

1. 觀光系統成分包含「觀光主題」、「觀光客體」及「觀光媒體」等三大類，其中下列何項不屬於「觀光媒體」？
  - (A) 觀光設施資源
  - (B) 旅館住宿業
  - (C) 旅行社外語領隊
  - (D) 航空公司空服員
2. 有關餐旅名詞之語源及定義之敘述，下列何者不正確？
  - (A) 英文「Hospitality」源自於古代法文 Hospice，意為「親切、殷勤地款待旅行客」
  - (B) 英文「Travel」源自於拉丁文 Tripalium，原意為「轆轤」，有巡迴旅遊，終究回到原出發地之意
  - (C) 英文「Tourism」是指基於非工作目的，暫時離開原居住地，遊覽觀光地區，而後仍舊返回所屬居住地
  - (D) 英文「Leisure」源自於拉丁文 Licere，意指「可被允許無拘無束的行動，所從事非謀生性質的活動」
3. 陳先生與妻兒一行三人，於年節期間報名旅行社的韓國五日遊觀光活動，前述活動依「世界觀光組織」(UNWTO)對各國觀光種類及旅客之區分，何項型態分類是正確的？
  - (A) Outbound 旅遊及 Internal 旅遊
  - (B) Inbound 旅遊及 Internal 旅遊
  - (C) Inbound 旅遊及 National 旅遊
  - (D) Outbound 旅遊及 National 旅遊
4. 依據行政院主計處之行業標準分類，有關觀光餐旅相關行業之分類，下列何者正確？
  - (A) 會議及展覽服務業：I 大類
  - (B) 主題樂園：N 大類
  - (C) 民宿：R 大類
  - (D) 航空公司：H 大類
5. 下列哪一項觀光活動型態與其他三項明顯不同？
  - (A) Sustainable Tourism
  - (B) Environmental Tourism
  - (C) Festival Tourism
  - (D) Responsible Tourism
6. 某慈善機構免費招待接受認養的青少年參加「劍湖山遊樂區及三義木雕之旅」，請問這項活動的舉辦，不符合哪一種觀光型態？
  - (A) Social Tourism
  - (B) Industrial Tourism
  - (C) Amusements Tourism
  - (D) Eco-Tourism
7. 我國歷代對旅館住宿業有不同之稱呼，下列何者意義較接近今日之民營旅館住宿業？
  - (A) 客舍
  - (B) 禮賓院
  - (C) 會同館
  - (D) 館舍
8. 英國通濟隆公司(Thomas Cook and Sons)成立於西元 1845 年，下列何者並非其首創服務項目？
  - (A) Circular Note
  - (B) Cook Coupon
  - (C) Space Bank
  - (D) Circular Ticket

9. 有關 Restaurant 一詞之語源敘述，下列何者不正確？
- (A) 18 世紀時，法國布朗傑先生(Boulangier)，供應一道羊腿湯(Le Restaurant Divin)，由於口味佳，吸引許多上流人士，之後並以此命名作為餐廳的名字，Restaurant 逐漸演變為餐廳的專有代名詞
- (B) Restaurant 一詞衍生自法文 Restaurer
- (C) 即「恢復體力、元氣回復」之意
- (D) 12 世紀時，法國巴黎出現第一家公共餐飲屋，稱為「Public Cook House」
10. 早期流行於德國與法國，原指「釀製與出售啤酒與水果酒的場所」，後來除了酒精飲料外，也供應各式餐點，上述指的是？
- (A) Brasserie
- (B) Bistro
- (C) Tavern
- (D) Café
11. 美美餐廳平均客單價約為 350 元，某一天總營收為 140,000 元，座位數共 80 席，依上述資料，則該日的座位週轉率(Turn-over Rate)為多少？
- (A) 3
- (B) 4
- (C) 5
- (D) 6
12. 江浙菜以燉、燜、煨、生烤、紅燒、清蒸為主，下列哪一種菜色並非其著名代表？
- (A) 宋嫂魚羹
- (B) 樟茶鴨
- (C) 龍井蝦仁
- (D) 貴妃雞
13. 有關《米其林指南》(Le Guide Michelin)之敘述，下列何者不正確？
- (A) 是法國知名輪胎製造商米其林公司所出版的美食及旅遊指南書籍的總稱
- (B) 其中以評鑑餐廳及旅館，書皮為綠色的「綠色指南」最具代表性
- (C) 米其林星等一顆星的意義是指，值得停車下來品嚐的好餐廳
- (D) 米其林星等二顆星的意義是指，非常好的廚藝，值得繞道前往，但所費不低
14. 有關臺灣地區餐飲業發展，下列哪一項敘述不正確？
- (A) 民國 23 年(西元 1934 年)，臺北波麗露餐廳開幕，為臺灣第一家西餐廳
- (B) 民國 54 年(西元 1965 年)，圓山飯店成立「空廚餐點供應站」，為我國空廚的濫觴
- (C) 臺灣最早本土連鎖速食業是「頂呱呱炸雞」速食店
- (D) 最早由國外引進臺灣的速食業是「必勝客」，民國 75 年於臺北市設立第一家分店
15. 根據經濟部商業司「中華民國行業營業項目標準分類」，將餐飲業分為四大類，其中盒餐(便當)營業型態歸為哪一類？
- (A) 飲料店業
- (B) 飲酒店業
- (C) 餐館業
- (D) 其他餐飲業
16. 加盟連鎖餐廳(Alliance Chains Restaurant)中有所謂的「Delegated Chain」，是指何種型態的加盟方式？
- (A) 合作加盟連鎖
- (B) 特許加盟連鎖
- (C) 委託加盟連鎖
- (D) 自願加盟連鎖

