

1. 有關旅遊行為的描述與觀光種類的配對，下列何者**錯誤**？
 - (A) 前往澳門的「威尼斯人飯店」參加博奕之旅屬於「Amusements Tourism」
 - (B) 行政院農業委員會農糧署、行政院農業委員會農糧署東區分署及花蓮縣富里鄉農會共同推出「999 二食一泊 樂活逍遙遊」活動，了解水稻的生長情形及水稻田周邊生態資源，並結合羅山有機村有趣的農業體驗活動，體驗農家寓教於樂，是屬於「Green Tourism」
 - (C) 參觀柬埔寨的「吳哥窟、吳哥城、巴戎寺、女王宮」、法國的「凱旋門」是屬於「Cultural Tourism」
 - (D) 參加台灣的「關子嶺溫泉泡湯之旅」、死海的「海水域與黑泥浴之旅」是屬於「Hospital Tourism」

2. 102 年為野柳地質公園環教元年，為鼓勵更多民眾瞭解野柳周遭珍奇獨特的地質、生態與人文資源，其主管單位交通部觀光局與野柳新空間公司規劃一系列的推廣活動，其中一項為「關懷社會、照顧弱勢家庭，弱勢國小學童免費參加野柳環教課程」，此活動屬於下列何種觀光類型？
 - (A) Eco Tourism
 - (B) Cultural Tourism
 - (C) Industrial Tourism
 - (D) Social Tourism

3. 有關歐美旅遊活動發展演進過程的先後順序，下列何者正確？
甲、Eco-Tourism 乙、Grand Tour 丙、Class Travel 丁、Motor Tour
戊、Mass Tour 己、Industrial Tourism 庚、Railroads Tour 辛、Pilgrimage Travel
 - (A) 丙→辛→乙→庚→丁→己→戊→甲
 - (B) 丙→辛→乙→丁→庚→戊→己→甲
 - (C) 丙→乙→辛→庚→丁→戊→己→甲
 - (D) 辛→丙→乙→庚→丁→己→甲→戊

4. 有關餐旅業特性之敘述，下列何者**不正確**？
 - (A) 瓦城菜單上約 150 道菜色，所使用的食材種類高達 700 多種，每種食材的採購和裁切全部都規格化，裁切規格達 500 多種，瓦城泰統集團做到每一家分店、每一天呈現給每一位顧客「100%一致的色香味」，主要是為了因應餐旅特性中的「異質性 Heterogeneity」
 - (B) 王品集團旗下包含有夏慕尼鐵板燒、西堤、聚北海道火鍋、石二鍋等不同的品牌，主要是業者本身為了因應餐旅特性中的「競爭性 Competition」
 - (C) 高鐵與信樺旅行社合作，推出「信樺高鐵購物車，一次購足」的套裝行程，其內容包含有車票、飯店、樂園門票及泡湯券，此為餐旅業特性中的「服務性 Service」
 - (D) 東森旅遊將旅遊行程實景完整拍攝，藉由東森購物台電視播放的方式吸引消費者購買旅遊產品，主要是為了因應餐旅特性中的「無形性 Intangibility」

5. 有關台灣近年來觀光發展的相關活動主題敘述，下列何者**錯誤**？
 - (A) 民國 88 年：溫泉觀光年
 - (B) 民國 91 年：台灣生態旅遊年
 - (C) 民國 95 年：台日文化觀光交流年
 - (D) 民國 97 年：旅行台灣年

6. 有關觀光餐旅業所帶來的影響，下列何者屬於**負面**衝擊影響？
 - (A) 2007 年台灣觀光旅遊產業的就業人口約 53 萬人，對我國經濟產值的貢獻超過 5,500 億元
 - (B) 政府每年舉辦媽祖國際觀光文化節、臺東南島文化節、頭城搶孤民俗文化活動等節慶活動，民眾參與這些活動可和不同的族群互動交流，增進彼此的了解
 - (C) 民國 91 年政府推動「觀光客倍增計畫」，截至民國 96 年底，總共支出新台幣 218 億元
 - (D) 新北市成立「鶯歌陶瓷博物館」，致力於展現台灣陶瓷文化，激發社會大眾對陶瓷文化的興趣與關懷，提升鶯歌陶瓷產業及地方形象

