

九十一年專門職業及技術人員高等考試試題

類科：營養師

科目：團體膳食設計與管理考題暨解答

甲、申論題部分：請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、某軟體電腦公司為改善員工飲食習慣，促進身體健康提供員工 700 大卡高纖低油的午餐。

請為該公司 300 位員工設計此項飲食計劃及三天菜單。(20 分)

答：(一) 飲食計劃原則：

1. 以均衡飲食為基礎，供應足夠之熱量及各種營養素。
2. 以未經精碾之五穀類代替精緻之五穀類。
3. 多攝取含高纖維之新鮮蔬果。
4. 選用瘦肉特別是含脂肪量較低脂瘦肉。
5. 多利用不必加油之烹調法避免油炸。

(二) 三天菜單：

A. 營養素分配

蛋白質 $(700 * 15\%) / 4 = 26g$

脂肪 $(700 * 20\%) / 9 = 15.5g$

醣類 $(700 * 65\%) / 4 = 114g$

B. 食物分配：

食物種類	份數	醣類	蛋白質	脂肪
蔬菜	2 份	10	2	
水果	1 份	15		
五穀根莖	6 份	90	12	
肉類	2 份		14	10
油脂	1 份			5

C. 菜單設計：

第一天	第二天	第三天
糙米飯	地瓜飯	糙米飯
清蒸鯛魚肉	洋蔥豬排	滷牛腱
炒青江菜	燴四色	炒綠花椰菜
涼拌小黃瓜	涼拌竹筍	涼拌西洋芹
蘋果	西洋梨	鳳梨

二、請以冷凍食品為例，說明其採購、貯存及烹調過程之品質管理。(15 分)

* 完全命中 *

(詳見團體膳食講義 P36、總複習 P7)

答：(一) 冷凍食品採購原則：

1. 冷凍食品呈凍結狀、堅硬如石、無解凍之情形。
2. 冷凍食品外觀無乾燥現象，氣味無異味

3. 包裝牢固呈密封狀態。
4. 食品包裝上產品名稱、原料名稱、數量、製造廠商名稱、地址、工廠登記字號等資料標示清晰明確。
5. 秤量之重量與標記上或包裝上所標示之重量相符合。
6. 具有檢驗合格之冷凍食品優良標誌。

(二) 冷凍食品貯存原則：

1. 東西入庫前應記錄數量或秤重，冷凍食品應堅硬如石、包裝牢固緊密、沒有泛白乾燥的現象、有明確的標示。
2. 食品分類存放，在物品放置處貼上標籤，冷凍食品經冷凍後較難辨認，可在標籤上註明內容物的部位、規格、數量、進貨日期，依需要用小袋包裝，避免反覆解凍。
3. 所有東西不能堆積一處，應讓食品四面均可接觸冷空氣，。
4. 每天檢查冷凍庫之溫度，以免造成重大損失。
5. 採用 FIFO 之原則來撥發食材。
6. 留意各類食品之貯存期限。

(三) 冷凍食品烹調原則：

1. 冷凍肉類、水產品，解凍至半解凍狀態再烹調。
2. 冷凍蔬菜形狀大者須先解凍、形狀小者不需解凍，最好直接川燙再烹調以免太爛或熱度不夠。
3. 冷凍調理食品不必解凍直接烹調，但烹調時間應稍增加，如油炸以 180 下鍋小火炸熟或直接微波調理。

三、請敘述團膳機構如何進行顧客的滿意度調查以及如何處理顧客的抱怨。(15 分)

答：(一) 顧客的滿意度調查：

1. 藉由服務人員與顧客之交談，了解顧客對餐食、環境、服務等各項因素之滿意程度，並主動發覺問題所在。
2. 透過意見調查表提供顧客發表意見，作為改進參考。
3. 設立「080」免付費服務專線受理顧客各項反應。
4. 建立顧客檔案，隨機電話訪談，或藉由拜訪顧客了解顧客的需求及滿意度。

(二) 如何處理顧客的抱怨：

1. 定：處理人員需先穩定自身之情緒，暫時移交手邊工作後，從容的面對顧客。
2. 靜：以微笑帶動自己與顧客的情緒趨於和緩，傾聽來至顧客不滿的訴說與不悅的情緒，並表現出關心的態度。
3. 安：為不影響週遭顧客之用餐氣氛，可試圖將抱怨之個人帶至較安靜、舒適之空間，以利交談。
4. 慮：深思並仔細詢問問題發生之緣由與過程，並加以詳細紀錄，以

不說不、不推託、不責怪的精神，考慮如何處理現況並確實給予顧客答覆。

5.得：深入了解問題的產生，製作並填寫事件報告書，與相關人員討論後續的做法，並可將其列入教育訓練之範例。

乙、測驗題部分：

(一)本科目測驗式試題為單一選擇題，請就各題選項中選出一個最正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。

