

1. 餐廳中與客人接觸的第一線人員，負責迎賓、帶位、送客等工作的是下列哪位工作人員？
(A) Receptionist (B) Runner
(C) Head Waiter (D) Sommelier
2. 餐廳「Restaurant」源自法文「Restaurer」，其意思為何？
(A) 使復元，回復體力 (B) 得到安慰
(C) 身心放鬆 (D) 釋放壓力
3. 連鎖餐廳的始祖為下列何人？
(A) 雷·克羅克(Ray Kroc)
(B) 亨利·哈維(Henry Harvey)
(C) 肯德基(KFC)爺爺
(D) 史塔特拉(Statler)
4. Tavern 是指下列何者？
(A) 小酒館 (B) 咖啡館
(C) 居酒屋 (D) 小餐館
5. 下列何者不是法國三大珍味？
(A) 松露 (B) 魚子醬
(C) 生蠔 (D) 鵝肝醬
6. 顧客坐在櫃檯前點餐及用餐，廚師在開放式廚房烹調食物，烹調後直接服務給顧客，因此顧客可欣賞廚師現場烹調的樂趣，請問此種服務方式為下列何者？
(A) 櫃檯式服務(Counter Service)
(B) 自助式服務(Self Service)
(C) 外燴服務(Catering Service)
(D) 客房餐飲服務(Room Service)
7. 下列何者是連鎖餐廳的優點？
(甲) 分店聯合廣告，快速提高市場名氣
(乙) 集中採購，降低成本
(丙) 投資金額多寡富彈性，可完成自己創業夢想
(丁) 加盟者自主性大
(戊) 免去創業期的風險及摸索時間
(A) 甲乙丙 (B) 甲乙戊
(C) 甲乙丙丁 (D) 甲乙丙丁戊
8. 請將收拾盤碟 3S 原則依照順序，由先而後依序排列之：
(甲) Scrape (乙) Stack (丙) Sanitize (丁) Separate (戊) Safe
(A) 甲→乙→丁 (B) 乙→丙→丁
(C) 甲→乙→戊 (D) 甲→乙→丙

9. 下列何者是引起食物生物性危害的所謂危險溫度範圍？
- (A) $-18 \sim -4^{\circ}\text{C}$
(B) $7 \sim 60^{\circ}\text{C}$
(C) $0 \sim 7^{\circ}\text{C}$
(D) $60 \sim 75^{\circ}\text{C}$
10. 負責蟲害防治與垃圾處理，器皿洗滌作業、器皿保養與管理等工作的是下列哪一個部門？
- (A) 餐廳部(Restaurant Dept.)
(B) 廚房部(Kitchen Dept.)
(C) 宴會部(Banquet Dept.)
(D) 餐務部(Steward Dept.)
11. 小張是某旅行社英語導遊，上個月接待外國旅客到某國家風景區旅遊，該地擁有全國面積最大的濕地瀉湖，為數眾多的廟宇、宗教文化以及歷史遺跡，還可看到每年引來的黑面琵鷺。請問以上敘述為哪一國家風景區？
- (A) 雲嘉南濱海國家級風景區
(B) 北海岸及觀音山國家風景區
(C) 西拉雅國家風景區
(D) 東北角暨宜蘭海岸國家風景區
12. 外交部領事事務局建立國外旅遊預警分級表，針對國外之政治、流行傳染病、天災等情勢，提供適當的旅遊安全警示，請問下列分級中何者**錯誤**？
- (A) 紅色：不宜前往
(B) 橙色：避免非必要旅行
(C) 黃色：檢討應否前往
(D) 灰色：可以前往
13. 根據航空運輸協會(IATA)劃分的飛行區域，請問夏威夷群島位於哪一區域？
- (A) TC1
(B) TC2
(C) TC3
(D) TC4
14. 2014年我國來臺旅客(Inbound)入境人次第一名為哪一國？
- (A) 中國大陸
(B) 香港
(C) 美國
(D) 日本
15. 王品集團旗下餐飲事業「聚」北海道昆布鍋，自2007年起於顧客間提倡可重複使用之筷子，每年減少使用140萬雙免洗筷，可減少排放1萬4000公斤的二氧化碳，員工亦隨身攜帶環保筷，不使用免洗筷，減少樹木過度砍伐，請問此種行銷理念屬於哪一種行銷導向？
- (A) 生產導向(Production Orientation)
(B) 銷售導向(Selling Orientation)
(C) 行銷導向(Marketing Orientation)
(D) 社會行銷導向(Social Marketing Orientation)