7. 有關餐旅從業人員的行為，下列何者符合職業道德？
- (A) 旅館房務員在房務整理時，順手帶些單次使用的浴室備品回家使用
 (B) 旅行社的領隊與導遊在安頓好客人的用餐與住宿之後，才進行用餐休息
 (C) 餐廳服務人員對藝人提供較殷勤的招待，而冷落一般客人
 (D) 小七的店員為避免浪費，將快要過期之便當、飯糰帶回家食用
8. 「食在有健康」節目中，詹姆士能做出各式各樣具有創意又符合健康，且保留營養成分的佳餚，其神乎其技的技巧讓參與節目的嘉賓讚不絕口；根據上列敘述，詹姆士具備下列何種能力？
- (A) 社會性能力 (B) 功能性能力
 (C) 管理與經營的能力 (D) 技術性能力
9. 有關餐旅服務人員的表現，下列敘述何者**較為不適宜**？
- (A) 飯店餐廳人員記住常客的姓名、喜愛的菜餚、口味的輕重、座位安排的需求等相關資料，常令顧客感覺被受重視
 (B) 餐飲服務人員發現客人不慎筷子掉落地上，主動為客人即時遞上新筷子，再撿取筷子送洗
 (C) 餐旅服務人員發現懷孕的客人到餐廳用餐，立即幫忙更換較舒適之座椅
 (D) 與顧客談話時，應附和顧客，以免客人生氣不滿意
10. 中國菜因地域不同而形成各大菜系，有關菜系與所屬菜餚名稱及特色的配對，下列何者正確？
- (A) 北平菜→源自於山東菜、回教菜及宮廷料理、擅長用醬，烤乳豬、滿漢全席、涮羊肉、拔絲蘋果為其代表菜
 (B) 四川菜→以「百菜百味」著稱，有「味在四川」之譽；五更腸旺、怪味雞、紅燒下巴、樟茶鴨為其代表菜
 (C) 湖南菜→以「色」奪人，酸辣、香鮮、軟嫩、油重色濃，食材以家禽類與肉類為主；東安子雞、烤素方、富貴火腿為其代表菜
 (D) 廣東菜→為南方菜之代表，有「食在廣州」之稱，用料最廣；紅燒果子狸、花姑田雞、佛跳牆為其代表菜
11. 有關國內外餐飲業發展的現況，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 強調「健康養生」，追求樂活(LOHAS)的生活，「低鹽、少油、低熱量」的餐點及具備養生功效，或是由有機原料製成之餐點將為其訴求
 (B) 速簡餐廳及豪華餐廳將成為未來兩大餐飲主流，其他餐飲型態將消失不復存在
 (C) 「以迴轉輸送帶供應餐食」、「觸控式電腦點餐」等創新的供餐方式將蔚為主流
 (D) 多角化、連鎖化、國際化經營的餐廳將成為趨勢
12. 餐廳依不同的經營類型有不同坐位配置的需求與考量，下列何者比較**不適合**鐵板燒之配置？
- (A) 橫向型 (B) 靠壁型
 (C) 對面型 (D) 直線型
13. 有關連鎖經營餐廳(Chain Operation Restaurant)的敘述，下列何者正確？
- (A) 自願加盟(Voluntary Chain)與合作加盟(Cooperate Chain)之經營權屬於加盟主；直營連鎖、特許加盟與委託加盟之經營權則歸為總公司
 (B) 除直營連鎖(Regular Chain)之外，自願加盟(Voluntary Chain)、特許加盟(Franchise Chain)、委託加盟(Delegated Chain)及合作加盟(Cooperate Chain)等連鎖方式皆須支付加盟金與權利金
 (C) 直營連鎖(Regular Chain)盈餘歸屬總公司；自願加盟(Voluntary Chain)與合作加盟(Cooperate Chain)之盈餘由加盟者自享；特許加盟(Franchise Chain)與委託加盟(Delegated Chain)之盈餘由總公司與加盟者按比例分配，總公司比例皆高於加盟者
 (D) 所有的加盟連鎖(Franchise Chain)方式中以自願加盟(Voluntary Chain)與合作加盟(Cooperate Chain)之經營風險較高；直營連鎖(Regular Chain)、自願加盟(Voluntary Chain)與特許加盟(Franchise Chain)等連鎖形式，其總公司皆提供專業訓練技術指導

