

花蓮縣114學年度國民中學技藝教育
餐旅職群-餐飲服務 學生技藝競賽

資料手冊

主辦單位：花蓮縣政府

承辦單位：國立花蓮高級工業職業學校

協辦單位：四維高級中學

辦理日期：115年4月14日(星期二)

辦理地點：四維高級中學

目錄

花蓮縣114學年度國中技藝教育學程餐旅職群-餐飲服務技藝競賽實施計畫	
-----	1
花蓮縣114年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽術科試題題庫	
-----	4
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽規則	
-----	7
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽地理位置圖	
-----	8
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽程序表	
-----	9
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽術科個人評分表	
-----	10
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽術科測試評審總表	
-----	11
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽成績總表	
-----	12
花蓮縣114學年度國民中學技藝教育餐旅職群-餐飲服務競賽報名表	
-----	13
花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務學生技藝競賽選手名單	
-----	14
花蓮縣114學年度國民中學技藝教育餐旅職群-餐飲服務競賽學科試題題庫	
-----	15

花蓮縣114學年度國中技藝教育餐旅職群-餐飲服務技藝競賽實施計畫

114.02.7

壹、依據：

- 一、「教育部技藝教育改革方案」、「國民中學技藝教育課程大綱」及「推動國民中學生涯發展教育實施計畫」辦理。
- 二、教育部96年3月3日部授教中字第0960503066C號令頒「國民中學技藝教育學程學生技藝競賽實施要點」辦理。
- 三、花蓮縣政府教育處113年12月24日113學年度國民中學技藝教育競賽、頒獎典禮、博覽會暨成果展第一次籌備會議決議辦理。

貳、目的：

- 一、為加強技藝教育、強化學生成就動機與興趣，以增進學習效果及技能水準。
- 二、藉競賽活動，相互觀摩，分享學習心得及教學經驗，提升教學品質。
- 三、提供技藝優良學生升讀職業學校之機會，以發展其志趣和才能。

參、辦理單位：

- 一、指導單位：教育部
- 二、主辦單位：花蓮縣政府
- 三、總承辦單位：國立花蓮高級工業職業學校
- 四、協辦單位(職群承辦單位)：四維高級中學

肆、競賽要點：

- 一、競賽項目：餐旅職群-餐飲服務。
- 二、競賽內容：依職群特性採實際操作、創意設計等方式競賽，包含學科及術科。
 - (一)學科考題內容以職群概論為主，佔30%。
 - (二)術科考題依照各職群課程架構及主題命題，佔70%。

三、競賽日期：115年4月14日(星期二)。

四、競賽地點：花蓮四維高級中學(五和樓)

地址：970花蓮市中山路一段200號

五、參加對象及資格：

- 1、本縣各國中114學年度選讀技藝教育學程「餐旅職群」之國中九年級學生。
- 2、凡參加技藝教育班之學生由合作之高中職學校推薦，總報名人數以40人為上限。

六、報名日期：115年3月2日~3月17日

請於115年3月17日前，E-mail至承辦人信箱(tea22@swsh.hlc.edu.tw)，並填妥報名表將正本寄達四維高中實習處收，報名截止日後不得更改參賽名單，未於期限內完成報名

手續者視同放棄。

伍、競賽規則與內容：

- 一、競賽規則與競賽項目等由承辦學校訂之，並事先公布。
- 二、競賽分學科筆試及術科實作，成績採合併計算，其分數比例：筆試30%、術科70%。
 - (一)術科競賽題目如附件(一)。
 - (二)學、術科競賽規則如附件(二)。
 - (三)術科測試場地位置平面圖如附件(三)。
 - (四)競賽流程與時間分配表如附件(四)。
 - (五)術科測試個人評分表如附件(五)。

(六)術科測試評審總表如附件(六)。

(七)競賽成績總表如附件(七)。

(八)競賽報名表如附件(八)。

(九)學科題庫共100題，抽50題測驗，學科題庫如附件(九)。

三、參賽者有下列情形之一者，取消比賽資格，不予計分。

(一)冒名頂替者，協助他人或託他人代為操作者或作弊者。

(二)攜出、器材、成品或試題。

(三)故意損壞機具、設備者。

(四)不接受評審人員指導，擾亂試場內外秩序者。

(五)攜帶行動電話或呼叫器於比賽場所使用。

四、各校領隊、老師、學生及其他人員，非經主辦單位許可，不可在競賽試場外逗留。

陸、評審委員：

一、競賽評審由本校聘請校內外相關任課教師擔任評審。

二、評審委員以三名為原則。

柒、錄取名額：

一、獎項分為1~6名及佳作，總錄取名額以該職群實際參賽人數30%為上限(小數點無條件進位)。

二、以學、術科比例合計為個人總成績，依參賽者總成績高低決定名次，若總成績相同則以術科成績較高者為優先。若術科成績相同，則以穩定度及完成度為第一比序標

準、以口布為第二比序標準、以托盤姿勢為第三比序標準、以服儀為第四比序標

準、以時間為第五比序速度。

捌、獎勵：

一、學生獎勵：參與競賽獲獎學生，由縣政府頒發獎狀，並於獎狀內註記職群名稱及獲得獎項、名次。在不限分發區域下，可輔導分發升讀高中職實用技能學程，或透過中等以上學校技藝技能優良學生甄保入學辦法進入高中職就讀；參賽學生一律頒發「參賽證明」獎狀予以鼓勵。

