

佛光大學

104 學年度第二學期學士班轉學招生考試試題卷

學系別：健康與創意素食產業學系二年級

科 目：餐飲管理

用紙第 1 頁共 1 頁

※ 請務必將答案寫於答案卷，寫於本試題卷上不予計分

請回答下列十個問題，每題十分。

1. 「管理」與「領導」的重點有何不同？
2. 如何估算一名忠誠的賓客對餐廳具有多少價值？
3. 何謂顧客服務關鍵時刻？
4. 訓練可分為哪四個步驟？
5. 菜單規劃有哪些目標？
6. 素食者可分為哪四種？
7. 請說明餐桌服務的主要型態有哪幾種？
8. 請說明處理顧客抱怨的四個步驟？
9. 為何酒吧服務員需要監控賓客的飲酒量？
10. 請說明危害分析重要管制點系統(HACCP)是什麼？