勞動部勞動力發展署桃竹苗分署

日間職前訓練甄試參考題型

訓練班別：特色民宿實務班

1 (4)	在餐旅服務業中，領導管理人若要有效地面對未來的挑戰，就要善加管理一些要素。下列哪一項不是這些重要的管理要素？ (1)創造愉快、公平且有趣的工作環境 (2)設計明確的服務傳遞系統，並整合各種人力與資源 (3)確保員工有適當的資源可提供優質的服務 (4)徵選具有以利潤為導向態度的員工。
2 (2)	下列何者是提供消費者高品質服務的第一步？ (1)設計完整的服務訓練課程 (2)了解消費流程及對服務品質的期望 (3)建立清楚的服務流程 (4)將標準流程融入組織系統。
3 (3)	使用「標準作業流程(SOP)」，可以改善下列何種服務特性的缺失 (1)無形性 (2)不可分割性 (3)變異性 (4)易逝性。
4 (4)	下列有關食物安全衛生的敘述，何者 <u>最不適當</u> (1)食物的危險溫度範圍指的 7~60°C (2)農藥引起的食物中毒為化學性食物中毒 (3)海鮮所導致食物中毒，最可能原因是腸炎弧菌的汙染 (4)生食和熟食交叉處理，不會導致食物中毒。
5 (4)	小蘇打的描述何者錯誤 (1)可以用來殺滅蟻 (2)可以清潔衣領袖口 (3)可以清潔茶垢 (4)它是一種酸性物質。
6 (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
7 (3)	晨間喚醒是(1)OVERSEAS CALL(2)LONG DISTANCE CALL(3)MORNING CALL(4)COLLECT CALL
8 (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)紀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
9 (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
10 (3)	居家衛生與安全不包括 (1)注意空氣的品質及流通 (2)防治病媒 (3)自來水不用檢查 (4)電及瓦斯的威脅