二、指導教師獎勵：參與競賽學生榮獲1~6名及佳作學生之指導教師(國中及高中職)，由縣政府頒發獎狀，若指導2名以上學生獲獎，則擇優以頒發獎狀乙紙，且於獎狀背面逐一表列所有指導學生獲獎成績。

三、辦理本項競賽有功人員由主辦單位依相關辦法予以敘獎。

玖、經費來源：由花蓮縣政府技藝教育相關經費項下支應。

拾、本實施計畫經花蓮縣政府教育處核定後實施，修正亦同。

【附件一】

花蓮縣114學年度國中技藝競賽餐旅職群(餐飲服務)
術科試題說明

※托盤運送及口布摺疊

一、試題說明：

(一)托盤運送：

1.賽前：

(1)比賽開始前10分鐘，請各參賽隊伍至所屬【選手等候區】準備，賽前將由大會工作人員統一帶入競賽區域。

2.參賽選手入場後：請至【選手就位區】就定位，等待評審長指示。

3.競賽過程：

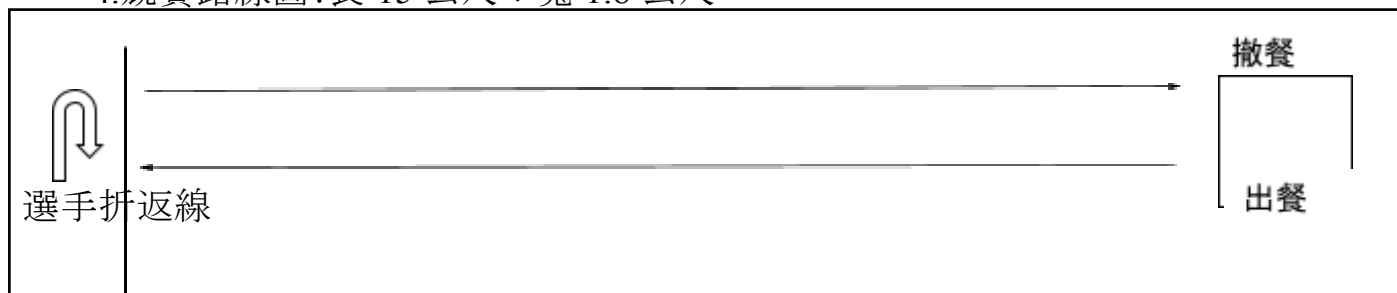
(1)步驟一：參賽選手於【選手就位區】就定位。

(2)步驟二：評審長宣布比賽開始，競賽即開始(計時開始)。

(3)步驟三：參賽選手自出餐桌拿取托盤、點菜單，依【點菜單內容】【工作任務】準備托物並執行(含倒水、取杯具、托盤上手等)。

(4)步驟四：持托盤前行，直到身體繞過折返線返回【撤餐區】。

4.競賽路線圖：長 15 公尺 * 寬 1.8 公尺



(二)客用口布摺疊：五分鐘內完成指定口布

1.濟公帽、2.西裝、3.三明治、4.春筍、5.天堂鳥，共五款。

二、術科考場準備之器皿設備：

設備器皿	規格	數量
標準椅		16
長方桌		8
白酒杯	自行取用	20
水杯	自行取用	20
口布	混紡	80
服務巾		10

止滑圓托盤	標準品	10
桌裙		8
礦泉水	600cc	10
冷水壺	2000cc	2

三、術科評分標準說明：

- (一) 依據此國中技藝競賽規範及試題規則進行。
- (二) 在規定時間內模擬餐廳作業流程完成指定題目，評審依穩定度、口布、托盤姿勢、服裝、儀容、速度等項目評分。
- (三) 其他事項：其他未及備載之違規事項，依評審人員研商決議處理。
- (四) 其他規定：現場說明。
- (五) 術科評分項目及佔比：

評比項目&佔比	重點說明
穩定度及完成度40%	行進間托盤平穩，托盤內容物是否溢出或掉落(杯子內需斟水至七分滿) 拿取餐具或內容物時整潔程度 是否準確的完成(無違反規則情形發生)
口布30%	是否符合題意之正確性
托盤姿勢20%	托盤拿法的姿勢、取物時的姿勢、行進間的拖盤姿勢是否符合要求。選手可不需用使用服務巾。
服裝、儀容5%	是否符合競賽規範
速度5%	行進速度是否得當(不可以跑步) 口布摺疊是否於時間內完成

(六) 術科評分扣分項目

項目	扣分項目	扣分
穩定度及完成度 40%	1.操作時器皿掉落	10
	2.行進間托盤不平穩	10
	3.擺設成品未達整體美(依項次扣分) (1)口布摺疊樣式 (2)定位不正	10
	4.未於時間內完成指定項目	10
口布 30%	1.口布摺疊時未戴手套	5
	2.拿取、擺設口布時，未達衛生標準	5
	3.完成之口布為反面	10
	4.完成之口布款式不足或樣式不合規定 (1件不足扣10分、2件不足扣20分，以此類推，最多扣30分)	10
托盤姿勢 20%	未正確使用托盤	20
服裝、儀容 5%	髮型髮色未符合餐飲行業標準、指甲未修剪	5

