

- 有關 Hospitality Industry 在狹義的定義中，不包括下列哪一種產業？
  - 春水堂人文茶館的飲料服務
  - 旅途中導遊人員的專業解說服務
  - 五星級飯店高品質的住宿服務
  - 外燴宴席承辦的服務
- 依據行政院主計處「中華民國行業標準分類」，以經營販售小籠包聞名的「鼎泰豐」是屬於哪一大類？
  - H 大類
  - I 大類
  - N 大類
  - R 大類
- 觀光局推出擬人化的觀光代言人「臺灣喔熊(OhBear)」，改走超萌路線以吸引年輕人赴臺旅遊，請問「臺灣喔熊」在觀光系統中扮演的角色，應屬於下列何者？
  - 觀光主體
  - 觀光資源
  - 觀光客體
  - 觀光媒體
- 小樺到 50 嵐飲料連鎖專賣店點了一杯冰紅茶拿鐵，店員親切的依照小樺的要求，調製微糖、少冰的飲料，請問店員依照顧客的要求調製，以滿足不同口味的顧客需求是屬於餐飲業的何者特性？
  - Intangibility
  - Inseparability
  - Individuality
  - Implicity
- 餐旅業的發展有其特性，下列敘述何者較不適當？
  - 美國好萊塢環球影城(Universal Studios Hollywood)推出變形金剛 3D 飛車設施，讓遊客彷彿置身於變形金剛的戰鬥場內，是餐旅業「立地性」的特性
  - 大甲鎮瀾宮天上聖母遶境進香活動，吸引數以萬計的人潮參與，是屬於「季節性」
  - 旅客參加美西 9 日團體旅遊，其旅遊品質須等到行程結束後，才能確認，是屬於「無形性」
  - 信樺西餐廳為避免服務人員會因個性及服勤方式的不同，導致服務品質有所差異，因而對每個步驟實施服務流程標準化，是屬於「不可儲存性」的特性
- 信樺飯店對公司人才培育非常重視，對員工的職涯發展給予完整規劃。小陳進入飯店服務後，從一開始的餐廳服務員、樓層房務員、行銷業務專員、客務專員，到擔任客房部櫃檯接待員，負責飯店經營之運作，經歷豐富，請問該飯店是採用哪一種工作設計原則？
  - Job Rotation
  - Job Simplification
  - Job Enrichment
  - Job Enlargement
- 有關餐旅從業人員的職業道德之敘述，下列何者不符合？
  - 旅館餐廳出納人員在結帳時，多收客人錢，經發現後，馬上想辦法通知客人並將錢歸還
  - 旅行社領隊人員秉持誠心服務每位賓客
  - 機場員工每天上、下班都配戴識別證，且攜帶的隨身物品均通過安檢
  - 旅館房務人員在整理客房時，順手帶些牙刷、牙膏等備品，作為旅遊時使用

8. 下列哪一種情況，不符合餐旅從業人員良好態度的具體作法？
- (A) 性情溫和且待人有禮貌 (B) 凡事追求自己個人表現  
(C) 不斷充實新知，保持終身學習 (D) 熱情好客的服務態度
9. 小蔡大學畢業後自行創業，開著「行動窯烤 PIZZA 車」在公園附近做生意，其在行政院主計處所頒訂的「中華民國行業標準分類」中，是屬於餐飲業中的哪一類？
- (A) 餐館業 (B) 飲料店業  
(C) 餐飲攤販業 (D) 其他餐飲業
10. 往溪頭自然教育園區的方向，山區道路狹小，烤甕缸雞的店家如雨後春筍般開立，沿途招牌凌亂，遊客的大量湧入，常造成交通阻塞，請問此情形屬於餐旅業的何種影響？
- (A) 環境方面 (B) 文化方面  
(C) 社會方面 (D) 經濟方面
11. 小信是高職餐飲科學生，高二時參加勞動部勞動力發展署舉辦的飲料調製丙級技術士檢定；根據上列敘述，小信具備下列何種基本工作能力？
- (A) 社會性能力 (B) 功能性能力  
(C) 管理與經營能力 (D) 技術性能力
12. 身為旅行社從業人員，對於個人的職業前程規劃，下列敘述何者不適宜？
- (A) 要先認識自己、瞭解自己  
(B) 抱持終身學習的理念  
(C) 常換工作以多瞭解各旅行社的發展  
(D) 努力學習票務專業用語及領團技巧
13. 有關國外餐旅業的發展，下列敘述何者正確？