14. 有關餐廳的敘述，下列何者**錯誤**？

- (A) 餐廳服務比重及複雜性由多到少依序為：特色餐廳、美食餐廳、社區餐廳、大眾化餐廳
- (B) 目前日本料理較不受制式規定約束的宴席料理，稱為會席料理
- (C) 中式料理的五大區域為西北羶酪區、兩廣蛇羹區、華北蔥蒜區、湘川辣椒區、江浙魚蝦區
- (D) 以電話訂購飲料，再由店員送到指定地點的方式為 Delivery Service；速食店與百貨公司的美食街多採用 Counter Service

15. 麥當勞曾出現下列幾種餐飲服務方式？

- 甲、Counter Service 乙、Drive-through Service 丙、Take-out Service 丁、Delivery Service
- (A) 1 種
 - (B) 2 種
 - (C) 3 種
 - (D) 4 種

16. 小信與小樺前往某餐廳用餐，餐廳服務人員帶領她們兩人入座之後，小信與小樺隨即起身取用餐點，服務員不時的為他們收拾用過之餐盤。根據上列敘述，小信與小樺最可能前往下列哪一間餐廳用餐？

- (A) 台北巴黎海鮮餐廳
- (B) 達美樂披薩
- (C) 全聚德烤鴨
- (D) 瓦城泰式料理

17. 負責向顧客推薦合適之餐前酒、佐餐酒及餐後酒，並在客人面前開瓶、倒酒及服務是屬於下列何者之工作職責？

- (A) Directeur de Restaurant
- (B) Chef de Vin
- (C) Chef de Rang
- (D) Commis de Suite

18. 「小信與小樺就學期間常常以一個團隊的方式參與餐飲競賽，小樺性情沉穩擅於雕刻蔬果，因此他負責製作菜餚；小信個性活潑喜歡與人接觸，並擅長調製飲料，所以他負責將小樺製作之菜餚服務給客人享用。兩人合作無間，常常贏得比賽。畢業後兩人被網羅至某餐飲集團，老闆依他們兩人比賽的經驗，將小信安排於餐廳外場服務並協助吧檯的工作；小樺則進入內場，協助師傅完成菜餚」，此敘述符合組織設計的哪一項原則？

- (A) Job Assignments
- (B) Span of Control
- (C) Unity of Command
- (D) Delegation of Responsibility & Authority

19. 有關餐廳外場格局的基本設計原則，下列何者**錯誤**？

- (A) 餐廳外場與廚房的距離愈近愈好
- (B) 為使物品進出流暢，從正門進出貨較為方便
- (C) 餐廳溫度以 $25^{\circ}\text{C} \pm 3^{\circ}\text{C}$ 、相對溼度 50~60% 最適合，用餐場所氣壓 $>$ 戶外氣壓
- (D) 服務人員動線愈短愈好

20. 有關專業廚師的職稱敘述，下列何者**錯誤**？

- (A) 「炒鍋」是中餐烹調的靈魂人物，其中「五鍋」又稱尾鍋，負責油炸食物
- (B) 「料清」須正確判斷出菜順序與速度，將菜餚交由服務生端至外場，交由服務員上菜，協助沙鍋煲湯亦為他的工作
- (C) 對各食材進行烹調前的刀工處理，並定期清潔冰箱為「水槽」之負責的工作
- (D) 「白案」負責各式中式點心