速度	5%	行進速度太慢或太快(用跑的)	5
----	----	----------------	---

【附件二】

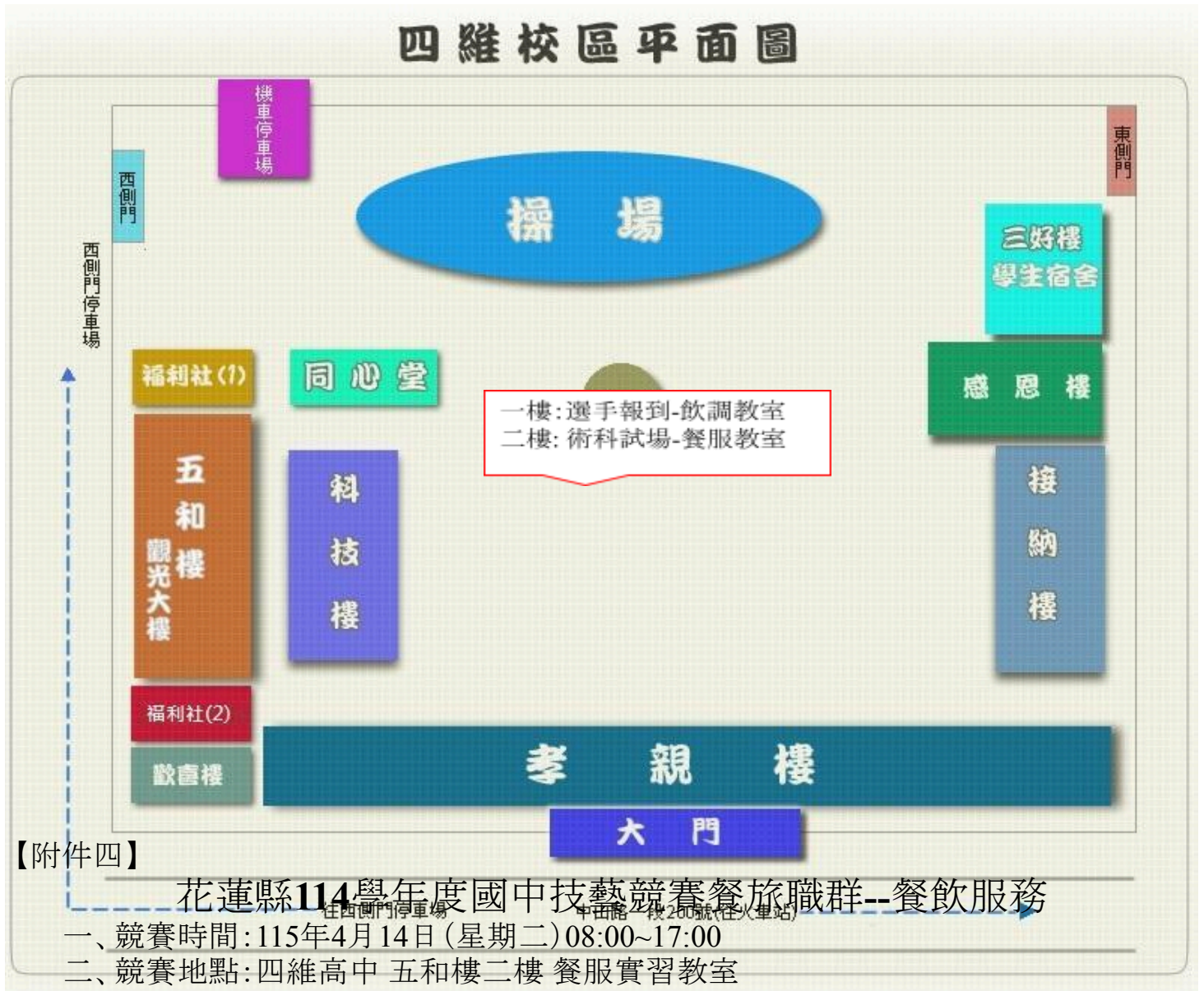
花蓮縣114學年度國中技藝競賽餐旅職群(餐飲服務)
學、術科競賽規則

- 一、參賽學生請於指定時間攜帶學生證報到，如未於時間內報到或未帶證件，以棄權論，不得異議。術科順序由承辦單位亂數排定並事前公告，報到當日於每場比賽前**10分鐘**開始報到，各場次比賽開始3分鐘後，不得再報到；各場比賽如因故延誤，得由評審決議後重新訂定。
- 二、學科競賽：參賽學生請穿著各校制服(運動服)參加學科筆試準時入場應試，逾時15分鐘不得入場，未滿20分鐘不得出場，違者該科不予計分。
- 三、術科競賽：參賽學生一律穿著餐廳外場服勤制服(襯衫+背心或西裝外套+領結+深色西裝褲+黑襪(長度需過腳踝)+黑色皮鞋)，違反者依規定扣服儀分數5分，不得異議。
- 四、競賽使用器具設備，由承辦單位提供，除非有損壞，不得要求更換。
- 五、競賽所需材料與器具，由承辦單位提供，並由命題委員統籌分配使用，競賽學生不得攜帶任何材料與器具入場應試，競賽時間內亦不得自場外補送任何物品進場給競賽學生，違者該科不予計分。術科考試題型以模擬餐廳中的標準作業流程，術科競賽時間為10分鐘。
- 六、競賽期間，參賽學生如有下列情形，依規定扣分：
 - 1.大聲喧嘩，扣總分10分。
 - 2.傳遞、夾帶或與其他參賽者談話者，扣總分20分。
 - 3.未經評審同意，擅自更換器具或調換作業位置者，扣總分20分。
 - 4.經評審認定有重大不法情事或危及其他參賽學生安全或權益者，得令其出場，取消資格。
- 七、參賽選手於競賽時，如因故需離開試場，需經評審同意，並由承辦單位派人陪同，時間繼續計算，不另折計。
- 八、比賽會場遇有重大事故，由評審議決處理之，承辦單位協助。
- 九、競賽時間截止時，即應立即出場，違者該術科不予計分。
- 十、競賽成品需依評審指示，置於考場內，不得攜出。
- 十一、各校領隊、指導教師或參賽同學不得在試場外逗留窺探，違者該組(校)不予計分。

【附件三】

花蓮縣114學年度國中技藝競賽餐旅職群(餐飲服務)

【術科試場場地位置平面圖】



【附件四】

花蓮縣114學年度國中技藝競賽餐旅職群--餐飲服務

- 一、競賽時間: 115年4月14日(星期二)08:00~17:00
- 二、競賽地點: 四維高中 五和樓二樓 餐服實習教室
- 三、競賽程序: 如下表

時間	活動內容	地點	備註
08:00~08:40	選手報到 評審報到、評審會議	科技樓 五和樓	術科競賽場地準備
08:40~08:50	第一梯次術科 競賽前說明	五和樓 飲調教室	