17. 餐廳設有開放式廚房(Open Kitchen)，廚師直接將烹調好的菜餚由服務檯端送給客人，客人可欣賞菜餚現場製作，上述餐廳服務方式指的是？
- (A) Counter Service
  - (B) Cafeteria Service
  - (C) Partially Service
  - (D) Convenience Food Service
18. OTOP(One Town One Product)意指經濟部中小企業處推廣的「一鄉鎮一特產」，構想源自日本 OVOP(One Village One Product)一村一品活動，下列並非OTOP 所列之特色產業？
- (A) 新竹竹塹玻璃特色產業
  - (B) 花蓮富里六十石山金針休閒特色產業
  - (C) 南投鹿谷凍頂烏龍茶特色產業
  - (D) 臺南東山咖啡特色產業
19. 「星星大飯店」係一家經觀光局評鑑認證之五星級飯店，其餐飲部門擁有五個餐廳，餐飲部設有協理一名，其下設有五名經理，經理下亦有多名幹部(副理、領班等)，管理餐飲部逾兩百名工作人員，此做法係指單位主管能有效督導管理部屬，較能符合組織設計的哪一項原則？
- (A) 統一指揮
  - (B) 工作分配
  - (C) 賦予權責
  - (D) 指揮幅度
20. 於工作設計(Job Design)項目中，下列何者又稱為「工作條件」、「工作資格說明」？
- (A) 工作分析(Job Analysis)
  - (B) 工作規範(Job Specification)
  - (C) 工作分類(Job Classification)
  - (D) 工作說明書(Job Description)
21. 有關餐飲組織中負責營業器皿洗滌、保養及換發等工作，由哪一個部門統籌處理？
- (A) Purchasing Department
  - (B) Banquet Department
  - (C) Sales&Marketing Department
  - (D) Steward Department
22. 下列餐飲從業人員中，何者不屬於外場工作人員？
- (A) Butcher
  - (B) Greeter
  - (C) Bus Boy
  - (D) Sommelier
23. 依《食品衛生管理法第 23 條》規定：公共飲食場所衛生之管理辦法，由直轄市、縣市主管機關頒布之各類衛生標準或規範定之。以行政院衛生福利部《食品良好衛生規範》之內容，下列敘述何者不正確？
- (A) 使用地下水源者，其水源應與化糞池、廢棄物堆積場所等污染源至少保持 5 公尺以上
  - (B) 照明設施：工作檯面或調理檯面應保持亮度 200 燭光以上
  - (C) 冷凍食品存放在  $-18^{\circ}\text{C}$  以下
  - (D) 廁所不得正面開向食品作為場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向，以防止汙染者，不在此限
24. 依《民宿管理辦法》第三條之定義，民宿係指「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」。有關《民宿管理辦法》之規定敘述，下列何者不正確？
- (A) 由民宿建築物實施使用人自行經營，但離島地區經當地政府委託經營之民宿不在此限
  - (B) 特色民宿不得以農舍供作民宿使用
  - (C) 民宿申請方式與一般旅館業相同，皆採登記制
  - (D) 特色民宿可設置於原住民保留地

