

1. 日前國內興起一股檸檬調飲茶類旋風，該旋風的肇始者—清玉冷飲店，時常可看見長長排隊的人潮，其他冷飲店 50 嵐及清心冷飲店亦跟進推出檸檬調飲，請問上述三種冷飲店有提供之服務，下列何者正確？
- (A) Feeding Services (B) Drive-through Services
(C) Self Service (D) Carry-out Services
2. 國內咖啡飲品文化盛行，促使許多餐飲集團紛紛加入咖啡連鎖店的開發，而咖啡豆經由長途運送容易變質影響風味，使得臺灣咖啡豆的種植再度受到國人重視，請問臺灣名產中，下列何處並未出產咖啡？
- (A) 高雄旗山 (B) 雲林華山
(C) 臺南東山 (D) 雲林古坑
3. 臺灣餐飲業蓬勃發展，各式料理應有盡有，請問下列國內知名餐飲品牌出現的先後順序，由先至後依序為何？
- ①鼎泰豐小籠包開業
②臺北波麗路西餐廳成立
③臺灣第一家米其林三星分店 L'ATELIER de Joël Robuchon 開業
④王品台塑牛排成立
- (A) ①②③④ (B) ②①③④ (C) ①②④③ (D) ②①④③
4. 航空聯盟(Airline alliance)是兩間或以上的航空公司之間所達成的合作協議，航空聯盟可提供更大的航空網絡，可以共用維修設施、運作設備、職員，相互支援地勤與空廚作業以減低成本，且對於顧客而言，加入聯盟的航空公司可共享班號，使轉機次數減少，且乘客在聯盟內搭乘不同航空公司均可賺取飛行哩數，請問乘客搭乘下列何種航空公司無法享有該對應航空聯盟之禮遇？

(A) 搭乘長榮航空可享有星空聯盟(Star Alliance)之禮遇



(B) 搭乘復興航空可享有享飛聯盟(Qualiflyer)之禮遇




(C) 搭乘中華航空可享有天合聯盟(SkyTeam)之禮遇



(D) 搭乘國泰航空可享有寰宇一家(oneworld)之禮遇




5. 素有臺灣貴婦百貨之稱的Bellavita購物中心，邀請米其林主廚進駐臺北，並於購物中心內開設米其林餐廳，若 Bellavita 購物中心欲安排米其林主廚的團隊住宿於臺北三年的時間，請問安排住宿於何種型態的旅館會較合適？
- (A) Resort Hotel
(B) Commercial Hotel
(C) Apartment Hotel
(D) Hospital Hotel