08:50~09:20	術科技藝競賽 (一)	五和樓 餐服教室	

09:30~09:40	第二梯次術科 競賽前說明	五和樓 飲調教室	
09:40~10:10	術科技藝競賽 (二)	五和樓 餐服教室	
10:10~10:20	第三梯次術科 競賽前說明	五和樓 飲調教室	
10:20~10:50	術科技藝競賽 (三)	五和樓 餐服教室	
10:50~11:00	第四梯次術科 競賽前說明	五和樓 飲調教室	
11:00~11:30	術科技藝競賽 (四)	五和樓 餐服教室	
11:30~12:50	午餐休息	五和樓 飲調教室	便當準備
12:50~13:10	學科說明	五和樓 四樓會議室	全部參賽學校 (攜帶學生證、2B鉛筆)
13:10~14:00	學科測驗	五和樓 四樓會議室	50分鐘
14:10~16:00	成績處理	餐服教室	
16:00~17:00	成績上傳		

備註：

1. 參賽學生著餐廳外場服勤制服攜帶學生證報到
2. 考生應隨時聽候現場工作人員指導，進入試場應試。
3. 考生報到與休息室地點：科技樓一樓工業配線廠。
4. 選手等候區：五和樓一樓飲調教室。

【附件五】

花蓮縣114學年度國中技藝競賽餐旅職群(餐旅服務)

【術科測試個人評分表】

應考者姓名	
應考日期	115年4月14日(星期二)
考生應試編號	
考 場	餐服教室
場 次	第 場
崗 位	

術科 評分 標準	穩定度 40%				口布 30%				托盤 姿勢 20%	服裝 儀容 5%	速度 5%
	1.操作 時器皿 掉落	2.行進 間托盤 不平穩	3.擺設 成品未 達整體 美(1)口 布摺疊樣 式(2)定 位不正	4.未於 時間內 完成指 定項目	1.口布 摺疊時 未戴手 套	2.拿 取、擺 設口布 時,未 達衛生 標準	3.完成 之口布 為反面	4.完成 之口布 款式不 足或樣 式不合 規定	未正確 使用托 盤	髮型髮 色未符 合餐飲 行業標 準、指 甲未修 剪	行進速 度太慢 或太快 (用跑 的)
扣分小計	10分	10分	10分	10分	5分	5分	10分	10分	20分	5分	5分
各項得分											
總得分											

評審簽章:

【附件六】

花蓮縣114學年度國中技藝競賽餐旅職群(餐旅服務)

【術科測試評審總表】

考生編號：

姓 名		競賽日期	年 __ 月 __ 日
場 次		崗位編號	
評審長簽章		監評人員簽章	(A)
			(B)
術科分項	監評(A)	監評(B)	備 註
穩定度40%			
口布30%			
托盤姿勢20%			
服裝、儀容5%			
速度5%			
小計			
平均總計			

