

1. 為使旅客到澳門旅遊享受更精緻的服務，並鼓勵及支援業界提升服務素質，確立旅遊業服務標準，澳門旅遊局於 2014 年 4 月推出「星級旅遊服務認可計劃」(Quality Tourism Services Accreditation Scheme)，首年以餐飲業為評比對象。此舉可望消除餐旅業何項行業特性，以降低消費風險？
(A) 無形性 Intangibility (B) 整體性 Inseparability
(C) 變異性 Variability (D) 易逝性 Perishability
2. 臺灣原住民皆有屬於自己的傳統文化，以賽夏族矮靈祭為例，迥異於其他原住民豐年祭以感恩謝天、告慰祖靈為目的，矮靈祭是賽夏族人對矮人懺悔而舉行的祭典；在「矮靈祭」轉變為文化觀光產業之後，商業宣傳讓矮靈祭失去靜謐莊嚴的悔過氛圍，原始文化不再純粹。「傳統原鄉文化因迎合觀光客，傳統文化或多或少產生質變。」此為觀光發展所帶來的哪一類衝擊？
(A) 環境自然衝擊 (B) 社會文化衝擊
(C) 經濟財政衝擊 (D) 政治金融衝擊
3. 有關餐旅業的特性，下列敘述何者正確？
(A) 餐旅業的服務品質可預先體驗或感受其優劣
(B) 餐旅業是以人為主的產業
(C) 餐旅業不具競爭性，屬於高獲利產業
(D) 餐旅業的淡旺季可由人工控制，完全不受季節影響
4. 餐旅產品之特性與一般產業不同，有關業者的因應之道，下列敘述何者正確？
(A) 餐旅服務與體驗必須透過人來傳達，服務是整體而無法分割的，故應將員工視為產品的一部分，讓員工認同企業理念有助於消除餐旅產品的異質性
(B) 餐旅產品隔夜無價，為消除餐旅產品的易腐性以避免損失，應提供顧客備受尊榮的感受，讓顧客賓至如歸
(C) 為消除餐旅產品的無形性，應該建立優質品牌形象且盡量讓產品具體化，以降低顧客購買時的知覺風險、提高顧客的購買意願
(D) 為消除餐旅產品的不可分割性，應規劃新產品推陳出新，並加強淡季促銷，落實營收管理
5. 根據臺中港務分公司 2014 年統計顯示，國內各港口國際郵輪客運量都有顯著成長，其中又以臺中港國際郵輪旅客人次成長率高居各港之冠。到訪的旅客 85%來自中國大陸，日月潭更成為陸客搭乘郵輪來臺旅遊最愛的景點。如依「行政院主計處中華民國行業標準」分類，「郵輪」應屬何類行業？
(A) I 大類 (B) N 大類 (C) H 大類 (D) R 大類
6. 「臺中大甲媽祖國際觀光文化節」為國內知名宗教節慶活動，更是國際注目的宗教盛事。其中「八天七夜大甲媽祖遶境進香活動」是慶典中的重頭戲，固定於元宵節擲筊決定出發日期與時辰，沿途信眾數以萬計，形成臺灣特有的「三月瘋媽祖」文化。下列觀光活動型態中，何者與大甲媽祖遶境最不相關？
(A) Culture Tourism (B) Pilgrimage Tourism
(C) Alternative Tourism (D) Rural Tourism