(二)本科目試題共計 40 題，每題 1.25 分，須用 2B 鉛筆在試卡 1-40 題劃記，於本試題或試卷上作答者，不予計分。

1.酸辣湯烹調順序宜為：

- (A)先加醋、煮料、再勾芡 (B)先加醋、勾芡、再煮料 (C)先煮料、加醋、再勾芡
(D)先煮料、勾芡、再加醋

2.下列何者為“步入型冷凍庫”庫內最常設置的裝置？

- (A)逃生指示燈 (B)滅火器 (C)安全鎖 (D)溫度顯示器

3.不適合於烹調時加入少許酸以維持顏色之蔬菜為：

- (A)紅高麗菜 (B)青花菜(綠色花椰菜) (C)洋蔥 (D)高麗菜

4.為減少廚房工作環境噪音之辦法是：

- (A)限制廚師人數 (B)減少廚具 (C)採用吸音建材 (D)使用無線電電話

5.下列有關廚房設備之敘述，何者正確？

- (A)油煙罩設計之長、寬與烹調工作檯面四面尺寸相同
(B)對流烤箱有一旋轉軸，烤盤架掛於軸上，耗費熱能較高
(C)壓力式油炸機是利用高壓原理減少油炸時間與溫度
(D)切菜機是利用馬達力量帶動轉軸上刀片來切割食物

6.下列何種調味料有助於茶碗蒸的硬度？

- (A)冰糖 (B)鹽 (C)麻油 (D)酒

7.下列有關能源控制管理之敘述，何者正確？

- (A)使用烤箱時，烤物分兩梯次比一次烤節省能源
(B)同貯存量之手取型冰箱比步入型冷藏室節省能源
(C)低溫型洗碗機比高溫型洗碗機節省能源
(D)白熾電燈比日光燈節省能源

8.為達到合理之經濟動線，在自動輸送帶上負責抓菜之員工應如何操作？

- (A)只用一隻手臂抓菜及固定餐盒
(B)用一隻手臂抓菜，不需固定餐盒
(C)用兩隻手臂同時以對稱方向抓菜，以達身體之平衡
(D)用兩隻手臂同時以平行方向抓菜，以達身體之平衡

9.由烹煮區運送熱食物至供應區，最適合的運送工具為：

- (A)熱食保溫車 (B)低溫運送車 (C)餐盤輸送帶 (D)電動運送車

- 10.下列何種方式不能抑制非酵素性褐變反應之發生？
(A)低溫儲藏 (B)真空包裝 (C)加葡萄糖 (D)避光
- 11.含有筋性的澱粉類是：
(A)玉米粉 (B)麵粉 (C)太白粉 (D)蕃薯粉
- 12.食用油之最適當的貯存方式為：
(A)存放於烹煮區易於取拿之地方 (B)存放於黑暗陰涼乾燥處
(C)油炸過的油可倒入新油中存放 (D)可用銅、鐵製之容器盛放
- 13.於廚房烹煮工作區之照明宜配置何種光源？
(A) 15-35 呎燭光(footcandle) (B) 35-70 呎燭光 (C) 100 呎燭光 (D) 150 呎燭光以上
- 14.一般說來，因膳食從業人員個人衛生不佳，而造成下列何種細菌性食品中毒之機率最高？
(A)金黃色葡萄球菌 (B)沙門氏桿菌 (C)仙人掌桿菌 (D)肉毒桿菌
- 15.三槽式餐具洗滌法，其中第二槽沖洗，必須是：
(A)流動充足之自來水 (B)滿槽的自來水 (C)添加有消毒水之自來水
(D)添加清潔劑之洗滌水
- 16.砧板、切片機、刀具及其他器具應在何時進行消毒？
(A)每天開始使用廚房前 (B)客人較少時 (C)每天使用後 (D)處理生鮮蔬菜後
- 17.被燙傷時應如何立即處理，以免起泡？
(A)以油塗抹 (B)以漿糊塗抹 (C)以醬油塗抹 (D)浸冷水或冰水
- 18.操作壓麵機且放入麵糰時，下列何種動作最不易發生危險？
(A)用手指壓入 (B)用麵棍壓入 (C)用手掌壓入 (D)停機重新調整麵糰
- 19.防治蒼蠅最根本的方法為何？
(A)噴灑殺蟲劑 (B)設置暗走道 (C)環境的整潔衛生 (D)設置氣簾
- 20.宮保雞丁每人份之雞肉共需 8 元，辛香調味料成本為 2 元，食物成本占 40%，則每人份的售價應為多少元？
(A) 10 (B) 15 (C) 20 (D) 25
- 21.在設定倉庫的最高存量時，不需考量以下那一點？
(A)產品的品牌 (B)存貨的投資 (C)倉儲的成本 (D)運輸的困難度
- 22.製造香腸、火腿時加硝的目的為何？
(A)增加維生素含量 (B)縮短醃製的時間 (C)保持顏色及抑制細菌生長
(D)使肉質軟嫩，縮短烹調的時間
- 23.根據勞動基準法的規定，勞工退休金之給與標準是依其工作年資給與，則以下那一項是正確的？
(A)每滿一年給與三個基數，但超過十五年之工作年資，每滿一年給與一個基數，最高總數以四十五個基數為限
(B)每滿一年給與三個基數，但超過十年之工作年資，每滿一年給與一個基數，最高總數以四十五個基數為限
(C)每滿一年給與二個基數，但超過十年之工作年資，每滿一年給與一個基數，最高總數以四十五個基數為限

