

- 有關餐旅專業名詞語源之敘述，下列何者正確？
 - Travel 與法文 Travail 同源於拉丁文 Tripalium，衍生有對旅遊環境負責任態度之意
 - Tourism 源於拉丁文 Tornus，衍生有巡迴旅遊之意
 - Hospitality 源於古法文 Hôtel，衍生有殷勤款待陌生人之意
 - Restaurant 源於英文 Restaurer，衍生有對顧客提供場所、食物、休息場所之意
- 餐旅業者透過試吃、名人推薦、影片放送系列活動進行，吸引消費者目光，刺激銷售買氣，目的是為克服何種行業屬性？
 - Inseparability
 - Perishability
 - Intangibility
 - Heterogeneity
- 交通部觀光局自 2015 年推出「喔熊彩繪列車」(EMU700 型)，廣受各界好評，2016 年再推出「OhBear 微笑觀光列車」，陪旅客一同旅行臺灣及推廣觀光。試問：「OhBear 微笑觀光列車」屬於觀光系統組合何者？
 - 觀光主體
 - 觀光媒體
 - 觀光客體
 - 觀光經濟體
- 媒體報導：「泰國第 9 世國王蒲美蓬 2016 年 10 月 13 日駕崩，全國進入國喪期，外國觀光客銳減僅剩 30%。為刺激觀光，維持國家外匯收益，泰國政府決議 12 月起，免簽證費 3 個月，許多觀光景點甚至免門票……」。此段敘述反應出餐旅業何一層面之影響？
 - 社會
 - 文化
 - 經濟
 - 環境
- 臺灣推動新南向政策，簽證開放為重點工作之一，目標 3 年內再增印尼、越南、印度、菲律賓、緬甸、寮國、柬埔寨等 7 國免簽，以提升東南亞來臺旅客數。此一政策之實施，可望克服餐旅業何項發展影響因素？
 - Tourism Multiplier
 - Travel Resistance
 - Travel Allowance Restrictions
 - Tourism Satellite Account
- 為增加國外旅客購物消費誘因，政府除放寬退稅條件，也持續鼓勵餐旅業者增設退稅據點。現行外籍旅客在臺同一天內向同一特定營業人購買特定貨物，累計含稅消費金額達多少額度及可申請退還之稅別為何？
 - 新臺幣 2,000 元，營業稅
 - 新臺幣 3,000 元，消費稅
 - 新臺幣 5,000 元，娛樂稅
 - 新臺幣 12,000 元，貨物稅
- 有關餐旅從業人員職業前程規劃之敘述，下列何者**錯誤**？
 - 應優先瞭解自我能力、興趣與志向
 - 需瞭解外在環境狀況變化，督促自我與時俱進
 - 目標設定是為了選工作而非經營人生
 - 應定期檢討自我職涯定位，恪守職德



8. 有關餐旅業職業道德要求之敘述，下列何者不宜？
- (A) 旅行業收受旅客價金後，應主動開立代收轉付收據
 (B) 餐飲業應設置油煙與汙水回收處理設備，避免造成環境公害
 (C) 旅館業供客用之盥洗用具、毛巾、浴巾、拖鞋等備品宜選用拋棄式替換，確保使用人安全衛生
 (D) 從業人員每年應健康檢查 1 次，檢查項目為胸部 X 光肺結核檢查、傳染性眼疾檢查、傳染性皮膚病檢查等
9. 「餐旅業服務員」為工作職場第一線的工作人員，對於營運情形及給予顧客良好第一印象有很大的影響。有關其從業應備條件之敘述，下列何者不宜？
- (A) 個性樂於助人及喜歡與人接觸
 (B) 能與人溝通並善解人意
 (C) 具強健體魄與旺盛工作力
 (D) 重視個人服儀，隨時於顧客面前整理外貌，以展現優雅整潔儀表
10. 有關西方餐飲發展史實之敘述，下列何者錯誤？
- 甲、咖啡屋(Coffee House)發展於中古世紀時期，首設於敘利亞大馬士革(Damascus)
 乙、法國大革命促成宮廷料理平民化
 丙、法國凱薩琳公主(Catherine de Médicis, 1519~1589)被譽為西餐之母
 丁、便利西餐創始於法國
 戊、馬可波羅(Marco Polo)將義大利麵點製法傳入中國
- (A) 甲乙丙丁 (B) 甲丙丁戊 (C) 乙丙丁戊 (D) 甲乙戊
11. 有關國內餐飲業發展歷程之敘述，下列何者正確？
- 甲、「圓山飯店」於 1965 年創辦航空餐點供應站，開創空廚業發展先河
 乙、1983 年「春水堂」搖製出首杯泡沫紅茶，成為華人飲料代名詞
 丙、「波麗露(Bolero)」餐廳開業於 1934 年，為國內首家西餐廳
 丁、必勝客(Pizza Hut)為國內最早引進的速食業者
 戊、星巴克咖啡(Starbucks Coffee)於 1998 年由統一集團引進，為國內首家重烘焙咖啡直營連鎖店
 己、2010 年「晶華酒店」併購國際知名麗晶飯店(Regent)品牌，促成餐飲業跨入國際連鎖經營時代
- (A) 甲乙丙 (B) 甲乙己 (C) 丙丁戊 (D) 丁戊己
12. 據史證考究，下列餐飲業經營型式何者發展時間最早？
- (A) Harvey House
 (B) Public Cook House
 (C) Tavern
 (D) Restaurant
13. 「東坡肉」是逢年過節時必備的佳餚，醬汁赤濃味厚，肉軟而不爛，油花入口即化，令人回味無窮。此道料理源於下列何一菜系？
- (A) 廣東菜 (B) 四川菜 (C) 福建菜 (D) 江浙菜

