

## 中五級 停課期間功課安排(26-2-2020)

- ◆ 完成關於「款待導論」的〈餐廳的分區與環境氣氛〉、〈食物中毒〉問答題，以及「款待導論」選擇題
  - ◆ 功課形式：打字文件，直接繳交電子文件檔；手寫形式，於單行紙上書寫，將功課拍照繳交
  - ◆ 功課和檔案名稱必須清楚註明學生姓名、班別、學號、日期。請將功課透過以下電郵地址提交  
nw@npc.edu.hk
  - ◆ 提交日期：3-3-2020
  - ◆ 同學可於停課期間，登入教育局以下網址，預習旅遊與款待的教材資料  
<https://www.edb.gov.hk/tc/curriculum-development/kla/pshe/references-and-resources/tourism/index.html>
1. 先參閱〈餐廳的分區與環境氣氛〉和〈食物中毒事件〉工作紙的指引，然後根據所提供的論點完成所附問題
  2. 完成 30 題多項選擇題，將答案填寫在答案欄內

## 「款待導論」問答題

1. 聖誕節將至，餐廳主人計劃把餐廳打造成「聖誕浪漫俏佳人」的主題，利用各種感官元素，包括視覺、觸覺、聽覺、嗅覺和味覺來增強氣氛。試完成下表，為餐廳東主提供一些意見。

感官	例子
視覺	
觸覺	
聽覺	
嗅覺	
味覺	

2. 本工作紙相關內容： 第 28 課 食物安全及個人衛生 (I)—食物污染的種類  
28.2A 節 細菌 (2+冊 218-222 頁) / 28.2B 節 病毒 (2+冊 223 頁)  
第 29 課 食物安全及個人衛生 (II)—食物安全要點與處理工序  
29.4A 節 餐廳內員工個人衛生的重要性 (2+冊 251 頁)

參考課本 2+冊 218-223 及 251 頁，細閱以下摘錄自報刊有關食物中毒的報導，然後回答問題：

## ABC 小學疑似食物中毒人數再攀升

本港近月出現多次校園食物中毒案件，其中 ABC 小學上周六傳出 30 名師生出現噁心、嘔吐、腹瀉、腹痛、輕微發燒及身體不適等症狀。目前食安中心已把學生的午餐送檢，希望進一步查明師生發病的原因，檢驗報告預計於本周出爐。

食安中心負責人指出，這次食物中毒很有可能是諾如病毒所引起的。諾如病毒是一種引起非細菌性急性胃腸炎的病毒，可透過與感染者密切接觸、例如接觸患者的嘔吐物或糞便；或經嘔吐時產生的帶病毒噴沫；以及食用或飲用受病毒污染的食物或水。經常洗手是預防諾如病毒最有效且容易的方式。

食安中心呼籲，食品業者與從業人員在食品製備及烹調過程中，需慎選食材來源，注意徹底清洗、完全煮熟、生食熟食分開處理，避免交叉污染，藉此提供安全、衛生的飲食，同時也提醒民眾避免生食及生飲各種食物和飲品，防止病從口入。

- (a) ABC 小學的食物中毒案件很有可能是由哪一種病毒引起？(1 分)
- (b) 題(a)所指病毒會有哪些病徵？(1 分)
- (c) 列出一項預防題(a)所指病毒的常用方法。(1 分)
- (d) 除了報刊提及的病毒，寫出另一種會引致食物中毒的病毒名稱，並且描述這種病毒的傳播途徑。(2 分)
- (e) 指出旅客避免感染題(d)所指的病毒可採取的兩項預防措施。(2 分)
- (f) 除了病毒，細菌引致食物中毒的個案亦非常普遍。寫出兩種可抵抗高溫的細菌名稱。(2 分)
- (g) 試從飲食從業員和進食習慣兩方面，分析餐廳出現細菌性食物中毒或傳播疾病的兩項原因。(2 分)

「款待導論」 多項選擇題：填寫英文代號，答案欄設於最後一頁。

- 1 為甚麼優質服務對款待行業非常重要？
  - (1) 大部分產品都易被模仿，不容易長期維持獨特的優點，但待客的優質服務難以模仿
  - (2) 優質服務可得到公共機構的認證，從而提高競爭力
  - (3) 優質服務有助抵銷產品的不足之處
  - (4) 由於顧客同時購買產品和服務，故此優質服務跟優質產品一樣重要
  - A 只有(1)、(2)及(3)
  - B 只有(1)、(2)及(4)
  - C 只有(1)、(3)及(4)
  - D 只有(2)、(3)及(4)
  