7. 有關我國觀光餐旅發展重要紀事之敘述，下列何者正確？
 (A) 1979 年，開放國人赴大陸探親
 (B) 1983 年，陽羨茶行推出加味水果茶
 (C) 1990 年，開辦第一屆臺北國際旅展(ITF)
 (D) 2014 年，入境臺灣旅客突破 900 萬人次
8. 餐旅從業人員應具備的職業道德，下列何者**錯誤**？
 (A) 樂在工作，敬業樂群
 (B) 集黨結社，同聲一氣
 (C) 善於溝通，傾聽同理
 (D) 自信開朗，正直誠懇
9. 川菜起源於巴蜀地區，標榜「一菜一味，百菜百味」，以麻、辣、鮮、香為特色。下列中國經典名菜中，屬於「川菜」者為何？
 甲、水煮牛肉 乙、西湖醋魚 丙、叫化雞 丁、夫妻肺片
 戊、三蛇龍虎鳳大會 己、佛跳牆 庚、樟茶鴨 辛、左宗棠雞
 (A) 丙戊己 (B) 甲丁庚 (C) 乙己庚 (D) 丁庚辛
10. 有關中國餐飲著作與作者之配對，下列何者正確？
 (A) 陸羽《茶經》 (B) 呂不韋《飲膳正要》
 (C) 孫思邈《隨緣食單》 (D) 賈思勰《備急千金要方》
11. 餐飲商品構成要素中，下列何項屬於 Implicit Service？
 甲、幸福感 乙、尊榮 丙、制服 丁、菜單 戊、餐食
 (A) 甲乙 (B) 乙丙 (C) 丙丁 (D) 丁戊
12. 美食聖經《米其林指南》(Le Guide Michelin)日前公布「2015 年版港澳美食指南」，曾蟬聯 5 年一星評比的「鼎泰豐香港尖沙嘴分店」，卻跌出星級外，僅獲得經濟實惠美食推薦。此段敘述中，「一星」評比意指為何？
 (A) Excellent cooking, worth a detour(精湛的廚藝，值得繞道前往)
 (B) A very good restaurant in its category(同級餐廳中是非常好的餐廳)
 (C) Exceptional cuisine, worth a special journey(卓越的廚藝，值得專程前往)
 (D) A very gorgeous fine food, unique in its rank(絕佳美食，同級餐廳中獨一無二的餐廳)
13. 依餐廳服務方式分類，下列中英文名稱配對，何者**錯誤**？
 (A) Room Service－客房餐飲服務
 (B) Table Service－餐桌服務
 (C) Home Delivery Service－外賣服務
 (D) Self Service－自助式服務
14. 將廚房主要烹調設備集中於廚房中央，通風設備集中，是經濟實惠的廚房格局設計，此類型稱之為？
 (A) 直線式排列 (B) L 型排列
 (C) 背對背平行排列 (D) 面對面平行排列

15. 下列西餐廚房從業人員中，何者工作內容與主廚相仿，負責協助主廚督導廚房工作？
(A) Assistant (B) Apprentice (C) Butcher (D) Sous Chef
16. 有關我國餐飲業歷史之發展，下列敘述何者**錯誤**？
(A) 復興空廚股份有限公司為臺灣第一家專業空廚公司
(B) 臺灣本土第一家速食連鎖店頂呱呱於民國 63 年成立
(C) 第一家國際速食連鎖在臺灣設立的品牌是麥當勞
(D) 臺灣第一家西餐廳波麗露西餐廳設於北投
17. 餐飲從業人員中，Sommelier 的工作內容包含：
(A) 為客人調製各式雞尾酒及飲料
(B) 負責菜單的製作及食譜之研究創新
(C) 為客人服務餐前酒、佐餐酒或餐後酒，尤其是各類葡萄酒的服務
(D) 收拾盤碟、銀器，並搬運餐具
18. 餐飲業常見的細菌中毒與感染物，下列何者正確？
(A) 沙門氏菌中毒：香腸、臘肉、罐頭
(B) 肉毒桿菌中毒：穀類、馬鈴薯、高澱粉質食品
(C) 腸炎弧菌中毒：海鮮或砧板生熟食不分
(D) 仙人掌桿菌中毒：蛋或肉類食品
19. 小英到超市買了十兩黃耆、一斤凍頂烏龍、一英磅曼巴咖啡豆、七盎司豬肉。請問這四樣食材的重量「由重到輕」的排序應該是：
(A) 黃耆→凍頂烏龍→曼巴咖啡豆→豬肉
(B) 豬肉→凍頂烏龍→曼巴咖啡豆→黃耆
(C) 凍頂烏龍→曼巴咖啡豆→黃耆→豬肉
(D) 黃耆→凍頂烏龍→豬肉→曼巴咖啡豆
20. 下列餐旅專業用語中，何者代表「單一餐次中，一張餐桌或一張餐椅可產生的合理消費次數」，次數愈高者，其餐廳經營通常以薄利多銷，價格低廉為主；而次數愈低者，其餐廳經營重視高品質產品及服務，平均消費價格較高？
(A) 翻檯率 (B) 銷售成本率 (C) 切割耗損率 (D) 產出率
21. 有關中餐烹飪廚房中各專職師傅之別稱，下列何者**錯誤**？
(A) 點心師傅又稱白案 (B) 蒸籠師傅又稱打伙
(C) 排菜師傅又稱料清 (D) 砧板師傅又稱紅案
22. 廚房工作環境的規劃，下列敘述何者正確？
(A) 廚房工作三角形指洗手台、瓦斯爐、清潔劑
(B) 廚房面積與供膳場所理想的比例為 1：3
(C) 為避免廚房油煙飄入外場，廚房的氣壓必須大於外場氣壓
(D) 廚房工作檯面的照明應在 100 米燭光以上