14. 日前臺北市衛生局稽查轄區餐飲業者，知名的大飯店衛生都亮紅燈，角落發現蟲子，餐盤堆置地面，截油設備汙漬積沉、生熟食砧板未分類消毒。業者如欲改善稽查問題，應由下列何單位主導？
- (A) Kitchen Dept. (B) Dining Room Dept.
(C) Engineering Dept. (D) Steward Dept.
15. 西班牙釀酒業歷史悠久，日前推出「閃電藍葡萄酒(Gik Blue)」，藍色酒液顛覆大家對葡萄酒的想像，葡萄酒不再只有紅酒和白酒。消費者如欲了解釀造方式及嚐鮮，下列餐飲服務人員何者為首選？
- 甲、Wine Steward 乙、Sommelier 丙、Wine Butler 丁、Chef de Vin 戊、Winner
(A) 甲乙丙丁 (B) 乙丙丁戊 (C) 甲丙丁戊 (D) 甲乙丙丁戊
16. 顧客如點用「廣東粥」，依中式廚房職責區分，將由下列何者負責製備？
- (A) 料清 (B) 上什 (C) 候鑊 (D) 白案
17. 有關西餐廚房 Garde Manager 一職之敘述，何者正確？
- (A) 亦稱 Pastry Chef (B) 需協助油炸食物製備
(C) 負責冷食菜餚製備 (D) 擅長醬汁調製
18. 英國名廚傑米奧利佛(Jamie Oliver)旗下「Jamie's Italian」餐廳於 2016 年進駐臺灣，為確保連鎖據點餐飲品質一致，並達到大量生產、降低成本、店面流程簡單之目標，其總店內場工作區域設計宜為：
- (A) U 型排列 (B) 面對面型平行排列
(C) 背對背型排列 (D) L 型排列
19. 有關餐廳格局規劃之敘述，下列何者**錯誤**？
- 甲、用餐區空調宜設定 68°F~77°F
乙、服務區與烹調區分隔距離應縮短
丙、外場區域光度應保持 200 米燭光
丁、烹調區保持負壓狀態可避免油煙流入用餐區
戊、宴會廳桌椅採直橫交錯型配置有利於節省空間
- (A) 甲丙丁戊 (B) 甲丙丁 (C) 乙丙丁 (D) 丙戊
20. 有關餐飲成本計算之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 耗損率 + 產出率 = 100%
(B) (食物成本總額 ÷ 銷貨總額) × 100% = 銷售毛利率
(C) 銷售總額 - 餐飲成本總額 = 銷售毛利
(D) 600 公克、1 台斤、16 兩霜降牛肉採購成本相同
21. 餐飲產品生產過程中，為精準管控各項成本支出，首要考量因素為何？
- (A) Standard Yield (B) Standard Portion
(C) Standard Production (D) Standard Recipe
22. 餐飲業者藉由工作內容調整，讓員工體驗不同工作，以達到學習的效果，是屬於何種訓練設計？
- (A) 在職訓練 (B) 實作練習 (C) 工作輔導 (D) 工作輪調