6. 有關餐廳格局規劃，下列何者**不正確**？
- 於餐廳騎樓設置吸菸區，但室內場所一樣必須全面禁菸
 - 於顧客用餐樓層設置客用洗手間
 - 桌椅間的距離越短越好，以增加座位數提高營收
 - 廚房工作檯的照明設施應保持二百米燭光，以便於工作人員操作
7. 有關旅行業主管機關的業務職掌敘述，下列配對何者**錯誤**？
- 旅客入境旅遊必須經過證照查驗(Immigration)：由外交部領事事務局負責
 - 旅客入境旅遊必須通過檢疫站(Quarantine)：由衛生福利部疾病管制署負責
 - 旅客入境旅遊攜帶超額人民幣：由財政部關務署負責
 - 旅客出境旅遊安全檢查：由內政部警政署航空警察局負責
8. 晶華酒店將飯店內所有餐廳編制成不同單位，分別訂定月目標、季目標及年度目標，年底發放年終獎金時，則以各單位營運績效為考量來做發放，請問此種管理是採用何種方式？
- 功能型組織管理(Functional Organization Management)
 - 全面品質管理(Total Quality Management)
 - 矩陣式組織管理(Matrix Organization Management)
 - 利潤中心制度(Profit Center System)
9. 下列何種旅館必須張貼此種  標識？
- 臺中公園智選假日飯店(Holiday Inn Express Taichung Park)
 - 臺北圓山大飯店(The Grand Hotel)
 - 臺中長榮桂冠酒店(Evergreen Laurel Hotel Taichung)
 - 臺北福朋喜來登飯店(Four Point by Sheraton Chung Ho, Taipei)
10. 《看見臺灣》(Beyond Beauty - TAIWAN FROM ABOVE)是由臺灣空拍攝影師齊柏林執導的一部紀錄片，以全高空拍攝的畫面，講述臺灣環境現況的電影。從高山、海洋、湖泊、河流、森林、稻田、魚塭、城市等景觀，我們看見臺灣是如此美麗，但也看到各種環境面對人們開發而造成的改變、破壞和傷害，請問若觀光局以此部紀錄片宣導觀光形象，可望達到何種效應？
- 經濟層面：創造觀光乘數效果
 - 文化層面：增進原住民與客家文化交流
 - 環境層面：促使民間企業積極進行遊憩景點之開發
 - 環境層面：使觀光客重視生態保育與環境影響評估
11. 依規定導遊人員之執業證有效期間為3年，期滿前應向交通部觀光局委託之有關團體申請換發。如逾期換證而繼續執業者，可依何項法條，處以新臺幣3千元罰鍰？
- 發展觀光條例第58條
 - 領隊人員管理規則第6條
 - 旅行業管理規則第15條
 - 交通部觀光局補助辦理導遊人員精進訓練實施要點第5點
12. 江振誠初到法國米其林三星餐廳－感官花園工作時，因不熟悉工作環境，主廚只能安排他處理簡單食材，江振誠每天不停地削馬鈴薯、煮馬鈴薯，熟練到只要一拿起馬鈴薯，便能立即根據觸感，反應削皮方式及烹調時間，主廚見其已熟悉此工作，便再安排其他食材讓江振誠處理，請問主廚便是使用何種工作設計方法？
- 工作規範(Job Specification)
 - 工作擴大化(Job Enlargement)
 - 工作豐富化(Job Enrichment)
 - 工作分類(Job Classification)

13. 下列敘述何者**並非**餐旅業的未來發展趨勢？
- (A) 食品安全受到重視，具有生產履歷的產品受到青睞
 - (B) 講究精緻、快速的餐飲成爲消費者習慣
 - (C) 電子商務普及，互動軟體程式提供查詢及下單服務
 - (D) 同業及異業結盟，共享資源以降低行銷成本
14. 小樺日前搭乘長榮航空之班機時，恰遇颱風班機停飛，但因小樺爲長榮航空鑽石卡會員，除可優先候補機位，更享有專屬報到櫃檯、享用機場貴賓室、優先登機及優先行李處理，而機場貴賓室除提供休息空間外，更提供淋浴間、可口的臺灣小吃，讓小樺此次飛航行程倍感尊榮，返國後更向親朋好友分享此經驗，請問針對小樺所接受的服務，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 長榮航空透過對鑽石卡會員優質的服務，在業界中建立口碑，是爲克服餐旅產品的無形性(Intangibility)
 - (B) 小樺在航程中倍感尊榮，若以餐旅產品要素來看，是一種內隱服務(Implicit Services)
 - (C) 機場貴賓室服務無法隨顧客要求，開放給每位搭乘長榮航空之乘客使用，是屬於航空業商品的僵固性(Rigidity)
 - (D) 航空公司遇颱風，班機被迫停飛，是餐旅業無法克服的易變性(Variability)
15. 有關餐旅業必須爲旅客投保的責任保險，下列何者**不正確**？
- (A) 經營民宿業者，針對每一個人身體傷亡，最低需投保 200,000 元
 - (B) 經營甲種旅行業者，針對每一事故醫療費用，每人 30,000 元
 - (C) 經營一般觀光旅館，針對每一事故財產損失，最低需投保 2,000,000 元
 - (D) 經營乙種旅行社，針對每一個人身體意外死亡，每人 2,000,000 元
16. 下列旅館中，哪一間**最晚**於臺灣本土成立？
- (A) 臺北諾富特桃園機場飯店(Novotel Taipei Taoyuan International Airport)
 - (B) 臺北希爾頓飯店(Taipei Hilton Hotel)
 - (C) 墾丁凱撒大飯店(Caesar Park Hotel Kenting)
 - (D) 臺北君悅大飯店(Grand Hyatt Taipei)
17. 旅館中所提供的 Banquet Service，一般**不包**下列何種餐廳服務形式？
- (A) Table Service
 - (B) Room Service
 - (C) Catering Service
 - (D) Take out Service
18. 信樺咖啡廳熱門商品拿鐵咖啡，每日熱銷 300 杯，已知咖啡豆每包重量爲一磅，每兩單價爲 5 元，鮮乳單瓶爲一公升 50 元，一杯咖啡需要 6 克咖啡豆及 180 mL 的鮮乳成品。今日信樺咖啡廳欲向廠商訂購下個月的材料，若考量每個月咖啡豆的安全庫存需要 2 磅，請問若一個月以 30 日計算，在不考量損耗率的情況下，應訂購多少數量之咖啡豆，才足夠信樺咖啡廳使用？
- (A) 119 包咖啡豆
 - (B) 121 包咖啡豆
 - (C) 120 包咖啡豆
 - (D) 118 包咖啡豆