23. 有關西方料理發展歷史之敘述，下列何者**不正確**？
- (A) 法王路易十四舉辦常態性宮廷烹飪比賽，表現優異者賜予藍帶勳章(Cordon Blue)。御廚 Francois Pierre De La Varenne 首先介紹油糊的使用，並推出各種 Sauce 的食譜
- (B) 1765 年第一家餐廳由義大利人布朗傑(Monsieur Boulanger)成立，強調有機飲食恢復元氣的功效
- (C) 安東尼·卡雷姆(Marie-Antoine Careme)曾任俄帝沙皇亞歷山大一世及英王喬治四世的首席廚師，被推崇為「古典烹飪創始者」，有「王之廚師，廚師之王」、「法國菜廚師界的摩西」之美稱
- (D) 新廚藝時代以費南德·波尹特(Fernand Point)為代表，為新式烹調(Nouvelle Cuisine)的創始人，其烹調風格強調自然淡雅
24. 消費者只要持符合規定的 ibon 單張票券存根聯，至全臺星巴克門市即可享受美式咖啡買一送一的優惠。請問：「星巴克買一送一活動」符合下列何項餐飲業行銷策略？
- (A) Place (B) Product (C) Promotion (D) Price
25. 可滿足下列房客需求的旅館人員配置，何者配對正確？
- (甲) 房客想使用 Valet Parking Service (乙) 房客需要 Morning Call
(丙) 外籍房客需要兌換新臺幣 (丁) 房客需要影印、收發傳真
- (A) 甲房客－Room Maid (B) 乙房客－Operator
(C) 丙房客－Driver (D) 丁房客－Reservation Clerk
26. 「旅館所售的商品只有一種，那就是服務。」此句管理名言出自於下列哪一位旅館名人？
- (A) 嚴長壽 (B) 史大特拉(Ellsworth Milton Statler)
(C) 凱薩·里茲(Caesar Ritz) (D) 凱蒙·威爾森(Kemmons Wilson)
27. 旅館帳務專用術語中，Skipper 是指：
- (A) 房客已辦理退房，並已離開旅館 (B) 房客遷入未宿
(C) 房客未預先訂房，臨時入住 (D) 房客未付款，已離開旅館
28. 下列工作事項何者**不屬於**Bellman 的勤務內容？
- (A) 大門迎賓，協助客人裝卸行李 (B) 遞送郵件、留言及報紙
(C) 代客保管行李 (D) 提供房客行李搬運服務
29. 下列旅館品牌中，何者與其他三者隸屬於**不同**的連鎖酒店集團？
- (A) 喜來登 Sheraton (B) 福朋 Four Points
(C) 艾美 Le Meridien (D) 文華東方 Mandarin Oriental
30. 下列旅館專業用語的解釋何者正確？
- (A) OOO 表示該房提早遷出
(B) DND 表示請勿打擾
(C) HU 表示該房為試營運房
(D) GTD 表示該房預定遷出但未遷出