23. 有關廚房安全衛生管理之敘述，下列何者正確？
 (A) 從業人員手部應保持潔淨，並遵循洗、擦、舖、拿清洗步驟
 (B) 患有 B 型肝炎者仍可從事食品製備
 (C) 刀叉匙如以熱水殺菌，溫度應達 80°C，加熱 1 分鐘以上
 (D) 沙門氏菌為食品中毒案件中最常見之細菌，充分加熱至 60°C 即可滅菌
24. 下列西餐經典菜餚中，混合焦化與軟化烹調法烹製而成者為何？
 (A) 爐烤牛肉 (B) 紅酒燉牛肉 (C) 馬賽海鮮湯 (D) 德國豬腳
25. 商務旅館經營模式之出現，源由下列何國？
 (A) 美國 (B) 法國 (C) 義大利 (D) 瑞士
26. 一般旅客入住下列旅館類別中，何者需預先簽約確認？
 (A) Residential Hotel (B) Casino Hotel
 (C) Boutique Hotel (D) Resort Hotel
27. 旅館客房類型之 Quad Room，最多可入住人數為何？
 (A) 4 人 (B) 5 人 (C) 6 人 (D) 8 人
28. 喜年來大飯店為擴大經營規模徵聘新進人員，特別針對招募職位條件，如工作經驗、教育程度及專業證照等加以說明。此一說明屬於何類工作設計？
 (A) Job Description (B) Job Assignment
 (C) Job Classification (D) Job Specification
29. 有關旅館「保證訂房」之敘述，下列何者**錯誤**？
 (A) 訂房確認後，旅客即登入 Cancellation 名單
 (B) 旅客須預先刷卡或預付訂金，當日未入住，訂金不需退還
 (C) 訂房經確認，旅館需提供符合旅客需求之訂房內容
 (D) 英文簡稱為 GTD
30. 下列旅館部門單位專責接待 Walk-In Guest 服務的人員為何？
 (A) Reservation (B) Reception Office
 (C) Business Center (D) Uniformed Services
31. 蘭城晶英酒店(Silks Place Yilan)為提供親子客群在舒適安全環境中享受渡假樂趣，將館內八樓廣場打造成適合幼童至大童的娛樂天地－「芬朵奇堡(Fantasy Castle)」。此項設施屬於何類旅館商品？
 (A) 核心產品 (B) 輔助產品 (C) 支援產品 (D) 延伸產品
32. 有關 Front Office Dept.常見專業用語之敘述，下列何者正確？
 (A) Walk-out 未結清款項即遷出之旅客
 (B) Cancellation 未取消訂房也未遷入之旅客
 (C) Understay 預訂遷出卻未遷出之旅客
 (D) Sleep Out 超額訂房之旅客

33. 有關旅館業經濟特性之敘述，下列何者正確？
(A) Butler Service 屬核心產品，無法儲存再售
(B) 旅客住宿需求具有季節性
(C) 客房銷售可隨淡旺季調整，短期供給彈性高
(D) Room Division Dept.毛利收益較 F & B Dept.低
34. 信樺假日酒店共有 500 間客房，昨日住房數及售價分別為 Single NT\$3,300，220 間、Double NT\$4,500，180 間、Suite NT\$7,500，60 間、OOO 6 間；HU 2 間，昨日平均房價(Average Rate Per Occupied Room)為何？
(A) NT\$3,972 (B) NT\$4,037 (C) NT\$4,244 (D) NT\$4,317
35. 旅館業者選擇加入特定聯合組織，僅使用其商標及支付授權金，經營權自主，此類連鎖經營方式為下列何者？
(A) Lease (B) Referral Chain
(C) Management Contract (D) Franchise
36. 有關歐美各時期重要旅遊活動發展代表之敘述，下列何者正確？
(A) 上古時期—文化旅遊(Cultural Travel)活動興起
(B) 中古時期—階級旅遊(Class Travel)活動興起
(C) 文藝復興時期—朝聖旅遊(Pilgrimage Travel)活動興起
(D) 工業革命時期—大眾旅遊(Mass Travel)活動興起
37. 下列國內觀光旅遊政策與建設之推動，何者最早實行？
(A) 桃園機場捷運通車
(B) 出入境「自動查驗通關服務(e-GATE)」啟用
(C) 全面開放陸客來臺觀光旅遊
(D) 發表臺灣觀光全新品牌「Taiwan-The Heart of Asia」
38. 有關旅行業代理商(Tour Retailer)之敘述，何者正確？
(A) 經營規模小，營運成本高 (B) 多採包辦經營方式(All-inclusive)推廣業務
(C) 可提供較高的客製化服務 (D) 以較低契約價預訂支援企業產品
39. 依據我國現行《旅行業管理規則》之規範，有關旅行業經營範疇之敘述，何者正確？
(A) 不論經營型態，均需投保責任險與履約險，並繳納相同之保證金
(B) 領有營業執照者均可設計國外遊程，安排導遊或領隊人員隨團服務
(C) 綜合旅行業得以包辦型式經營旅遊業務
(D) 只有甲種旅行業可自行組團，為旅客安排出國觀光所需之食宿、交通服務
40. 根據交通部觀光局統計顯示，國內旅行業經營型態以甲種(總公司)類別居多，下列相關敘述何者錯誤？
(A) 責任險投保項目金額及專業經理人聘僱數與綜合旅行社相同
(B) 接受旅客線上訂購交易，代收轉付交易憑證免登載於網站
(C) 法定經營成本包含資本額、註冊費、保證金，約新臺幣 3,603,000 元
(D) 得自行決定是否加入品保協會(TQAA)