19-20 題為題組

19. 1950 年在巴黎成立的 Club Mediterranee(地中海俱樂部) ，以提供給大家舒服的住宿、多樣性的運

動項目及豐盛的食物，並結合 G.O(Gentle Organiser－友善的組織者)熱情的款待，親切殷勤的服務，呵護著來訪的每一位客人爲宗旨，請問此種旅遊形式會住宿於下列何種旅館？

- (A) Boutique Hotel
- (B) Resort Hotel
- (C) B&B hotel
- (D) Timeshare Hotel

20. 承上題，Club Med 是一價全包旅遊概念的創始者，一價全包的意思不只是在機票和食宿，吃、喝、玩、樂、食、住、行，通通包了！還不用付小費喔！時間彈性旅客可自由調配，可以選擇做所有的事，也可以選擇什麼都不做，請問根據此種經營概念，下列何種房租計價方式較為符合？
- (A) AP(American Plan)
 (B) BP(Bermuda Plan)
 (C) MAP(Modified American Plan)
 (D) CP(Continental Plan)
21. 國際旅館金鑰匙協會(簡稱為 U.I.C.H，Les Clefs d'Or)，其所頒發的金鑰匙徽章，為旅館大廳服務人員的最高榮譽，請問下列何種服務工作，不適合由獲得此徽章的員工擔任？
- (A) Uniform Service
 (B) Complain Service
 (C) Valet Service
 (D) V.I.P Service
22. 深夜至凌晨飛行的航班，往往因為時段差，搭乘的旅客較少，航空公司為避免座位無法售出之情況，票價會比一般時段便宜 2 千至 6 千元，更與旅行社異業合作，期待能將座位銷售給團體旅客或不在意飛行時段的旅客，請問根據說明，是因為何種商品的特性而產生此種現象？
- (A) 無形性(Intangibility)
 (B) 無法切割性(Inseparability)
 (C) 易逝性(Perishability)
 (D) 異質性(Heterogeneity)
23. 因應現行智慧型手機普及化，國內知名的旅行業者：雄獅旅遊、東南旅遊及各大航空公司紛紛開始使用手機 App 軟體，提供消費者手機線上查詢及下單服務，請問此種服務型態，是根據何種行銷元素所組成？
- (A) Promotion (B) Place
 (C) Product (D) Programming
24. 國人前往美國觀光旅遊，有關護照及簽證之注意事項，下列何者正確？
- (A) 入境美國適用免簽證(VWP)，但需為中華民國具有身分證統一編號之國民
 (B) 持晶片護照(E-Passport)效期剩餘 5 個月
 (C) 入境美國預計停留在 120 天以內
 (D) 持機器可判讀護照(MRP，Machine Readable Passport)效期剩餘 12 個月
25. 各航空公司紛紛推出自家公司的 By Pass Product，請問這種產品是屬於下列何種旅遊產品？
- (A) D.I.T：Domestic Independent Tour
 (B) S.I.T：Special Interest Tourism
 (C) G.I.T：Group Inclusive Package Tour
 (D) F.I.T：Foreign Independent Tour
26. 現代餐旅市場重視服務品質，服務人員針對每一位顧客，必須準確掌握每次接觸機會，以期為顧客提供優質的服務，符合顧客的期待，為創造長期互利共生的夥伴關係，許多餐廳開始社區化，融入各家庭中，餐旅行銷便是進入何種時期？
- (A) 行銷導向時期
 (B) 銷售導向時期
 (C) 社會行銷導向時期
 (D) 關係行銷導向時期