花蓮縣114學年度國中技藝教育

學生技藝競賽參賽選手名單

參加競賽職群名稱		職群承辦學校			參賽人數	
餐旅職群		四維高級中學			人	
編號	參賽學生 國中校名	選手 姓名	高職 指導老師	國中 指導老師	術科 競賽場次	學科座位
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						

35						
36						

【附件九】

花蓮縣114學年度國民中學技藝教育學程
餐旅職群-餐飲服務競賽學科試題題庫

一、選擇題

1. 檯布的最佳垂下長度為 (A)30公分 (B)40公分 (C)50公分 (D)60公分。
2. 檯布在使用過後要 (A)翻面後可繼續使用 (B)等顧客抱怨後再換洗 (C)拆下送洗,以期有乾淨的桌面提供給顧客 (D)不知道,看老板怎麼說。
3. 餐廳內最常使用方桌尺寸為90×90公分,宜使用何種尺寸的檯布 (A)150×150公分 (B)110×110公分 (C)100×100公分 (D)90×90公分。
4. 檯布尺寸為150X150,宜使用何種尺寸的方桌 (A) 110×110公分 (B) 90×90公分 (C) 100×100公分 (D) 150×150公分。
5. 鋪設檯布前注意事項的敘述,下列何者有誤? (A) 檢查桌面的平穩度,確定桌面清潔 (B) 確認檯布清潔 (C) 檯布鋪設後,桌面四邊應垂落30公分 (D) 鋪設檯布時,可用掌心接觸布面。
6. 檯心布又稱 (A)檯布 (B)口布 (C)頂檯布 (D)墊布。
7. 在餐桌檯布上,再鋪上一層檯心布,請問其用意下列何者為非? (A) 防止弄髒檯布 (B) 防止檯布滑動 (C) 節省換洗檯布次數 (D) 增加美觀。
8. 一種可以蓋住桌面,其用途是保護桌面,減輕放餐具在餐桌上的聲音為 (A)檯布 (B)桌裙 (C)檯心布 (D)安靜墊。
9. 餐旅的「服務」是否良好在於 (A)符合一定之服務形式 (B)提供服務的設備或飲食內容是否優質 (C)符合經營者的感受標準 (D)使顧客在精神上及物質上均感受到舒適滿意。
10. 下列何者不符餐廳服務員接待客人的要領 (A)客人進門時微笑鞠躬並打招呼(B)將客人之訂菜重說一遍 (C)不介入客人間之談話 (D)如有客人為難你,應大聲理論,據理力爭。
11. 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 (A)很豪華 (B)賓至如歸 (C)為所欲為 (D)無人照顧 的感受。
12. 餐旅服務業最基本的品質要求是 (A)安全衛生 (B)設備豪華 (C)準時快速 (D)內容豐富。
13. 餐旅服務人員應服從並接受領班或主管的領導指揮,並應 (A)跟上流行修飾,引人注意 (B)多講話表達意見 (C)細心注意打聽客人或同事的事情 (D)親切地待人接物。
14. 服務人員感謝客人的最佳方式? (A)說「謝謝」 (B)用感激的眼神望著他 (C)給折扣 (D)以最誠摯的心服務他。
15. 餐飲業是屬於 (A)製造業 (B)服務業 (C)觀光業 (D)交通業。
16. 有關服務定義的敘述,下列何者不正確? (A)服務不良,會影響公司的聲譽 (B)服務是餐廳的生命,為一種有形的平價商品 (C)好的服務員應常糾正客人的餐飲知識 (D)服務是需隨時設身處地的為客人著想。
17. 餐旅服務業的外場服務人員的特質,下列何者較最適當? (A)木訥 (B)乖巧 (C)嫻靜 (D)主動。
18. 下列何者不是服務生應有的用語 (A)請 (B)謝謝 (C)對不起 (D)喂。
19. 若顧客提出不合理的要求,應 (A)耐心的解釋 (B)推給其他的服務生 (C)叫他放尊重點 (D)請主管處理。
20. 下列何者不是健全的服務心態 (A)工作即生活 (B)看錢辦事情 (C)為榮譽而工作 (D)服務是藝術。
21. 下列何者不是餐旅從業人員應徹底瞭解的事 (A)年度業績目標 (B)工作上對員工的期待 (C)老闆的家庭生活 (D)員工可使用之設施、提供之福利及相關規定。
22. 有關餐旅服務的敘述,下列何者不正確? (A)要用誠心、熱心、愛心來表現 (B)今日的服務可以在明日販售 (C)服務是一種行為、過程和表現 (D)服務的好壞關鍵在於人的因素。
23. 餐飲從業人員每年應定期健康檢查至少 (A)一 (B)二 (C)三 (D)四 次。
24. 就餐飲服務技巧而言,下列何者為是 (A)收拾餐具可發出刺耳的聲音 (B)不管客人是否用餐完畢,可強行收拾餐具 (C)服務時避免碰觸到客人,手臂不要越過客人面前 (D)隨時在客人桌前巡走,藉機催促客人結帳。
25. 餐廳發生火災時,應做的緊急措施為? (A)立刻大聲喊叫,讓客人知道 (B)立刻按下警鈴,疏散客人 (C)立刻搭乘電梯,離開現場 (D)立刻讓客人結帳,再疏散客人。
26. 若客人遺留東西在餐廳內,你將 (A)丟掉 (B)自行帶走 (C)交予櫃檯,登記處理 (D)不管他。
27. 用餐一半發生地震,正確的處理方式為 (A)請客人立即疏散 (B)先請客人就地掩蔽,視情況疏散 (C)當作沒事繼續工作 (D)先搶救財物。
28. 如果客人大聲喧嘩,服務人員應 (A)以客為尊,任他去吵 (B)請他們先結帳 (C)禮貌的去勸止 (D)請長官出面。
29. 餐廳進行消毒時,餐具應 (A)放在桌上 (B)放在地上 (C)放在櫃子裡 (D)放在門邊。