41. 有關旅行業從業人員職責之敘述，下列何者正確？
- (A) 外語領隊得支援接待 SHA、MFM、HKG 等地區來臺觀光客源
 - (B) Sales Clerk 專職旅遊產品銷售推廣與市場資訊蒐集
 - (C) OP 專職旅遊證件代辦、護照人別確認及行前說明會資料準備
 - (D) 領團人員專職領團出國，由產品部派任與管控
42. 花蓮縣辦理「太魯閣族春之頌系列活動」多年，若將此節慶活動導入 MICE 元素，下列何項活動為宜？
- (A) 原住民歲時祭儀與狩獵活動
 - (B) 南島文化國際研討會與手工藝展覽
 - (C) 部落深度文化體驗與導覽
 - (D) 原住民歌舞表演與比賽
43. 「熟悉旅遊」已成為旅行業新式行銷評鑑工具之一，下列相關敘述何者**錯誤**？
- (A) 原文為 Fair Tour，縮寫為 Far Tour
 - (B) 專指熟悉行程的旅行團，活動對象為旅行業者
 - (C) 可體驗新開發的旅遊路線或旅遊目的地
 - (D) 策劃者可能為旅遊目的地或當地公部門
44. 我國護照名列全球最好用的護照之一，目前可以免簽方式進入 119 個國家及地區，國人出國旅遊暢行無阻。下列相關規範敘述，何者正確？
- (A) 封底內頁得由持照人自行填寫
 - (B) 空白內頁不足得申請加頁，惟 2 頁為限
 - (C) 依持用對象區分為外交護照、公務護照及一般護照三類
 - (D) 效期屆滿得申請延期，惟一個月為限
45. 航空公司為旅行業海外團體旅遊業務執行重要輔助人，下列航空公司所屬國家及飛航代碼組合何者正確？
- (A) British Airways—英國—BA
 - (B) China Airlines—中國—CA
 - (C) UNI Air—美國—UA
 - (D) Singapore Airlines—新加坡—SA
46. 目前國內青年學子如計畫前往美國進行為期五個月的暑期工讀(含一個月自助旅行)，應申請何類簽證？
- (A) No Visa
 - (B) Working Holiday Visa
 - (C) Immigrant Visa
 - (D) Nonimmigrant Visa
47. 有關旅行業異業合作經營方式之敘述，下列何者正確？
- (A) 旅行業透過異業結盟發揮的合作價值始於二階通路
 - (B) 零階通路中旅行業主要扮演中間商角色
 - (C) 旅行業於異業合作中扮演生產者(Producers)角色，信用卡業者則為配銷者(Distributors)
 - (D) 入行門檻高為旅行業異業合作之優勢

48. 下列餐旅業實務推廣活動中，何者**不屬於**直效行銷(Direct Marketing)模式？
- (A) 旅行社業務人員拜訪公司人力資源部門接洽獎勵旅遊行程
 - (B) 消費者出示手機中麥當勞官網登載之優惠卷，消費時免列印同享優惠
 - (C) 西堤牛排(Tasty)業者針對客訴建議，主動致電表示歉意
 - (D) 山富旅行社於東森購物台銷售「擁抱東京~迪士尼、箱根鐵道深度遊、富士溫泉 5 日」行程
49. 「易遊網旅行社」(ezTravel)於 2011 年推出專攻頂級消費客群之環遊世界旅行品牌「鴻鵠逸遊(HHtravel)」，以頂級堅持打造每趟旅程，堅持高標準服務規格，讓旅客盡情享受優質旅行。此一經營策略最主要目的為何？
- (A) 建立市場區隔性
 - (B) 提升品牌知名度
 - (C) 擴大市場佔有率
 - (D) 創造遊程差異價
50. 伴隨 2017 年大環境變化影響，有關餐旅業發展趨勢之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 綠色消費(Green Consumption)風潮將被科技風潮取代
 - (B) 因應勞基法修正，業者經營方式仍將持續朝集團化及連鎖化發展
 - (C) 陸客團量縮減，來臺觀光客源不足，業者倒閉潮湧現
 - (D) 行動購物趨勢成型，業者紛紛推出專屬 APP，讓消費者一指訂隨時 GO

【以下空白】