27. 為維護國人旅外安全，外交部自即日起，將馬來西亞沙巴州東海岸地區(包括：拿篤、仙本納、古納、斗湖及鄰近島嶼)之旅遊警示燈號提升為「橙色」，請問「橙色」之旅遊警示燈號的意義為何？
- (A) 提醒注意，避免非必要旅行
 - (B) 特別注意旅遊安全，並檢討應否前往
 - (C) 特別注意旅遊安全，不宜前往
 - (D) 高度小心，避免非必要旅行
28. 根據旅行業管理規則，臺灣旅行業分為下列哪幾種型態？
- (A) 甲種、乙種、丙種
 - (B) 綜合、甲種、乙種
 - (C) 第一種、第二種、第三種
 - (D) 躉售、承攬、零售
29. 下列旅館中，何種採取的連鎖方式不屬於特許加盟(Franchise)？
- (A) 高雄義大皇冠假日飯店(Kaohsiung E-DA World Crowne Plaza)
 - (B) 臺北寒舍艾美酒店(Le Méridien Taipei)
 - (C) 日勝生加賀屋北投溫泉渡假飯店(Radium Kagaya Taipei)
 - (D) 臺北喜來登大飯店(Sheraton Grande Taipei Hotel)
30. 臺灣之光－吳寶春先生，若被臺北君悅大飯店(Grand Hyatt Taipei)邀請，應聘加入該飯店成為一員，請問下列何種專長的職位會較適合吳寶春先生？
- (A) Garde Manger
 - (B) Apprentice
 - (C) Chef de Vin
 - (D) Boulanger
31. 行健旅行社主攻歐洲旅遊市場，品冠旅行社主攻東南亞旅遊市場，不同旅行社對於不同旅遊市場各有專精，請問旅行社中，哪一種工作人員，會因為公司不同市場的定位，工作內容有所不同？
- (A) Tour Planner
 - (B) OP
 - (C) Direct Sales
 - (D) Tour Manager
32. 有關餐旅業從業人員的職業道德與從業條件，下列何者不正確？
- (A) 穿著乾淨制服，並別緊名牌
 - (B) 對顧客一視同仁，給予平等待遇
 - (C) 以你、我、他稱呼顧客較為親切
 - (D) 以同理心處理顧客抱怨
33. 觀光活動的形成必須具備幾項要素，下列何者不符合？
- (A) 觀光活動參與的旅客
 - (B) 觀光活動所需費用
 - (C) 觀光活動停留的目的地
 - (D) 觀光活動停留時間
34. 在旅館此餐廳中，多供應簡單的餐食，且營運時間較長，經常設立於旅館一樓或大廳，能提供住客與訪客洽商之場所，於此餐廳工作的人員多半沒有空班之情況，請問此種餐廳較可能是何種型態的餐廳？
- (A) 自助餐廳
 - (B) 咖啡廳
 - (C) 中餐廳
 - (D) 宴會廳