- (A) 《馬可波羅遊記》是一本詳細描述「義大利」的旅遊指南  
(B) 「羅馬帝國」滅亡，讓歐洲旅遊沒落，進入黑暗時代  
(C) 「第一次世界大戰」結束後，現代大眾旅遊(Mass Travel)興起  
(D) 「通濟隆公司」為世界上最大的旅遊機構
14. 下列為國外餐飲業的重要事件，請問依發展先後順序，應該為何？
- 甲、法國大革命，貴族沒落，迫使御廚到民間開業，使得美食更經濟實惠  
乙、倫敦出現歐洲第一家公共餐飲屋(Public Cook House)  
丙、敘利亞的首都—大馬士革，出現第一家咖啡屋  
丁、美國亨利哈威(Frederic Henry Harvey)開設多家命名為 Harvey House，成為餐飲連鎖之始祖
- (A) 甲→乙→丙→丁 (B) 乙→丙→甲→丁  
(C) 乙→丙→丁→甲 (D) 甲→丙→乙→丁
15. 有關餐飲商品的特性，下列哪些項目屬於「Tangible Products」？
- 甲、用餐氣氛 乙、服務態度 丙、餐廳裝潢 丁、飲料 戊、員工制服
- (A) 甲、乙、丙 (B) 甲、丙、戊 (C) 乙、丙、丁 (D) 丙、丁、戊

16. 有關西餐發展歷史中，以下代表人物的重要貢獻，下列敘述何者正確？  
(A) 愛司可菲(Georges Augusté Escoffier)為最早建立廚房人員編制制度的人  
(B) 安東尼卡雷姆(Marie Antoine Carême)被譽為西餐之父  
(C) 安東尼·波登(Anthony Bourdain)建立上菜次序及菜餚的藝術表現  
(D) 傑米·奧利佛(Jamie Oliver)推行用餐者吃完一道菜，再上另一道的服務方式，被譽為近代廚師之父
17. 有關臺灣餐飲業的發展，下列何者正確？  
(A) 臺灣光復時期復興航空創辦空廚餐點供應站，為我國空廚之始  
(B) 天母盛鑫西餐廳是臺灣第一家西餐廳  
(C) 民國 73 年，麥當勞引進臺灣，成為第一家外來的餐飲業  
(D) 統一集團引進西雅圖咖啡，帶動咖啡市場愈發熱絡
18. 有關臺灣各地著名的小吃及特產，下列組合何者正確？  
甲、大甲：洋蔥 乙、澎湖：黑糖糕 丙、新竹：貢丸 丁、萬丹：紅豆 戊、白河：芒果  
(A) 甲、乙、丙  
(B) 甲、乙、戊  
(C) 乙、丙、丁  
(D) 丙、丁、戊
19. 有關各地方名菜之敘述，下列何者**錯誤**？  
(A) 夫妻肺片、五更腸旺是四川名菜  
(B) 佛跳牆、紅糟雞是福建菜  
(C) 左宗棠雞、畏公豆腐是湖南菜  
(D) 京都排骨、滑蛋蝦仁是上海菜
20. 有關中國餐飲業的發展，下列敘述何者**錯誤**？  
(A) 唐代孫思邈撰著《備急千金要方》，創藥膳之始  
(B) 袁枚所著《隨園食單》，集中國烹調之大成  
(C) 漢朝呂不韋的《呂氏春秋》為中國第一本論述到餐飲的著作  
(D) 隨著西方口味的東來，廣東菜成為最早西化的中國菜
21. 依據經濟部商業司頒定之「中華民國行業營業項目標準分類」，下列何者**不屬於**餐飲業範疇？  
(A) 提供披薩、義大利麵、烤雞、點心送到家的 PIZZA HUT  
(B) 販售北海道夕張哈密瓜口味霜淇淋的 7-ELEVEN  
(C) 85°C 咖啡蛋糕店  
(D) 王品集團旗下的「夏慕尼」鐵板燒餐廳
22. 臺灣知名速食店—麥當勞餐廳，目前**尚未**提供下列哪一種餐飲服務方式？  
甲、Drive-in Service 乙、Drive-through Service 丙、Take-out Service 丁、Counter Service  
(A) 甲 (B) 乙  
(C) 丙 (D) 丁

23. 下列哪一家餐廳屬於「Full-Service Restaurants」？
- (A) 摩斯漢堡 Mos Burger  
(B) 怡客咖啡 Ikari Coffee  
(C) 達美樂披薩 Dominos Pizza  