16. 餐旅業產品與服務若未即時售出，無法留待隔日再賣，例如：航空機位、旅館床位、餐廳座位，此為餐旅業哪一特性？
- (A) 易逝性(Perishability)
(B) 不可觸摸性(Intangibility)
(C) 異質性(Heterogeneity)
(D) 不可分割性(Inseparability)
17. 觀光地區居民模仿觀光客穿著與舉止，對於自己民族文化及宗教漸漸漠視及忽略，此種情形是哪一方面的負面影響？
- (A) 環境方面
(B) 經濟方面
(C) 社會方面
(D) 文化方面
18. 下列何者不是餐旅服務人員必備的專業服務知能？
- (A) 良好記憶力、緊急應變能力
(B) 擅長社交，辯才無礙
(C) 禮貌微笑，樂於助人
(D) 豐富學識與專業餐旅技能
19. 下列何者不是旅館客務部服務中心(Concierge)負責的工作內容？
- (甲) 接機、送機服務 (乙) 協助旅客搬運行李 (丙) 代客停車
(丁) 為房客過濾電話 (戊) 兌換外幣
- (A) 甲乙丙 (B) 甲乙丙戊
(C) 甲丁戊 (D) 丁戊
20. 西班牙一座古老教堂，經過當地政府多年修建後成為具有當地特色的旅館，此種具有歷史、文化意義的建築所改建之旅館，稱為：
- (A) Parador (B) Lanai (C) Cottage (D) Pension
21. 餐旅業建立標準作業流程(Standard Operation Procedures, SOP)以提升整體服務品質，是為了克服餐旅業的哪一項特性？
- (A) 不可分割性(Inseparability)
(B) 易逝性(Perishability)
(C) 異質性(Heterogeneity)
(D) 無形性(Intangibility)
22. 有關 Hospitality Industry 的特質，下列敘述何者錯誤？
- (A) 「有形與無形」、「外在與內隱」的產品組合
(B) 兼具服務供應者與顧客之間的滿意感受
(C) 是一種以營利為主，服務為次要的事業
(D) 提供顧客食物、飲料與住宿設施，而獲得安全感及生、心理上的舒適滿足

23. 來臺旅客逐年增加，請問來臺旅客於何年達成 1000 萬人次？
(A) 101 年 (B) 102 年
(C) 103 年 (D) 104 年
24. 有關廚房環境設計的敘述，下列何者**錯誤**？
(A) 構成廚房工作三角形的分別為：爐台、冰箱、水槽
(B) 廚房一般作業場所亮度應在 200 米燭光以上
(C) 廚房一般溫度會設定在 20~25°C，相對溼度在 50~60%
(D) 廚房與供餐場所面積比例為 1：3
25. 有關臺灣各地方特色名產配對，下列何者**錯誤**？
(A) 基隆：鼎邊銼 (B) 甲仙：芋頭
(C) 宜蘭：鴨賞 (D) 埔里：高粱酒
26. 將法國新舊菜系有系統地分類，將菜餚精練簡化，建立廚房人員組織編制，被尊稱為「西餐之父」者為下列何人？
(A) 蒙布·布朗傑(Monsieur Boulanger)
(B) 安東尼·卡雷姆(Antoine Carême)
(C) 艾斯·可飛(Georges Auguste Escoffier)
(D) 亨利·哈維(Henry Harvey)
27. 下列何者**不是**元宵節所舉辦的活動？
(A) 鹽水蜂炮 (B) 臺東炸寒單
(C) 頭城搶孤 (D) 臺灣燈會
28. 知名餐飲產業舉辦產品試吃特賣會、廚藝比賽、記者招待會等活動，透過媒體採訪藉以提升公司知名度與形象的方式是下列何種行銷推廣模式？
(A) 廣告推銷 (B) 公共關係
(C) 產品包裝 (D) 人員行銷
29. 根據世界觀光組織(UNWTO)對觀光型態的分類，下列何者屬於國際觀光(International tourism)？
(A) Inbound Tourism + Outbound Tourism
(B) Outbound Tourism + Domestic Tourism
(C) Inbound Tourism + Domestic Tourism
(D) Inbound Tourism + Internal Tourism
30. 湯瑪斯·庫克(Thomas Cook)被尊稱為「旅行業鼻祖」、「近代觀光業之父」，其主要貢獻**不包括**下列哪一項？
(A) 建立領隊與導遊制度
(B) 發行周遊券
(C) 信用卡制度
(D) 旅遊手冊及交通時刻表