- 2 一名餐廳經理按食客要求，利用電子手帳(ipad)介紹餐單菜式和餐廳會員計劃。這一個案說明了款待業的哪些方面的特點？
  - (1) 重視與客戶建立關係
  - (2) 熱誠投入服務員工的重要性
  - (3) 重視雙向溝通的重要性
  - (4) 款待業高度依賴科技提升工作效率
  - A 只有(1)、(2)及(3)
  - B 只有(1)、(2)及(4)
  - C 只有(1)、(3)及(4)
  - D 只有(2)、(3)及(4)
  
- 3 以下哪項設施是賭場酒店不會提供的？
  - A 購物中心
  - B 表演場地
  - C 固定展覽場地
  - D 卡拉 OK
  
- 4 以下哪些是精品酒店數目增加的原因？
  - (1) 高消費的顧客群增加
  - (2) 顧客着重酒店的風格
  - (3) 主題酒店客房供不應需求
  - (4) 它們的服務能針對多元化顧客群
  - A 只有(1)及(2)
  - B 只有(1)及(3)
  - C 只有(2)及(3)
  - D 只有(2)及(4)

5 以下哪些關於酒店行政套房及總統套房的比較是正確的？

	<u>行政套房</u>	<u>總統套房</u>
(1) 收費	較一般客房高	最高
(2) 樓層	頂層	高層
(3) 設備	與一般客房相同	最高級別
(4) 服務	行政管家服務	總統套房專人服務

A 只有(1)及(3)  
B 只有(1)及(4)  
C 只有(2)及(3)  
D 只有(2)及(4)

6 基於以下哪些原因，酒店入住率一般很少達至 100%？

- (1) 部分客房需要維修  
(2) 部分客房為員工宿舍  
(3) 部分客房的清潔工作仍未完成  
(4) 部分客房要預留供各種內部用途
- A 只有(1)及(2)  
B 只有(1)及(3)  
C 只有(1)及(4)  
D 只有(2)及(4)

7 以下哪些有關酒店產權的描述是不正確的？

- A 酒店的產權由酒店的股東擁有  
B 酒店的股東人數與經營規模成正比例  
C 酒店的股東可同時擁有產權和經營權  
D 若酒店為上市公司，任何人也可成為其股東

8 相對於自行經營，有些酒店股東選擇以管理合約模式經營酒店，因為他們：

- A 可享有較大的利潤分成  
B 決策時有較大自主  
C 未必有足夠專業知識管理酒店  
D 不需承擔酒店業務虧損的風險

- 9 以下哪些是酒店的前線部門？
- (1) 保安部
  - (2) 管家部
  - (3) 餐飲部
  - (4) 市場推廣部
- A 只有(1)、(2)及(3)
  - B 只有(1)、(2)及(4)
  - C 只有(1)、(3)及(4)
  - D 只有(2)、(3)及(4)
- 10 一位房客發現酒店客房的空調系統有滴水問題，應由以下哪一個酒店部門負責？
- A 前堂部
  - B 款接部
  - C 管家部
  - D 工程部
- 11 一位已訂房的客人由到達酒店至進入客房前會享有哪些服務？
- (1) 禮賓部員工上前歡迎
  - (2) 送上飲品致意歡迎
  - (3) 款接員推銷客房
  - (4) 行李生協助運送個人物品至房間
- A 只有(1)及(3)
  - B 只有(1)及(4)
  - C 只有(2)及(3)
  - D 只有(2)及(4)
- 12 顧客入住酒店後，以下哪些人士不會持有客房鎖匙？
- (1) 前堂部職員
  - (2) 管家部職員
  - (3) 保安部職員
  - (4) 客務部職員
- A 只有(1)及(2)
  - B 只有(1)及(3)
  - C 只有(2)及(3)
  - D 只有(3)及(4)

13 以下哪項不屬於酒店的布草？

- A 宴會用的枱布
- B 客房的浴巾
- C 員工的制服
- D 客人要求洗熨的衣服

14 由於香港住宿業經營成本上升，不少規模較小的酒店都會把部分原先由管家部負責的工作，改由外判公司處理。以下哪項是這些工作的例子？

- A 洗衣房
- B 洗手間清潔
- C 布草房管理
- D 普通客房清潔

15 以下哪些關於管家部員工及其主要職責的組合是正確的？

<u>管家部員工</u>	<u>主要職責</u>
(1) 助理行政管家	編排當日工作分配
(2) 樓層主管	監控員工儀容
(3) 行政管家	挑選及聘請員工
(4) 房務員	確保客房及樓層公共地方清潔