(D) 樂沐法式餐廳 Le Moût Restaurant
24. 有關「Fast Food Restaurant」特色之敘述，下列何者錯誤？
- 甲、餐飲內容多樣化  
乙、大量使用半成品食物原料  
丙、菜色精緻、裝潢豪華  
丁、經營方式多使用連鎖或加盟方式  
戊、餐點與飲料價格昂貴，需支付一成服務費
- (A) 乙、丙、戊  
(B) 甲、丙、戊  
(C) 甲、丁、戊  
(D) 丙、丁、戊
25. 小華跟同學暑假到加拿大溫哥華自助旅行，中午在 A&W 速食餐廳點了二份 Mama Burger with cheese、Sweet Potato Fries、Onion Rings 及 Root Beer，請問 A&W 屬於下列哪一種類型的餐廳？
- (A) Fast Food Restaurant  
(B) Gourmet Restaurant  
(C) Club Member Restaurant  
(D) Italian Restaurant
26. 下列哪一種類型的餐食供應方式服務程度最高？
- (A) Mobile Canteen Service  
(B) Fine Dining Restaurant  
(C) Filling Station  
(D) Vending Machine Service
27. 信信西餐廳主要供應的餐點有：爐烤牛肉(Roast Beef)搭配約克夏布丁(Yorkshire Pudding)、炸魚薯條(Fish and chips)、司康餅(Scone)、紅茶(Black Tea)等佳餚，請問該餐廳是以何地之菜為主？
- (A) 義大利菜                      (B) 法國菜                      (C) 西班牙菜                      (D) 英國菜
28. 有關特許加盟連鎖餐廳的經營型態，下列敘述何者錯誤？
- (A) 總部提供企業識別系統、設備、經營技術(Know-how)給加盟者  
(B) 店面所有權與決策管理權均歸總部所有  
(C) 加盟者的利潤分配多於總部  
(D) 可兼顧服務品質與展店速度
29. 豪大雞排連鎖總部為使加盟者炸出來的雞排品質一致，詳細製定炸雞排時所需要的火候、時間、製備的步驟等，此乃餐廳連鎖經營管理上所強調之：
- (A) Simplification                      (B) Serviceability  
(C) Standardization                      (D) Specialization

30. 某家飯店刊登招募員工的廣告，內容為「誠徵業務人員，需備汽、機車駕照，歡迎大專畢業、具英語聽說能力、口齒清晰且有熱忱的青年加入」，請問此招募廣告敘述的內容是屬於工作設計的哪一部分？
- (A) Job Specification  
(B) Job Analysis  
(C) Job Description  
(D) Job Distribution
31. 小瑜在西餐廚房中，主要負責的工作內容為「處理沙拉、沙拉醬汁、冷開胃菜、冰雕等冷食菜餚」，請問下列何者為他的職稱？
- (A) Butcher  
(B) Sous Chef  
(C) Pastry Cook  
(D) Pantry Cook
32. 在中餐廚房組織中，有關廚師工作職掌之敘述，下列何者正確？
- (A)「墩子」負責各式中式點心製作  
(B)「料清」負責切配食材  
(C)「上什」負責蒸燉菜餚、煲湯  
(D)「候鑊」負責家禽、海鮮的宰殺
33. 琪琪西餐廳共有 30 個座位數，某週六晚上營收共 60,000 元，而來客平均消費金額為 800 元，請問當晚座位翻檯率為多少？
- (A) 1  
(B) 1.5  
(C) 2  
(D) 2.5
34. 飯店通常於淡季期間推出各種促銷活動，例如：壽星本人入住房價五折、贈送二客早餐、迎賓水果、SPA 優惠券等，以增加顧客購買意願，上述是為了解決克服飯店業的何種特性？