35. 下列何者並非餐旅業發展對經濟的負面影響？
- (A) 影響當地產業結構
 - (B) 投資興建觀光建設，地方財政支出增加
 - (C) 土地機會成本損失
 - (D) 文化資產維護不易
36. 在餐旅職場中，從業人員必須具備三種基本工作能力，方能勝任工作，請問在餐旅業中尤其重要的EQ(Emotional Intelligence)，便是指何種能力？
- (A) 技術性能力
 - (B) 功能性能力
 - (C) 社會性能力
 - (D) 管理性能力
37. 內政部入出國及移民署已於桃園、松山、臺中、高雄等國際機場及金門水頭港，設置入出國查驗通關系統，旅客出國可至自動查驗通關櫃檯註冊，註冊後終身可使用該系統入出國，可減少通關時間，但自101年9月3日起自動查驗通關系統不可提供下列何種身分使用？
- (A) 中華民國國民持「中華民國護照」年滿12歲，且身高140公分以上者
 - (B) 永久居留或居留，並具有重入國許可身分之外國人
 - (C) 外國人持有外交部核發之外交官員證
 - (D) 香港或澳門居民具居留身分，且取得臺灣地區居留入出境證
38. 根據行政院衛生福利部「餐飲衛生手冊」對餐廳廚房面積的建議，信樺觀光飯店的中餐廳面積為300坪，請問此中餐廳的廚房面積幾坪最適當？
- (A) 50~60 坪
 - (B) 60~80 坪
 - (C) 100~120 坪
 - (D) 120~150 坪
39. 下列何者屬於團體作業流程中的團控作業工作內容？
- (A) 向參加此團行程的旅客收費
 - (B) 與參加的旅客簽訂國外旅遊定型化契約
 - (C) 與當地代理商確定出團日期與參加人數
 - (D) 建立參加旅客資料檔案
40. 下列國人得申辦的護照形式中，何種費用最高？
- (A) 外交護照
 - (B) 國際護照
 - (C) 公務護照
 - (D) 普通護照
41. 下列客房種類中，若依據最高可入住人數之原則判斷，何者可住宿人數會多於三人？
- (A) Semi Double Room
 - (B) Twin Double Room
 - (C) Twin Room
 - (D) Single Room
42. 下列何者不是航空運輸市場近期興起的低成本航空公司(Budget Airline)？
- (A) AE(Mandarin Airlines)：華信航空
 - (B) MM(Peach Aviation)：樂桃航空
 - (C) TZ(Scoot)：酷航空
 - (D) JQ(Jetstar Airways)：捷星航空

43. 王品集團每年舉辦王品盃托盤大賽，使許多餐飲在學學生藉由競賽，提升基本專業技能，且王品集團亦藉由此活動之舉辦吸引媒體採訪，為旗下餐飲品牌增加能見度，更對王品集團的服務水準與專業形象有所加分，請問王品集團是採用何種行銷手法？
- (A) 採用市場吸脂法(Market Skimming)
(B) 採用市場滲透法(Market Penetration)
(C) 以非付費方式獲得媒體注意，達到廣告效益
(D) 以異業聯盟方式結合學校，達到餐券販售效益
44. 旅館部門中，下列何者不屬於後場單位(Back of the House)？
- (A) 採購部 (B) 人力資源部
(C) 廚務部 (D) 公關部
45. 有關旅館從業人員的所屬部門，請問何者非屬 Room Division Department？
- (A) GRO (B) Room Clerk
(C) Office Clerk (D) Chef d'Etage
46. 下列何種旅館連鎖系統加入的子公司皆為各自獨立經營的旅館，通常結盟的目的是為了共同行銷、廣告及發行聯合住宿券，相對地連鎖總公司對於旗下子公司規範也較不嚴格？
- (A) 直營連鎖(Regular Chain)
(B) 契約管理(Management Contract)
(C) 會員結盟(Referral Chain)
(D) 業務聯繫(Voluntary Chain)
47. 有關旅行社為團體旅客安排旅遊行程時應該注意的原則，下列何者不正確？
- (A) 應以安全為最高指導原則
(B) 應為旅客投保旅行平安險
(C) 應設計適合目標客群的行程
(D) 應安排合適的當地代理商
48. 今日住宿信樺商旅雙人房一晚，公定售價為 2000 元整，但會依旅客住房情形不同，而有不同房價，請問若皆以雙人房住宿為例，可再加價購買一客早餐及加床，費用皆為單人份 500 元，請問下列旅館房租費用何者會高於其他三項？
- (A) one night Tariff Rate+one Extra bed
(B) Stop Over Paid by Carrier+one Breakfast
(C) one night Flat Rate+one Extra bed
(D) one night Complimentary Rate+Check-out time at 4pm
49. 旅館房況顯示的術語中，下列何種房況若屏除旅館銷售操作問題，實際上應為可銷售之房況？
- (A) Sleeper Room
(B) Stay on Room
(C) Occupied Room
(D) O.O.O Room
50. 信樺大飯店 2012 年的平均住房率統計為 72%，年平均房價為 3220 元，今年為迎接大陸旅客入住，歷經翻修重建客房，將客房數由 100 間提升為 150 間，得知今日信樺大飯店住房率達到 9 成，團體住房佔了 75 間，請問今日 F.I.T Occupancy Rate 為多少？
- (A) 44% (B) 17%
(C) 50% (D) 25%