21. 下列何者在餐廳中主要負責調製醬汁、製備熱前菜並熬製高湯等工作？

- (A) Vegetable Chef
- (B) Garde Manger
- (C) Pastry Cook
- (D) Saucier

22. 有關各國料理之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 韓國餐廳的基本佐料是辣椒粉與大蒜；泰國調味的重點則是善用椰奶、九層塔、香茅、辣椒與羅望子
 (B) 俄羅斯常使用酸奶油、注重冷菜；英國喜好牛油、荳蔻及肉桂
 (C) 印度餐廳以牛羊肉、雞肉和海鮮為主，以咖哩調味為共同的特色；印尼以重口味聞名，魚露是其重要調味料
 (D) 香港具有「養生盡在褒湯中」、「美食天堂」之譽；澳門因受葡萄牙殖民文化影響，又稱葡京菜
23. 有關倉庫儲藏物品的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 儲物架最低層距離地面至少 20 公分，與牆壁保持約 5 公分的距離
 (B) 儲物架深度應為 40 公分，上下層間距至少 45 公分
 (C) 經常使用之物品以離地約 70~140 公分之高度為宜
 (D) 儲物架最上層之高度不宜超過 190 公分
24. 報價期限已過，賣方以相同交易條件再向買方報價，稱為？
- (A) 更新報價(Renew Offer)
 (B) 還報價(Counter Offer)
 (C) 再複報價(Repeat Offer)
 (D) 條件式報價
25. 若青花菜之廢棄率為 20%，每台斤青花菜 25 元，如欲供應 100 人份，每人 150 公克的青花菜，需花費多少錢？
- (A) 1081 元 (B) 981 元
 (C) 881 元 (D) 781 元
26. 根據下列數據，請問 Average Rate Per Guest 和 Average Rate Per Occupied Room 各為多少？
- | | | | |
|-------------------|-----------------------------|--------------|--------------------|
| G.I.T : 1000 | F.I.T : 500 | Discount : 5 | Total Rooms : 1600 |
| Total Beds : 4000 | Room Revenue : NT\$12000000 | | Total Guest : 2490 |
- (A) 4819、7973 (B) 3000、7973
 (C) 4819、8000 (D) 3000、8000
27. 「花蓮雲朗觀光飯店推出了『愛地球環保住屋專案』，不提供拋棄式個人盥洗用品，消費者只要選擇此住屋專案，就可集點換免費住宿券，成為一種住宿新選擇！」此敘述說明花蓮雲朗觀光飯店是下列何種類型之飯店？
- (A) Boutique Hotel
 (B) Resort Hotel
 (C) Green Hotel
 (D) All Suite Hotel
28. 牡丹灣 Villa 推出公務員國民旅遊卡 3 天 2 夜 2 人專案，平日每套只要 16,000 元，免收服務費。其內容包含牡丹灣 Villa 蜜月套房住宿一晚(原定價 12,000+10% 服務費)，二人份早、午、晚餐、午茶、宵夜與點心，Juice Bar 飲料、悠活麗緻度假村景緻客房住宿一晚(原定價 7600+10% 服務費)，自然醒早餐和精緻晚餐各 2 客，海景水療券 2 張，Yoho Day Pass 2 張。此描述在行銷 4P 概念中，屬於下列何種概念？
- (A) Promotion (B) Place
 (C) Price (D) Product
29. 臺灣同時以「家」和 MIT 為概念的精品酒店為下列何者？
- (A) 台中長榮桂冠酒店
 (B) Home Hotel
 (C) 永豐棧酒店
 (D) 台中福華飯店