30. 上班時應有的態度 (A)聊天打混 (B)發呆 (C)隨時注意客人的需要 (D)散漫的態度。
31. 客人不多時，侍者下列的動作何者為錯 (A)幫客人加水 (B)桌面擺設 (C)大聲和同事談笑 (D)隨時注意客人有無需要。
32. 若客人詢問到自己不清楚的問題，服務員應該 (A)說不知道就好 (B)先向客人說抱歉再去找了解的人來回答 (C)不干我的事，不用理他 (D)裝做沒看見。
33. 當服務生在上菜前發現菜中有不潔之物，應 (A)馬上送回廚房處理 (B)假裝沒看見 (C)自己用手把他拿掉 (D)把菜放在上面掩蓋掉。
34. 遇有緊急狀況發生時，應做的正確反應是 (A)坐在座位上以不變應萬變 (B)先逃為快 (C)做有秩序的疏散 (D)先搶救財物。
35. 下列何者是餐飲服務人員應有的品德與修養 (A)代人打卡 (B)對同仁斥吼 (C)口有蒜味 (D)微笑待客。
36. 下列何者為不正確的工作習慣？ (A)服裝儀容保持乾淨 (B)常洗手 (C)做和食物有關的工作時戴口罩 (D)打完噴嚏不洗手。
37. 上班遲到，若遇見主管時應 (A)裝做沒看見 (B)打招呼後，趕緊離開 (C)主動向主管說明遲到原因 (D)偷偷摸摸的溜進辦公室。
38. 員工無法上班，應該 (A)裝做沒事 (B)不請假也不通知工作單位 (C)主動與主管請假 (D)編造理由，強行請假。
39. 有關餐旅從業人員的服裝打扮要求為何 (A)服裝必須乾淨筆挺 (B)盡量跟隨時下流行 (C)男性可蓄鬍表現個性 (D)女性可穿涼鞋。
40. 餐旅從業人員應具備哪一種人格特質，以拉近與客人之間的距離 (A)溫和親切的個性 (B)銷售能力 (C)堅忍刻苦 (D)高學歷。
41. 當顧客受到傷害時(被水杯割傷)，應如何處理 (A)告訴主管 (B)自行處理 (C)置之不理並假裝沒看見 (D)馬上答應客人賠償醫藥費。
42. 下列何者不是餐飲從業人員應有的條件和態度？ (A) 微笑 (B) 重視顧客地位高 (C) 整潔的儀表 (D) 謙恭有禮。
43. 下列敘述，何者不是良好服務態度的具體行為？ (A) 與客人交談時不正視對方的眼睛 (B) 對客人要稱呼其職稱 (C) 言談時語意清楚 (D) 主動積極為客人服務。
44. 下列何者不是餐廳服務人員良好的服務表現？ (A) 與客人交談時，直視顧客的視線 (B) 重視顧客抱怨 (C) 不跟客人要小費 (D) 強迫推銷菜餚。
45. 餐旅服務業最基本的品質要求是 (A) 安全衛生 (B) 設備豪華 (C) 準時快速 (D) 內容豐富。
46. 餐飲服務人員在服裝儀容上，下列何者不被允許？ (A) 指甲適當修剪 (B) 保持制服整潔 (C) 濃妝豔抹 (D) 梳綁髮髻。
47. 有關餐廳服務注意事項，下列敘述何者錯誤？ (A) 不可與同事閒聊 (B) 對待客人不可有雙重標準 (C) 不可批評客人的任何舉動 (D) 餐具掉落，應由客人自行撿起。
48. 有關女性服務員儀容的敘述，何者錯誤？ (A) 穿著包頭皮鞋 (B) 著膚色絲襪 (C) 長髮需自然披肩 (D) 可化淡妝。
49. 下列服務人員的行為，何者無法增進與顧客的關係？ (A) 說「請」及「謝謝」 (B) 微笑 (C) 保持沉默 (D) 以對待貴賓的方式歡迎顧客。
50. 餐飲從業人員應有的修養，包含下列何者？ 甲.能妥善處理顧客抱怨 乙.善於向客人索討額外的小費 丙.能管理自己的情緒 丁.接受客人邀約 (A) 甲乙 (B) 甲丁 (C) 乙丁 (D) 甲丙。
51. 客人在用餐過程中，不小心將餐具掉落，下列哪一項是最理想的處理方式？ (A) 讓客人撿起來，用紙巾擦拭後繼續使用 (B) 不去理掉落的餐具，馬上補新餐具給客人 (C) 服務員將掉落餐具收走，另一位服務員立即補新餐具給客人 (D) 裝作沒看見，讓客人自行處理。
52. 服務技巧而言，下列何者為是？ (A) 擺放餐具可發出刺耳的聲音 (B) 隨時在客人桌前巡走，催促客人結帳 (C) 服務時避免碰觸到客人 (D) 不管客人是否用餐完畢，可強行收拾餐具。
53. 下列何者不是餐旅人員應有的服務守則？ (A) 同事間互相尊重 (B) 了解自己的工作 (C) 要有專業技能 (D) 要能自我表現強出頭。
54. 下列何者是服務人員應有的行為 (A)接受客人贈送 (B)男女同事有交往約會 (C)乘坐客人電梯 (D)不取用營業用食物或飲料。
55. 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 (A)日語 (B)法語 (C)英語 (D)義大利語。
56. 下列何者態度不是一個良好餐旅服務人員所應具有的 (A)豐富的學識 (B)健康的身心 (C)說話粗俗 (D)良好的外語能力。
57. 職業道德最重要的是 (A)敬業精神 (B)溝通協調 (C)滿足員工需要 (D)供應美食佳餚。
58. 當工作場所的機器設備，有故障情形發生時 (A)裝做沒事 (B)馬上逃離現場，當作不知道 (C)主動通知維修單位及單位主管 (D)停止工作。
59. 在工作場所裡，過於率性表達自我、個性、脾氣是 (A)合理的 (B)受歡迎的 (C)適合自我發展的 (D)不成熟的行為。
60. 服務時如果顧客對話有趣，應 (A)適度插嘴 (B)避免干擾 (C)停止服務 (D)傾聽。

