

國立澎湖技術學院九十三年度轉學生考試餐旅管理學系二年級專業科目餐旅服務業導論試題

一、選擇題(每題三分)

- () 餐旅管理指的是? (A)Hotel and Leisure Management (B)Hospital Management (C)Hospitality Management (D) Restaurant Management
- () 有關速食業餐廳的敘述何者正確? 甲、餐飲內容多樣化: 乙、提供快速的服務: 丙、提供簡單有限的菜單: 丁、菜色精緻、裝潢豪華: 戊、標準化的技術: (A)甲、乙、丁 (B)乙、丙、戊 (C)甲、丙、丁 (D)丙、丁、戊
- () Yield Management System 即是 (A)Management Information System (B)Energy Management System (C)F & B Management System (D)Revenue Management System
- () 旅館的經營管理依合約規定交由連鎖公司負責的旅館連鎖方式是: (A)Management Contract (B)Franchise (C)Referral Chain (D)Company-Owned & Managed
- () 飯店餐飲部門中” Catering”部門的主要職責為何? (A)菜單研發 (B)服務接待 (C)餐具管理 (D)宴會接洽
- () 下列何者為負責處理顧客抱怨與各種疑難問題的人? (A)櫃檯經理 (B)客務部經理 (C)大廳副理 (D)房務部經理
- () 下列哪一部門不屬於 Back Of The House? (A)Human Resource (B)Accounting (C)Marketing (D)Front Office
- () Steward Dept.是指? (A)採購部 (B)宴會部 (C)餐務部 (D)倉儲部
- () 何謂 Room Service? (A)服務中心 (B)客務中心 (C)櫃檯服務 (D)客房餐飲服務
- () 下列那些人員不屬於餐飲部門的組織編制? 甲. Waiter 乙. Bellboy 丙. Concierge 丁. Steward (A)甲、丙 (B)乙、丙 (C)乙、丁 (D)丙、丁
- () Inside room 指的是 (A)無窗戶的房間 (B)視野景觀良好的房間 (C)面海的房間 (D)價格比 Outside room 貴的房間
- () 決定旅館業服務品質優劣的最大因素為 (A)品質 (B)人 (C)設備 (D)價格
- () 若食物的直接成本佔售價的 40%則一道 100 元材料的雞肉其售價至少應多少? (A)\$40 (B)\$200 (C)\$140 (D)\$250
- () SOP 是指? (A)標準作業流程 (B)銷售點管理系統 (C)餐廳電腦管理系統 (D)旅館管理系統
- () “隱密、寧靜的用餐環境”，在馬斯洛(Maslow)的需求理論中是屬於客人的何種需求? (A)生理需求 (B)安全需求 (C)社會需求 (D)自尊與自我實現的需求
- () 標準食譜(Standard Recipe)的主要用意在於 (A)採購標準 (B)方便調味 (C)成本控制 (D)人員教育訓練
- () P.O.S.代表什麼意思?(A)Posted on Sale (B)Pension on Season (C)Promotion on Selling (D)Point of Sale
- () 美國汽車協會(AAA)，以下列何種標誌為旅館分級制度? (A)皇冠 (B)星星 (C)薔薇 (D)鑽石
- () Confidential Telephone 是指什麼樣的電話服務作業? (A)外來電話轉接作業 (B)房客要求過濾電話(C)館內電話轉接作業 (D)緊急事故廣播
- () 旅館的服務工作是屬於(A)部門性 (B)統一性 (C)整體性 (D)單一性
- () 若旅館市場供給增加則市場價格會 (A)上升 (B)不變 (C)下降 (D)等於零
- () 下列何者不是 Executive Chef 的主要工作 (A)設計菜單 (B)烹調食物 (C)廚房人事與食物成本控制 (D)廚房行政工作
- () 巴洛斯、戴斯摩爾、貝里等人(簡稱 P.Z.B)所謂的服務品質，是指 (A)顧客期望與企業廣告間的差距 (B)顧客期望與顧客感受的服務表現間差距 (C)顧客期望與過去經驗間的差距 (D)顧客期望與企業員工

期望間的差距

24. () 所謂服務的關鍵時刻 (Moment Of Truth) 主要是用來強調 (A) 服務接觸的重要性 (B) 抱怨處理的重要性 (C) 電話訂位的重要性 (D) 完成服務的重要性
25. () 餐廳編制中 "Sommelier" 指的是 (A) 冷盤廚師 (B) 調酒師 (C) 品酒師 (D) 葡萄酒服務員

二、 簡答題 (總共二十五分)

1. 請試述 Buffet Service 與 Cafeteria Service 有何相同與不同之處? 十分

2. 請說明 Connecting Room 與 Adjoining Room 之間的差異? 八分

3. 假如你(妳)是旅館之櫃檯服務人員，如遇旅客抱怨時應如何處理? (說明處理原則或步驟) 七分