30. 有關我國旅館業發展之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 71 年實施旅館評鑑制度，以梅花為標誌，78 年停止辦理；92 年續辦旅館評鑑，以星級為標誌，隔年完成第一批星級旅館評鑑
 - (B) 台灣第一家休閒度假旅館與第一家以國際會議定位的旅館，分別為墾丁凱撒飯店與台北君悅酒店
 - (C) 95 年開幕的美麗信花園酒店與 98 年開幕的台北花園大酒店皆是以 BOT 方式營運的旅館
 - (D) 日本溫泉旅館加賀屋與房地產商日勝生集團合資，於北投開設第一家海外分館，重視管家服務並引進日本的「女將文化」
31. 根據美國 AAA 飯店住宿產業標準依服務程度區分，下列何種旅館形式不屬於「Budget Hotel」？
- (A) Bed & Breakfast
 - (B) Country Inn
 - (C) Motel
 - (D) Hotel
32. 馬祖通過博弈條款之後，該地區最有可能新建的旅館形式為下列何者？
- (A) Villa
 - (B) Design Hotel
 - (C) Historical
 - (D) Casino Hotel
33. 有關旅館各工作項目的敘述，下列何者不正確？
- (A) 客房樓層的管理、注意住客之行動與安全是 Floor Captain 的職責
 - (B) 保管處理顧客之遺失物品(Lost & Found)是 Room Maid 的職責
 - (C) 所有的餐具管理、清潔、維護、換發是 Steward department 的職責
 - (D) 每季翻轉床鋪、搬運寢具是 Room Boy 的職責
34. 有關旅館各員工工作項目之敘述，下列正確的有幾項？
- 甲、Night Auditor：確認各類客帳是否正確轉計於住客帳單中，避免出現 Skip Account 之問題
 - 乙、Night Manager：負責處理顧客抱怨與緊急事件，又稱抱怨經理(Complain Manager)
 - 丙、Room Clerk：處理旅客 Check In 及接受當天散客(Walk-in)館內訂房
 - 丁、Freight Greeter：是第一位接待到達旅館旅客的員工，代表旅館歡迎客人
 - 戊、Records and Payroll Clerk：負責 Mini Bar 帳單登入及協助處理房客遺留物品
 - 己、Reservation Clerk：Arriving List、No Show List、On Waiting List 都是他與櫃檯人員聯繫的相關資料
- (A) 2 項
 - (B) 3 項
 - (C) 4 項
 - (D) 5 項
35. 有關旅館房價類別的相關敘述，下列何者正確？
- (A) House Use：為了使其瞭解客房商品而安排新進員工免費住宿
 - (B) Run of the House Rate：不論旅館提供何種房型、客房空間大小、有無景觀，房價都一致
 - (C) Publish Rate：是指沒有任何折扣的房價
 - (D) Flat Rate：旅館將最高與最低房價的平均作為團體的價格，又稱平均房價
36. 亞洲酒店聯盟(Asian Hotels Alliance, AHA)、台灣菁英酒店聯盟(Taiwan Elite Allince)是下列何種連鎖方式之連鎖旅館型態？
- (A) 業務聯繫連鎖 Voluntary Chain
 - (B) 會員組織型 Referral Chain
 - (C) 收購 Purchase
 - (D) 特許加盟 Franchise
37. 有關本土連鎖飯店，下列何者尚未以複品牌方式增加其集團之事業版圖？
- (A) 雲朗觀光集團
 - (B) 長榮桂冠集團
 - (C) 晶華酒店集團
 - (D) 寒軒餐飲集團

38. 有關台灣旅行業觀光發展的歷程，下列敘述何者正確？
- (A) 53 年首辦外語導遊甄試、68 年首辦領隊甄試、81 年首辦大陸領隊甄試
 (B) 84 年修訂「旅行業管理規則」，規定旅行業須投保履約保險、責任保險及旅遊平安險，合稱旅行業綜合保險
 (C) 97 年 7 月開放第一類大陸人士來台觀光，從此全面性開放大陸人士來台觀光，並同時開放大陸人士來台自由
 行，致使 99 年之後大陸人士來台旅遊人數超過日籍旅客
 (D) 100 年 3 月修改「旅行業管理規則」，規定旅行業經理人人數應至少 1 人，且可兼營或他營旅行社
39. 有關中華民國旅行業品質保障協會之「會員入會資格審查作業要點」，其旅行社應繳交之各項金額之規定，下列何者正確？
- (A) 永久基金綜合旅行社：新台幣 150,000 元
 (B) 聯合基金乙種旅行社每一分公司：新台幣 15,000 元
 (C) 聯合基金甲種旅行社：新台幣 30,000 元
 (D) 永久基金乙種旅行社：新台幣 15,000 元
40. 旅行社在尚未取得公益法人團體會員資格時，其有關資本額與履約險投保金額、保證金之敘述，下列何者正確？
- (A) 乙種旅行社總公司之資本額為 300 萬、保證金為 60 萬、履約險投保金額為 200 萬
 (B) 綜合旅行社總公司之履約險投保金額為 6000 萬，每增加一間分公司，其資本額需增加 150 萬、保證金需增加 30 萬
 (C) 甲種旅行社之分公司資本額為 600 萬、保證金為 30 萬
 (D) 綜合旅行社與甲種旅行社之分公司所繳交之履約險投保金額都同為 800 萬、保證金為 30 萬
41. 在旅遊產品中，下列何者不屬於 Group Inclusive Tour 方式出團？
- (A) Familiarization tour
 (B) Special Interest Package Tour
 (C) By Pass Product
 (D) Incentive Tour
42. 有關導遊人員之相關敘述，下列何者錯誤？
- (A) 導遊執業證執照效期為 3 年，若連續 3 年未執業，需重新參加講習才可以換照執業
 (B) 請領華語導遊執業證之導遊，可接待大陸地區、香港及澳門地區之來台旅客，或是使用華語之國外觀光客
 (C) 導遊人員須經過考選部之專門職業及技術人員考試及格之後，並參與觀光局舉辦之職前訓練始可執業
 (D) 外語導遊應試語言類別包含有英、日、法、德、西、韓、阿拉伯、泰語，共 8 國語言
43. 負責旅行團參團組團作業，如護照簽證辦理進度的掌握、航空公司的聯絡、E/D 卡的填寫、分房表的製作、領隊的派遣與交接團等工作事項，是下列何種旅行業部門人員之工作？
- (A) Tour Control (B) Operationist
 (C) Route Controller (D) Sales Clerk
44. 有關簽證的相關敘述，下列何者錯誤？
- (A) 101 年 11 月 1 日起，我國國民凡護照效期六個月以上(晶片護照或機器可判讀護照皆可)、赴美從事 90 日以下之商務或觀光旅行，並事先上網申請「旅行授權電子系統(Electronic System for Travel Authorization, ESTA)」取得授權許可，且無其他特殊限制而無法適用者，即可免除預先申請美國 B1/B2 簽證而直接赴美
 (B) 100 年 1 月 11 日起，國人可憑內載有國民身份證統一編號之有效中華民國護照，即可以免申根簽證方式前往歐洲 35 國
 (C) 目前與我國簽訂打工度假簽證之國家有紐西蘭、澳洲、日本、加拿大、德國、韓國、英國、愛爾蘭、比利時
 (D) 現行國內簽證種類有外交簽證(Diplomatic Visa)、禮遇簽證(Courtesy Visa)、停留簽證(Visitor Visa)與居留簽證(Resident Visa)，其中持居留簽證入境之外國人，入境後 15 天內需申辦「外僑居留證(Alien Residence Certificate, ARC)」

