋及烏 (B)琴瑟之好 (C)莫逆之交 (D)秋水伊人

那天早上我站在窗口接電話，記不得對方說什麼了，不外乎人情虛實和關懷的真假。我眼睛望著那野櫻以及他周遭的空間，無聊地應對著。忽然窗外飄過片片細微的白點，輕輕飛揚，散落。我驚奇地打斷話題說：「下雪了——」對方說我大概神經錯亂了，這不可能是下雪的天氣，季節不對。我無意爭執，遂聚精會神瞪著那細雪，一時不知道對方在電話裡說些什麼，只聽到片段嗚喻的聲響，像子夜在別人屋頂上猶疑不前的貓叫。雪在輕輕悄悄地飛舞，我想。然後我又想：不可能，那不是雪，是春寒料峭裡小風吹落了野櫻枝頭的花蕊，那麼細，那麼動人，卻不是雪。我讓朋友把話講完，道別以前又重複一次「下雪了」，縱使我已經完全確定那並不是雪。虛實之間總是枉然，何況那野櫻正以它全部的氣力脫落它所有的繁華，持續地，放棄地脫落它的繁華。

如今在熾熱的金陽下，那野櫻已經長好了葉子，強烈的生命以明顯的層次向高空舉起，果然如我所預期的，毫不靦腆，甚至擴散到四周的空氣裡去了。濃厚的影子拋向大地，隨日頭移動而拉長，遠遠漫向草地的中央。「那是什麼？」他們也還可能這樣問我，而我從來不覺得厭倦。我說是一棵野櫻：落葉，抽芽，生花，並且就滿滿的長好了，當夏天來到的時候。
(楊牧〈野櫻〉)

6. 請問文中「片片細微的白點」是指什麼？(A)細雪 (B)流星 (C)花蕊 (D)落葉
7. 此處描寫那一段時間的野櫻姿態？(A)初春至暮春 (B)暮冬至初春 (C)晚春至初夏 (D)晚春至初冬
8. 下列敘述，何者**錯誤**？(A)文中所述野櫻脫落了它的繁華是為展現其真實完整的生命形態 (B)「強烈的生命以明顯的層次向高空舉起，果然如我所預期的，毫不靦腆」所指的是葉子 (C)作者形容野櫻的影子是濃厚的 (D)野櫻的落拓生發如同生命的升沈起落

京兆田真兄弟三人，共議分財。生貲皆平均，惟堂前一株紫荊樹，共議欲破三片，翌日就截之，其樹即枯死，狀如火燃。真往見之，大驚，謂諸弟曰：「樹本同株，聞將分斫，故憔悴。是人不如木也。」因悲不自勝，不復解樹。樹應聲榮茂，兄弟相感合財寶，遂為孝門。(吳均《續齊諧記》)

9. 關於本文的敘述，何者**錯誤**？(A)本文是寓言體 (B)本文充滿神話色彩 (C)樹之憔悴是因為聽到兄弟欲斫樹 (D)田真不解樹，是因為樹有其利用價值
10. 文中「田真悲不自勝，不復解樹」的原因是什麼？(A)從樹本同株思及手足之情而感到慚愧 (B)樹的怪異變化使田真害怕解樹會帶來不幸 (C)田真為了紫荊樹的木材價值不高而悲傷 (D)田真為樹已火燃不能斫之而悲傷

元培科技大學

100 學年度第 1 學期日間部暨進修部四技轉學入學考試

四技三年級 國文 試題標準答案紙

一、單選題

| | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 題號 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 解答 | C | B | D | C | | D | C | B | C | B |
| 題號 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 解答 | B | D | B | A | C | B | A | B | D | C |

二、閱讀測驗

| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 題號 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 解答 | A | C | B | D | A | C | C | B | D | A. |

以下空白