- (D)每滿一年給與二個基數，但超過十五年之工作年資，每滿一年給與一個基數，最高總數以四十五個基數為限
- 24.一間包括有領時薪與領月薪員工的餐廳，其人事成本屬於下列那一種成本分類？
(A)變動成本 (B)固定成本 (C)半變動、半固定成本 (D)雜支成本
- 25.下列何者為不良之撥發行為？
(A)採用先進先出(first in first out)原則撥發
(B)將解凍之魚、肉、蛋、乳製品放在同一推車上撥發
(C)乾貨需依據有簽章之領貨單才能撥發
(D)蔬菜、麵包等生鮮材料驗收後直接撥發，不需入庫
- 26.下列何者會造成感染型細菌性食物中毒？
(A)金黃色葡萄球菌 (B)肉毒桿菌 (C)沙門氏桿菌 (D)黃麴菌
- 27.請問下列何者為可控制之開銷(controllable expenses)？
(A)利息 (B)機器折舊率 (C)薪資 (D)房租
- 28.驗收之作業步驟為何？①核對合約規格 ②貼標示入庫 ③檢驗品質及數量 ④決定收貨或退貨 ⑤核對送貨單據或發票 ⑥製作驗收記錄
(A) ⑤①③④②⑥ (B) ①⑤③④⑥② (C) ⑤①④③⑥② (D) ①⑤③④②⑥
- 29.為提高目標消費者的吸引力，需設計適當的菜單型式，其中有關 table d' Hote 的說明，何者不正確？
(A)不適用於非營利性或機關團體的膳食供應
(B)顧客只要支付一個定金額即可享用完整的餐食
(C)又稱套餐菜單或組合式菜單
(D)屬於非選擇性菜單
- 30.所謂內部行銷(internal marketing)是指：
(A)向員工推銷公司的產品 (B)向員工的親友推銷公司的產品
(C)向員工推銷公司的經營理念及政策 (D)向消費者的親友推銷公司的產品
- 31.若肉排加熱至熟的收縮率為 20%，骨頭與肉的比率為 10%。欲供應一塊 90 公克不帶骨之熟肉排，則應採購多少公克之帶骨肉排？
(A) 125 公克 (B) 115 公克 (C) 100 公克 (D) 90 公克
- 32.若欲供應炒青江菜 200 份，每份成品熟重 100 公克。已知青江菜 5%廢棄不用，膨縮率為 100%，請問需準備多少公斤青江菜？
(A) 10 (B) 22 (C) 100 (D) 400
- 33.製作一人份涼拌雞絲需雞絲 26.3 公克，帶骨雞胸肉單價每公斤 50 元，則製作 120 人份涼拌雞絲之雞絲部份，成本應為多少元？
(A) 180 元 (B) 200 元 (C) 230 元 (D) 350 元
- 34.魚類於冷藏庫儲存期限最好不超過：
(A) 1 天 (B) 2-3 天 (C) 3-5 天 (D) 7 天
- 35.以下那一個價格，符合心理定價的原則？
(A) 100 元的便當 (B) 80 元的便當 (C) 99 元的便當 (D) 102 元的便當

36.以下那一項是固定成本？

- (A)管理階層的薪資 (B)水、電成本 (C)臨時工的薪資 (D)維修成本

37.採購部門若要有有效的作業，至少必須保存那三種基本文件？

- (A)「採購規格書」、「物品分類」、「驗收注意事項」
(B)「採購規格書」、「物品分類」、「優良廠商檔案」
(C)「物品分類」、「優良廠商檔案」、「驗收注意事項」
(D)「物品特性」、「優良廠商檔案」、「驗收注意事項」

38.下列對於洋蔥的選擇，何者正確？

- (A)應選擇長芽者為佳 (B)應選擇外皮濕、軟者 (C)應選擇外皮乾、硬者
(D)應選擇在冰箱冷藏者

39.某供應學校的盒餐食品公司現有廚房工作人員，男性 6 人，女性 4 人，其中應有多少人需持有中餐烹調技術士證照？

- (A) 3 人 (B) 5 人 (C) 7 人 (D) 9 人

40.以下何者不為「存貨卡」上必備的資訊？

- (A)進貨日期 (B)請購人名 (C)最高存量 (D)餘量