31. 老爺酒店集團將市場分割成數個小市場區塊，旗下分設有老爺酒店、老爺行旅、老爺會館等，針對不同市場個別訂定行銷策略，是屬於下列何項行銷概念？
- (A) Direct Marketing (B) Public Relation
(C) Market Segmentation (D) Internal Marketing
32. 依據發展觀光條例第二條之規範，下列定義何者**錯誤**？
- (A) 旅館業指觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業
(B) 民宿指利用自用住宅空閒房間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所
(C) 觀光旅館業指經營一般觀光旅館或風景區旅社，對旅客提供住宿及相關服務之營利事業
(D) 旅行業指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業
33. 西非伊波拉出血熱(Ebola Hemorrhagic Fever)疫情持續擴大，外交部將西非幾內亞、獅子山及賴比瑞亞三國列為「不宜前往」地區。其顯示的旅遊預警等級應為：
- (A) 紅色 (B) 黃色 (C) 黑色 (D) 綠色
34. 日圓持續貶值，2013 年臺灣旅客赴日旅遊人次比 2012 年全年大增 37%，反觀曼谷，接連不斷的抗議行動令觀光客卻步。此段敘述反映出旅行業產品何項特性？
- (A) 競爭性(Competition)
(B) 整體性(Integration)
(C) 需求的不穩定性(Instability of Demand)
(D) 合作性(Cooperation)
35. 旅行社團體作業流程中，「前置作業」之後至「回國後作業」之前的正確作業順序是：
- (A) 出團作業→團控作業→參團作業
(B) 參團作業→團控作業→出團作業
(C) 團控作業→參團作業→出團作業
(D) 參團作業→出團作業→團控作業
36. 有關臺灣旅遊文件之敘述，下列何者正確？
- (A) 年滿 14 歲，身高 140 公分以上，且未受禁止出國處分之有戶籍國民，持中華民國護照或臺灣地區入出境許可證(金馬證)及政府機關核發之證件，即可免費辦理自動通關
(B) 為表示臺灣對於國際觀光客之友好，外國來臺觀光客均可享受觀光免簽優惠
(C) 嬰兒護照有效期限縮短為 3 年，以避免孩童初辦護照至長大後容貌改變，不利證照查驗
(D) 臺灣觀光事業於民國 45 年萌芽，綜理規劃、執行並管理全國觀光事業，赴各國之觀光簽證統一由中華民國交通部觀光局核發
37. 臺灣旅行業團體作業流程中，正確的旅客出境流程為何？
- 甲、航空公司櫃檯報到 乙、海關 丙、登機出境 丁、證照查驗
- (A) 乙甲丙丁 (B) 丁丙甲乙 (C) 丙甲乙丁 (D) 甲乙丁丙

38-39 題為題組

38. 小王與妻子計劃利用黃金週到臺灣自由行，二人預定由浦東機場搭乘東方航空抵達臺灣桃園機場，沿途搭車遊覽臺北、臺中，再由高雄搭機轉臺北返回上海。這段航程出現的城市代碼，下列何者**錯誤**？
- (A) KFC (B) TXG (C) TPE (D) SHA
39. 承上題，小王夫婦的這趟旅程，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 屬於 Round Trip
 (B) 二人共行屬於 G.I.T.旅遊方式
 (C) 依據飛航行程判斷，是屬於 Open Jaw 行程
 (D) 啓程由 PVG 搭機出發，於 TPE 入境臺灣
40. 亞洲航空(AirAsia)是亞洲規模最大的低成本航空公司，2009年至2013年被 Skytrax 評為亞洲及全球範圍內的「年度最佳廉價航空公司」，低成本航空飛安再度被提出討論。有關「低成本航空」專業用語，下列何者**不適合**？
- (A) No-frill Airline (B) Budget Airlines
 (C) Low Cost Carrier (D) Charter air
41. 近年來，亞洲成為全球會議展覽產業成長最快的地區，馬來西亞、新加坡、日本均積極以發展會議展覽產業為國家政策。會議展覽產業範疇可以「MICE」四個字母縮寫來界定，其中「I」是指：
- (A) Inclusive (B) Incentive
 (C) Independent (D) Inbound
42. 韓流明星來臺，可申請使用私密通道快速通關；航空公司金卡以上會員可優先挑選座位，免費使用貴賓室；餐廳為 VIP 安排安靜隱密的私人包廂。依馬斯洛人類需求理論(Maslow's Hierarchy of Needs)，餐旅業提供這些個別化服務除了保全貴客的「安全需求」，更可以進而滿足顧客的哪一層需求？
- (A) 社交需求 (B) 尊重需求
 (C) 自我實現需求 (D) 生理需求
43. 國立故宮博物院為深化學生美學與歷史教育，推動「萬名學子看大英」的免費活動，偏鄉及原住民重點學校不但可享人數優惠，還補助交通費用。透過媒體披載，可將此活動策略視為國立故宮博物院的哪一種導向的行銷？
- (A) 銷售行銷 (B) 公益行銷
 (C) 產品行銷 (D) 生產行銷
44. 下列何者**不是**未來觀光餐旅業可能的發展趨勢？
- (A) 無碳環保議題為產業發展重要課題
 (B) 深度旅遊及特色旅遊漸成旅行趨勢
 (C) 高齡化使銀髮族商品成為行銷荒漠
 (D) 食品履歷及食安問題日益獲得重視