- A 只有(1)及(2)
- B 只有(1)及(3)
- C 只有(2)及(3)
- D 只有(3)及(4)

16 以下哪項有關酒店客房餐飲服務的描述正確？

- (1) 客房餐飲收費平均會較到餐廳消費高
  - (2) 送餐及回收餐具的工作主要由管家部執行
  - (3) 大部分酒店提供客房餐飲服務時間為早上六時至晚上十二時
  - (4) 只有入住行政套房或以上的顧客才可享用客房餐飲服務
- A 只有(1)及(2)
  - B 只有(1)及(3)
  - C 只有(2)及(4)
  - D 只有(3)及(4)

- 17 以下哪類顧客的餐飲要求，大多由前堂部知會餐飲部，而並非由客人直接跟餐飲部點餐？
- A 團體客餐飲
  - B 總統套房餐飲
  - C 客房迷你酒吧
  - D 客房餐飲
- 18 以下哪類餐飲市場以服務旅客為主？
- A 工業市場
  - B 零售市場
  - C 閒暇市場
  - D 交通市場
- 19 相對於獨立經營餐廳，連鎖經營的餐廳有甚麼獨特之處？
- A 能以獨有風格或招牌菜吸引食客
  - B 由東主全權負責
  - C 以當地社群市場為主
  - D 較注重品牌管理
- 20 咖啡室是近年發展迅速的餐飲服務。以下哪些有關這類餐飲服務的陳述是正確？
- (1) 大部份酒店都設有咖啡室
  - (2) 簡單的商務洽談不時會在咖啡室進行
  - (3) 咖啡室能給予顧客一種輕鬆的氣氛
  - (4) 不同咖啡室的價格和服務差異不大
- A 只有(1)、(2)及(3)
  - B 只有(1)、(2)及(4)
  - C 只有(1)、(3)及(4)
  - D 只有(2)、(3)及(4)
- 21 以下哪項不是有關自選餐餐單的正確描述？
- A 所有菜式均獨立定價
  - B 顧客的自由度較為大
  - C 點餐後出菜時間較套餐餐單長
  - D 中餐和西餐的餐單編排大致相同

22 有些餐廳會刻意把餐單的份量降低，拒絕以「大碟頭」作招徠，因為：

- (1) 節省成本
- (2) 迎合目標顧客群
- (3) 避免部分顧客因吃不完感到不滿，以後不再光顧
- (4) 廚房設備不足以應付

A 只有(1)、(2)及(3)

B 只有(1)、(2)及(4)

C 只有(1)、(3)及(4)

D 只有(2)、(3)及(4)

23 一款菜式的食材成本為\$15，食材成本百份比為 40%，人力成本為\$3。根據成本法，這  
款菜式的定價應為多少？

A \$45

B \$37.5

C \$25

D \$30

24 民族餐廳的環境氣氛通常與其所提供的菜式互相配合，下圖所示的餐廳最有可能提供甚  
麼民族的菜式？



A 印尼菜

B 越南菜

C 泰國菜

D 中國菜

25 從以下照片的餐桌擺設可見，客人準備享用的是哪款用餐？



- A 早餐
- B 一般午飯
- C 大型宴會
- D 一般晚飯

26 餐廳的廚房職員應在的哪個工作區內驗收食物和各類物資？

- A 準備區
- B 儲物區
- C 收貨準備區
- D 烹調區

27 自從日本福島發生核事故後，該地區的漁農業遭受重大打擊。從食物安全角度，其中原因可歸類為以下哪類？

- A 綜合性食物污染
- B 物理性食物污染
- C 化學性食物污染
- D 生物性食物污染

28 以下哪些是交叉污染的例子？

- (1) 把未經烹調的生肉長時間放在室溫中
- (2) 員工未清潔雙手便接觸餐具
- (3) 把陳列過的食物與未陳列過的食物放在一起
- (4) 在吃火鍋時，以同一餐具進食及烹煮

- A 只有(1)、(2)及(3)
- B 只有(1)、(2)及(4)
- C 只有(1)、(3)及(4)
- D 只有(2)、(3)及(4)

29 根據世界衛生組織，以下哪項不屬於「食物安全五要點」之一？

- A 精明選舉
- B 存放妥當
- C 生熟分開
- D 保持清潔

30 根據安全的食物處理工序，以下哪些員工不應處理食物？

- (1) 患有腸道傳染病的員工
  - (2) 常有胃痛的員工
  - (3) 正出現嚴重脫髮的員工
  - (4) 患有呼吸道傳染病的員工
- A 只有(1)及(2)
  - B 只有(1)及(4)
  - C 只有(2)及(3)
  - D 只有(2)及(4)

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