45. 有關機票的相關敘述，下列何者正確？
- (A) 一張機票其票號第五位數字為此機票來源之代號
 - (B) 機票是航空公司承諾提供乘客及其行李運輸做為契約內容之有價服務憑證，所以每一張機票均可免費托運限量標準行李
 - (C) YEE90 為優待票的一種，意指經濟艙旅遊機票，有效期限 90 天
 - (D) ID00 是指航空公司職員免費機票，可事先訂位
46. 旅行業團體作業流程中，與同業簽訂合團委託書、確認機位、指派領隊、證照作業等項工作，需於哪一個階段完成？
- (A) 前置作業
 - (B) 參團作業
 - (C) 團控作業
 - (D) 出團作業
47. 阿信擬於下月初前往日本及美國，請旅行社代訂機票，其最後確定之行程為 TPE-NGO-OSA-TYO-HNL-SFO-CHI-BOS-NYC，請問此為下列何種行程？
- (A) Open Jaw
 - (B) Round Trip
 - (C) Circle Trip
 - (D) One Way
48. 交通部觀光局於下列哪一個城市設有駐外辦事處？
- (A) SPK
 - (B) SHA
 - (C) SGN
 - (D) SEA
49. 台灣的易遊網(ezTRAVEL)與香港、大陸旅行業者合作以兩岸三地金字塔頂端顧客為對象，推出高品質、頂級享受的「80 天 475 萬環遊世界」的行程。以上敘述在餐旅策略方案中屬：
- (A) 行銷策略
 - (B) 市場佔有率
 - (C) 市場區隔化
 - (D) 垂直整合
50. 「我們有責任照顧咖啡農。首先我們提供最好的咖啡價格向咖啡農購買咖啡豆，如此一來咖啡農才能安定家園，並有經費可以改善農莊的設備；接著我們贊助當地的環境計劃，以保障他們的生活品質。我們相信唯有照顧好咖啡農莊，讓咖啡農們無後顧之憂，才會生產最高品質的咖啡豆，及一杯最完美的咖啡。」以上為星巴克咖啡的故事。此敘述說明星巴克之行銷概念正值下列哪一階段？
- (A) Product Oriented
 - (B) Marketing Oriented
 - (C) Production Oriented
 - (D) Social Marketing Oriented