61. 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 (A)溫馨 (B)服務員知察顏觀色 (C)感受到不公平 (D)食材新鮮。
62. 乾淨、整潔的外表儀容，對餐旅從業人員而言 (A)可注重可不注重的事 (B)必要的職責 (C)浪費時間 (D)不必要的事。
63. 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件 (A)良好的溝通技巧 (B)重視職業道德 (C)個人主義 (D)良好工作態度。
64. 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？ (A)工作時應穿戴整齊之工作衣帽 (B)每年主動健康檢查乙次 (C)與食品直接接觸之工作，只要常洗手，可留指甲、戴戒指 (D)工作前應用清潔劑洗淨手部。
65. 廚房工作人員如果手部有創傷或腫膿時，該如何處理？ (A)嚴禁從事食品作業 (B)先貼膠帶再工作 (C)小心工作 (D)塗藥後再上班。
66. 下列何者不符餐廳服務員接待客人的要領 (A)客人進門時微笑鞠躬並打招呼 (B)將客人之訂菜重說一遍 (C)不介入客人間之談話 (D)如有客人為難你，應大聲理論，據理力爭。
67. 關於餐具的清潔衛生，下列何者不正確？ (A)缺角破損的餐具不宜再使用 (B)餐具擦完直接用手拿 (C)餐具洗淨後宜用烘乾或自然風乾 (D)洗淨後的餐具分類擺放好。
68. 廚房工作人員的服裝應以那種顏色為主？ (A)白色 (B)紅色 (C)藍色 (D)灰色。
69. 餐廳顧客意外事件發生的原因很多，試問下列哪項原因發生意外的比率最高？ (A)食物中毒 (B)電梯夾傷 (C)滑倒或跌倒 (D)食物燙傷。
70. 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。(A)乙→甲→丙 (B)甲→乙→丙 (C)丙→乙→甲 (D)乙→丙→甲。
71. 下列西餐餐具擺設方式何者為正確？(A)刀口向右 (B)叉齒向下 (C)湯匙凹面向上 (D)水杯置於湯匙右方。
72. 西餐餐桌擺設時，通常以下列哪項餐具作為定位用？ (A)杯皿 (B)刀具 (C)湯碗 (D)口布。
73. 餐具的擺設工作應由誰負責？ (A)餐廳主管 (B)廚房工作人員 (C)餐廳服務人員 (D)以上皆可。
74. 西餐每側餐具擺設不超過 (A)三件 (B)四件 (C)五件 (D)六件。
75. 餐廳會使用水杯蓋的目的為何 (A)好看 (B)防塵 (C)防水滴落 (D)隔熱。
76. 下列哪一項，不是餐廳中顧客個別使用的餐具？ (A)牛排刀 (B)湯匙 (C)胡椒罐 (D)餐叉。
77. 西餐餐刀中最不鋒利是 (A)奶油刀 (B)魚刀 (C)餐刀 (D)牛排刀。
78. 西餐餐具當中，有銳利鋸齒之刀具是 (A)奶油刀 (B)魚刀 (C)牛排刀 (D)水果刀。
79. 餐具中那一種不屬於金屬類餐具 (A)餐刀 (B)餐叉 (C)餐巾 (D)餐匙。
80. 以下何者非扁平餐具 (A)餐刀 (B)餐叉 (C)湯匙 (D)咖啡杯。
81. 一般喝清湯使用哪一種湯匙？ (A)圓形湯匙 (B)橢圓形湯匙 (C)咖啡匙 (D)服務匙。
82. 以下何者為中凹餐具 (A)餐刀 (B)餐叉 (C)湯匙 (D)咖啡杯。
83. 洗手盅的主要用途係供客人(A)在餐前(B)在餐後(C)在吃牛排時 (D)在吃帶殼海鮮時 的一種洗手用餐具。
84. 有關餐具擦拭的敘述，何者正確？ (A)為講求時效一次擦拭整把餐具 (B)應注意叉齒凹下處是否留有殘垢 (C)擦好的餐具，用手直接擺放於托盤 (D)杯子茶垢用嘴巴哈氣來擦拭。
85. 如餐具出現破損時 (A)只是個小缺口沒關係 (B)為避免藏污納垢，應立即停止使用 (C)雖會藏污納垢但為了控制成本還是會繼續使用 (D)等它真正不能用再說。
86. 清洗刀子時，刀鋒應朝向那一個方向 (A)上 (B)下 (C)內 (D)外。
87. 有關杯子的擦拭順序，何者正確？ (A)杯內→杯身→杯腳→杯底 (B)杯腳→杯內→杯身→杯底 (C)杯底→杯內→杯腳→杯身 (D)杯身→杯內→杯底→杯腳。
88. 擦拭好的餐具，手柄應朝哪一方向放在托盤內？ (A)同一方向 (B)兩兩交叉 (C)依上下左右的順序 (D)任意擺放即可。
89. 擦拭餐刀順序 甲.準備熱水及乾淨布巾 乙.擦拭刀柄 丙.擦拭刀刃 (A)丙甲乙 (B)乙丙甲 (C)甲丙乙 (D)甲乙丙。
90. 有關餐盤擦拭的敘述，何者錯誤？ (A)將布巾攤開，反面朝上 (B)先擦拭盤面再擦拭盤底 (C)順時針方向由內而外擦拭盤面 (D)擦拭完的餐盤分類疊放。
91. 有關擦拭餐刀的敘述，下列何者有誤？ (A)準備熱開水及乾淨布巾 (B)雙手拿起布巾對角兩端使其反面朝上 (C)擦拭完畢後，所有方向一致放置在鋪有乾淨布巾的托盤上 (D)檢視餐刀，如有水痕將其沾附蒸氣再擦拭。
92. 有關餐具擦拭後的擺放何者有誤？ (A)餐刀刀刃朝左 (B)餐叉叉齒朝上 (C)湯匙匙面朝上 (D)玻璃杯杯口朝上。
93. 擦拭玻璃杯的方法，下列敘述何者不正確？ (A)準備熱水及乾淨布巾 (B)檢查杯子是否破損 (C)擦拭時左手直接握杯身 (D)擦拭完將杯子舉起向光源檢查是否乾淨。
94. 擦拭刀具時須注意 (A)刀刃向上 (B)刀刃向下 (C)刀刃向左 (D)刀刃向右。
95. 關於擦拭餐具的敘述，何者錯誤？ (A)擦拭時，使用熱水水蒸氣溼潤餐具後再擦拭 (B)餐刀刀面朝右、叉齒匙面皆朝下 (C)擦拭完畢需檢查是否乾淨 (D)擦拭完後不可碰觸餐具的刀面、匙面、叉齒。
96. 擦拭玻璃杯時，需對著光源看，是為了(A)檢查杯子是否乾淨 (B)使杯子水份快速散去 (C)展示杯子的造型