31. 有關中國各朝代對於旅館業者的稱呼，下列何者**錯誤**？
- (A) 明清：販仔間
 - (B) 元：驛站
 - (C) 隋唐：禮賓院
 - (D) 秦漢：逆旅
32. 我國特色民宿(原住民保留地、經農業主管機關劃定之休閒農業區、觀光地區、偏遠地區及離島地區)規定的客房數及客房總樓地板面積分別為下列何者？
- (A) 五間以下；150 平方公尺以下
 - (B) 十間以下；150 平方公尺以下
 - (C) 十五間以下；150 平方公尺以下
 - (D) 十五間以下；200 平方公尺以下
33. 2016 年臺灣燈會於哪一縣市主辦？
- (A) 苗栗縣
 - (B) 澎湖縣
 - (C) 桃園市
 - (D) 新竹縣
34. 旅客透過旅行社協助購買機票與預訂酒店，旅遊行程由旅客自行規劃，該種旅遊方式稱為何者？
- (A) Backpack Travel
 - (B) By Pass Product
 - (C) Business Travel
 - (D) FAM Tour
35. 下列何者擁有生物多樣性海洋生態資源及島嶼人文地景資源，範圍內的東吉嶼也屬於台江國家公園，為我國第 9 座國家公園？
- (A) 澎湖南方四島國家公園
 - (B) 東沙環礁國家公園
 - (C) 墾丁國家公園
 - (D) 金門國家公園
36. 我國旅行業管理規則規定，旅行業承辦旅行業務時，應投保責任保險，有關責任保險範圍與最低金額的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 每一旅客意外死亡 200 萬元
 - (B) 意外事故醫療費用每一旅客 20 萬元
 - (C) 旅客家屬處理善後特別費用：國外 10 萬元、國內 5 萬元
 - (D) 證件遺失損害賠償 2 仟元
37. 有關我國餐飲業未來趨勢的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 養生意識抬頭
 - (B) 行銷管道多元
 - (C) 獨立經營日增
 - (D) 環保意識高漲