- (A) Perishability  
(B) Heterogeneity  
(C) Inseparability  
(D) Restless
35. 有關我國旅館業的發展，下列敘述何者**不正確**？
- 甲、臺灣第一家五星級度假休閒旅館：日月潭雲品酒店  
乙、臺灣首家五星級國際連鎖飯店：臺北希爾頓大飯店  
丙、臺灣第一家專業的現代化旅館：臺北鐵道飯店  
丁、臺灣第一家平價飯店 BOT 案：墾丁凱撒大飯店
- (A) 甲、乙  
(B) 丙、丁  
(C) 甲、丙  
(D) 甲、丁
36. 有關歐美地區旅館發展的演進，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 1930 年代世界經濟大恐慌，使得旅館業經營進入黑暗時代  
(B) 西方近代第一家為每間客房提供鑰匙、熱水、肥皂、浴廁設備、行李員等服務的旅館為法國巴黎的 Grand Hotel  
(C) 20 世紀初期西方以商務旅館為發展特色  
(D) 史塔特拉(Ellsworth M. Statler)被譽為美國旅館大王

37. 有關旅館業特性之敘述，下列何者正確？  
 甲、商品具儲存性  
 乙、地理位置(Location)攸關經營成敗  
 丙、市場需求易受到外在環境影響  
 丁、興建所需資本高，同時回收亦快  
 (A) 乙、丙 (B) 甲、乙 (C) 甲、丁 (D) 丙、丁
38. 有關旅館住宿設施所提供的服務，下列敘述何者正確？  
 (A) Metropolitan Hotel：多位於交通便利的市中心、商業金融區，且附設各種商務設施及服務，如網路、傳真、秘書服務  
 (B) Capsule Hotel：標榜高檔精緻的設施與服務，強調特有的建築風格，內部裝潢使用設計師品牌，具有時尚、人文與藝術的品味  
 (C) Camp：提供旅客住宿在由城堡、修道院或歷史建築改建而成的旅館  
 (D) B&B：提供住宿旅客水源、淋浴間、廁所、野餐桌等露營設施
39. 加拿大流行音樂天后席琳·狄翁(Céline Dion)因家人健康因素，暫停在拉斯維加斯凱撒宮酒店(Caesars Palace Las Vegas Hotel)的所有演出，對賭城大道的經濟收益帶來許多影響，請問凱撒宮酒店以結合「豪華酒店」與「博奕娛樂」為其經營模式，是屬於下列哪一種旅館型態？  
 (A) Apartment Hotel (B) Casino Hotel (C) Airport Hotel (D) House Boat
40. 根據《星級旅館評鑑作業要點》規定，假設信樺大飯店的客房數為 420 間，參加建築設備評鑑時，至少應該評核多少間房間？  
 (A) 2 間 (B) 4 間 (C) 6 間 (D) 8 間
41. 有關旅館中各從業人員職務之敘述，下列何者**錯誤**？  
 (A) Door Attendant：旅館中第一位接待抵達旅館的旅客之工作人員  
 (B) Room Clerk：處理旅客 Check In 及接受當天散客(Walk-in)館內訂房  
 (C) Office Clerk：協助旅客填寫住客登記卡  
 (D) Night Manager：負責旅館夜間安全及各種狀況的處理
42. 下列旅館部門哪些屬於後場部門(Back of the House)？  
 甲、Financial Department  
 乙、Security Department  
 丙、Room Division Department  
 丁、Food and Beverage Department  
 (A) 甲、乙 (B) 丙、丁 (C) 乙、丙 (D) 甲、丁
43. 米堤大飯店推出「秋饗食光」特惠方案，套裝內容包含精緻客房住宿乙晚，每人另含早餐及晚餐各乙客，同時贈送每房乙份迎賓水果、蛋糕券每人乙張，免費使用山泉三溫暖、健身房等休閒設施，請問上述是屬於何種房租計價方式？  