- (D)多此一舉。
97. 餐具洗淨後，應 (A)先風乾，再放入櫃內貯存 (B)先用毛巾擦乾，再放入櫃內貯存 (C)立即放入櫃內貯存 (D)只需毛巾擦乾，在架子上放好。
98. 關於餐具的清潔衛生，下列何者不正確？ (A)缺角破損的餐具不宜再使用 (B)器皿應多用木製用品 (C)餐具洗淨後宜用烘乾或自然風乾 (D)洗淨後的餐具不可使用乾布擦拭。
99. 關於盤子擦拭步驟，正確的排列順序為何？ 甲.擦拭盤面 乙.檢查盤子是否破損 丙.準備熱水及乾淨布巾 丁.擦拭盤底 (A)甲乙丙丁 (B)乙丙丁甲 (C)丙乙甲丁 (D)丙丁甲乙。
100. 托盤內墊著一條服務巾的功能是 (A)漂亮 (B)衛生、止滑 (C)夯 (D)增加重量。

花蓮縣114學年度國民中學技藝教育學程 餐旅職群-餐飲服務競賽學科試題題庫解答

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	C	A	B	D	C	B	D	D	D
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	A	D	D	B	C	D	D	D	B
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
C	B	A	C	B	C	B	C	C	C
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
C	B	A	C	D	D	C	C	A	A
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
A	B	A	D	A	C	D	C	C	D
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
C	C	D	D	C	C	A	C	D	B
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
C	B	C	C	A	D	B	A	C	B
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
C	D	C	A	B	C	A	C	C	D
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
B	D	D	B	B	C	A	A	C	A
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
B	D	C	C	B	A	A	B	C	B