38. 旅館業專有名詞「Comp.」，表示：
- (A) 公務用 (B) 房間升等
(C) 長住旅客 (D) 免費招待
39. 有關機票的敘述，下列何者**錯誤**？
- 甲、機票可分為紙本機票及電子機票(E-Ticket)，基於環保及成本因素考量，紙本機票類型已逐漸淘汰
乙、機票可中文或英文書寫
丙、電子機票內容中 FLT 是指班機艙等，其中 ECONOMY 是指經濟艙
丁、2008 年 6 月 1 日起臺灣全面實施 E-Ticket
- (A) 乙丙 (B) 乙丙丁
(C) 丙丁 (D) 甲乙丙
40. 有關西餐內場工作人員的敘述，下列何者正確？
- (A) Executive Chef 負責菜單研發、創新食譜、掌控食物成本，並執行烹調工作
(B) Garde Manger 負責大塊肉類的燒烤、肉汁烹調製作
(C) Entremetier 負責蔬菜料理、澱粉料理及蛋料理製作
(D) Pantry Cook 負責製作麵粉類的烘烤，可細分麵包師傅、蛋糕師傅、糖果餅乾師傅等
41. 有關世界各國經典代表佳餚，下列配對何者**錯誤**？
- (A) 馬賽海鮮濃湯(Bouillabaisse à la Marseillaises)：法國
(B) 曼哈頓蛤蜊巧達湯(Manhattan Clam Chowder)：美國
(C) 薩河蛋糕(Sachertorte)：德國
(D) 千層麵(Lasagne)：義大利
42. 小英為一家知名餐廳經營者，他統計過去銷售狀況來預估當日銷售量，作為當日採購食材數量的依據；同時了解食材有保存期限，因此特別注重生鮮食材的保鮮狀況；接待人員容易因情緒不佳影響當天服務品質，需加強員工自我情緒管理。請問上列敘述中**沒有**提到哪一個餐飲業特性？
- (A) 產品不易儲存性
(B) 服務異質性
(C) 銷售量不易預估
(D) 無形性
43. 下列各項事件發生歷程，請依發生時間前後的順序排列：
- 甲、開放國人出國觀光
乙、日本開放日人出國觀光
丙、日籍來臺旅客首次超越美籍旅客
丁、「中華民國觀光導遊協會」成立
戊、「中華民國領隊協會」成立
- (A) 甲乙丙丁戊 (B) 乙丙甲丁戊
(C) 甲戊乙丙丁 (D) 乙丙丁甲戊

44. 餐飲業品已獲得市場接受，利潤顯著增加，行銷重點在建立消費者品牌偏好，是屬於產品生命週期(Product Life Cycle, PLC)的哪一個階段？
- (A) 導入期 (B) 成長期
(C) 成熟期 (D) 衰退期
45. 旅行社與航空公司之間為航空票務作業、銷售結報、匯款轉帳及票務管理制定了統一作業模式，我們稱為：
- (A) BSP (B) CRS
(C) MRP (D) TSA
46. 有關食物中毒的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 細菌生長要素為溫度、濕度、時間、營養
(B) 食物中毒是指兩人或兩人以上攝取相同食物，發生相同發病症狀，自可疑食物檢體送至化驗單位驗出致病原因
(C) 臺灣地區以夏天最常發生中毒現象
(D) 餐飲業最常見為腸炎弧菌，其感染途徑為有傷口、膿瘡者
47. 臺灣旅館連鎖發展蓬勃，許多國際旅館連鎖集團進駐臺灣市場；下列國際連鎖旅館所屬集團之配對，何者**錯誤**？
- (A) 臺北喜來登大飯店：萬豪國際集團
(B) 香格里拉臺南遠東國際大飯店：香格里拉酒店集團
(C) 臺北老爺大酒店：日本加賀屋
(D) 臺中公園快捷假日飯店：洲際酒店集團
48. 觀光旅館建築機設備標準，每層樓客房數多少間以上，應設置一處 Pantry Room？
- (A) 三十間 (B) 二十間
(C) 十五間 (D) 十間
49. 我國旅館星級評鑑制度，下列敘述何者正確？
- (A) 綠建築環保設施標準包括日常節能設施、綠化設施、廢棄物減量、水資源
(B) 分數在 180 分至 300 分之間的旅館，評鑑等第為 2 星級
(C) 第一階段為「服務品質」評鑑，第二階段為「建築設備」評鑑
(D) 兩階段評鑑總分共計 900 分
50. 某日飯店客滿，將沒有房間的旅客介紹至其他飯店入住，但當天卻發現有空房未銷售出去，這種錯將空房誤以為有人入住的情況，讓飯店蒙受損失的房間稱為下列何者？
- (A) Sleeper (B) Skipper
(C) Walk-in (D) No Show

【以下空白】