 (A) Modified American Plan (B) Continental Plan  
 (C) European Plan (D) Bermuda Plan

44. 有關國內本土連鎖旅館集團之旗下品牌之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 雲朗觀光集團(LDC Hotels & Resorts Group)：君品、雲品、翰品、兆品酒店及中信旅館系統
  - (B) 寒舍餐旅事業集團(My Humble House Hospitality Management Consulting Co.Ltd)：高雄寒軒大飯店、高雄商旅
  - (C) 麗緻旅館系統(Landis Hotels&Resorts)：麗緻酒店、亞緻飯店
  - (D) 晶華麗晶酒店集團(FIH Regent Group)：麗晶酒店、晶英酒店、捷絲旅商務旅館
45. 有關連鎖經營旅館之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 特許加盟連鎖(Franchise Chain)的旅館可以使用該連鎖旅館公司之商標，且加盟者擁有經營權，人事、財務不受干涉
  - (B) 臺北遠東國際大飯店(Far Eastern Plaza Hotel Taipei)是委由香格里拉(Shangri-La)集團經營管理
  - (C) 臺北寒舍艾美酒店(Le Meridien Taipei)是屬於 Regent International Hotels 國際連鎖旅館集團
  - (D) 長榮桂冠酒店(Evergreen Internation Hotels)屬於臺灣本土品牌之連鎖經營旅館
46. 臺中信樺大飯店共有 453 間客房，假設 9 月 3 日有 3 間故障房，當天出售的客房數為 365 間，客房總收入為新臺幣 1,204,500 元，請問臺中信樺大飯店 9 月 3 日的 Room Occupancy Rate 約為多少？
- (A) 77%                      (B) 79%                      (C) 81%                      (D) 83%
47. 下列哪些屬於旅館 Bell Service 的從業人員？
- 甲、Concierge 乙、Night Auditor 丙、Car Jockey 丁、Chamber Maid 戊、Porter
- (A) 甲、乙、戊                      (B) 甲、丙、戊
- (C) 甲、丙、丁、戊                      (D) 乙、丁
48. 有關旅館各項服務專業用語之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) Turn Down Service：開夜床服務
  - (B) Maid Service：客房清潔打掃服務
  - (C) Butler Service：管家服務
  - (D) Valet Service：代客停車服務
49. 依據《民宿管理辦法》規定，民宿業者應投保之責任保險範圍及最低投保全額，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 每一個人身體傷亡：新臺幣 200 萬元
  - (B) 每一事故身體傷亡：新臺幣 1000 萬元
  - (C) 每一事故財產損失：新臺幣 1200 萬元
  - (D) 保險期間總保險金額(每年)：新臺幣 2400 萬元
50. 有關旅館專業術語，下列何者**錯誤**？
- (A) House Use：住宿旅客統計
  - (B) No Show：無故未到
  - (C) Late Charge：延遲入帳
  - (D) Overbooking：超額訂房