45. 曉華整理近期觀光相關資訊，發現許多訊息是錯誤的，請幫曉華找出正確資訊？
- (A) 自中華民國 104 年 10 月 1 日起，旅客攜帶新臺幣出入國境之限額各為每次十萬元
 - (B) 國際旅遊疫情建議等級表及意涵分別為：第一級提醒注意、第二級加強預警、第三級避免所有非必要旅遊
 - (C) 2015 臺灣燈會在新竹登場，以在地糕餅、漆器為主題，將新竹火車站打造成夢幻糕餅屋，與民眾共度佳節
 - (D) 國際慣例，護照使用至少須有 6 個月以上效期；擬前往歐盟國家之臺灣民眾，須確認所持護照為晶片護照始可適用免簽證待遇

46-50 題為題組

46. 韓籍的宋爸帶著三胞胎從韓國飛到日本拜訪日籍的秋小愛父女，二家計畫到溫泉旅館渡假。宋氏父子搭乘大韓航空，自仁川機場出發，飛往成田。已知該航段經濟艙成人票價為 ₩425,700 元，兒童票為成人票價 75%，嬰兒票價為成人票價 10%(四人總計需另付稅及燃油附加費 ₩15,080)。在不享受公關優待前提之下，宋爸及剛滿十八個月的三胞胎至少應支付多少票款？
- (A) ₩440,780
 - (B) ₩568,490
 - (C) ₩1,121,900
 - (D) ₩1,398,605
47. 以宋氏父子的視角判斷，韓籍的宋氏父子和日籍的秋小愛父女在此次行程中的旅遊型態，在 UNWTO 分類中屬於：
- (A) International Travel
 - (B) Internal Travel
 - (C) National Travel
 - (D) Inner Travel
48. 二家依約前往長野縣地獄谷住宿溫泉旅館，在附近看到野生雪猴悠閒地泡溫泉，不禁嘖嘖稱奇。在遠離鬧區，強調風光明媚，以健康休閒為目的所開設的旅館，稱之為？
- (A) Resort Hotel
 - (B) Residential Hotel
 - (C) Budget Hotel
 - (D) Commercial Hotel
49. 為了方便照顧小孩，宋爸選擇旅館「一泊三食」專案；「一泊三食」即飯店的哪一種計價方式？
- (A) European Plan
 - (B) American Plan
 - (C) Modified American Plan
 - (D) Continental Plan
50. 旅館送上晚餐，秋爸對世居韓國的宋爸說：「和食重視擺盤美觀，小盤小碟，色香味俱全，在 2013 年 12 月 4 日正式成為聯合國教科文組織認定的世界非物質文化遺產，今天可千萬別錯過！」，下列何者不應該出現在「和食」的菜單內？
- (A) 壽喜鍋
 - (B) 土瓶蒸
 - (C) 蕎麥麵
 - (D) 蔘雞湯