25. 全臺有 13 處青年活動中心，大多位於旅遊景點，在觀光局主導安排下，現為「國際青年之家」結盟店，請問青年活動中心其主管單位為何？
- (A) 觀光局
  - (B) 教育部(體育署)
  - (C) 行政院青年輔導委員會
  - (D) 救國團
26. 旅館業提供顧客尊貴極致的管家服務(Butler Service)，符合旅館業產品的哪一項產品類別？
- (A) 正式產品(Formal Product)
  - (B) 核心產品(Core Product)
  - (C) 附屬產品(Augmented Product)
  - (D) 延伸產品(Extend Product)
27. 依觀光局星級旅館評鑑，截至 102 年底，經評鑑為星級旅館之家數除臺北市外，次多是哪一地區？
- (A) 高雄市
  - (B) 花蓮縣
  - (C) 臺中市
  - (D) 新北市
28. 下列哪一種旅館類型，並非主要以長期住客為主要服務對象？
- (A) Apartment Hotel
  - (B) Transit Hotel
  - (C) Residential Hotel
  - (D) Condominium
29. 所謂「Boutique Hotel」是指何種類型的旅館？
- (A) 背包客旅館
  - (B) 旅遊車屋
  - (C) 膳宿公寓
  - (D) 精品旅館
30. 依照我國星級旅館評鑑計畫規定，下列敘述何者正確？
- (A) 評鑑採兩階段進行，第一階段評「建築設備」，第二階段評「服務品質」，兩階段配分各 600 分，兩者合計 1200 分
  - (B) 民國 100 年開始實施第一次星級旅館評鑑
  - (C) 星級旅館評鑑標識認證效期為六年
  - (D) 「建築設備」與「服務品質」兩項總分 750 分以上者核給「五星級」認證
31. 國外旅館的等級評鑑，下列何者(負責評鑑單位)以「洋房棟數」為等級標識，棟數愈多代表等級愈高？
- (A) 中國大陸國家旅遊局
  - (B) 米其林輪胎公司
  - (C) 美國汽車協會
  - (D) 英國國家旅遊局
32. 旅館客房兩個房間相連，且兩個房間房內有門可以互通，此類型適合家庭住用，亦可個別銷售，此類房型稱之為？
- (A) Inside Room
  - (B) Hospitality Room
  - (C) Adjoining Room
  - (D) Connecting Room

33. 下列旅館部門，何者不屬於前場部門(Front of the House)？
- (A) Administration Department
  - (B) Housekeeping Department
  - (C) Front Office Department
  - (D) Business Center
34. 旅館中所謂的「Flat Rate」是指下列何者？
- (A) 旅行社或公司企業事先與旅館簽定契約，不論旅館提供何種型態的客房，房價固定一致，且不因住房次數或人數多寡而有差異
  - (B) 旅館以其最高與最低房價的平均作為團體價格，又稱平均房價
  - (C) 飯店與各公司、機關團體事先簽約，當其所屬員工住房時，給予約定的折扣價
  - (D) 提供房客比其原訂更好的房型，但仍按原訂房價收費
35. 「幸福大飯店」共有各式客房 320 間，某日客房中有 5 間 O.O.O.房、另 1 間屬於 House Use，當日售出 200 間，其住宿總收入 540,000 元，則該日飯店的平均房價(Average Rate per Occupied Room)約為多少？
- (A) 2,204 元
  - (B) 2,213 元
  - (C) 2,700 元
  - (D) 1,920 元
36. 截至民國 102 年底，依據交通部觀光局有關國人出國及外國人入境之統計狀況，下列何者錯誤？
- (A) 國人出國人次超過 1100 萬人次
  - (B) 外國人入境逾 800 萬人次
  - (C) 國人出國目的地前三名依序為：大陸、香港、日本
  - (D) 外國人入境主要以觀光為目的者居多數
37. 截至民國 102 年 12 月底，全臺旅行社(不含分公司)約有多少家？
- (A) 3200 家
  - (B) 2500 家
  - (C) 2400 家
  - (D) 2300 家
38. 「大熊旅行社」是綜合旅行社且是旅行業品質協會(TQAA)會員，該旅行社除總公司外，全臺尚有八家分公司(屬性皆為總公司)，請問「大熊旅行社」應投保的履約保險金額最少要多少金額？
- (A) 1300 萬元
  - (B) 2400 萬元
  - (C) 9200 萬元
  - (D) 4800 萬元
39. 為保障國人旅遊安全，外交部建立有國外旅遊預警制度，並將警示等級區分為四類，目前菲律賓南部民答那峨島(Mindanao Island)列為「橙色警示」，其警示意義為何？
- (A) 提醒注意
  - (B) 高度小心，避免非必要旅行
  - (C) 特別注意旅遊安全並檢討應否前往
  - (D) 不宜前往
40. 有關旅行業領隊人員與導遊人員其工作內容之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 外語導遊服務對象，除執業證登載語言別外，並得接待或引導大陸、香港、澳門旅遊業務
  - (B) 華語導遊服務對象為大陸、香港、澳門地區之來臺觀光旅客，不包含使用華語之來臺國外觀光旅客
  - (C) 外語導遊以執業語言類別區分計有英文等 13 類
  - (D) 導遊人員之職前訓練，結訓前須口試

41. 歐美旅行業中，以經營批售業務為主，提供制式化遊程(Ready-made Tour)大量銷售，前述所指為何？
- (A) Tour Wholesaler
  - (B) Tour Operator
  - (C) Retailer Travel Agent
  - (D) Incentive Travel
42. 鄭先生高中畢業後進入某客運公司任職多年，近年來且任單位主管，依據《旅行業管理規則》規定，鄭先生須擔任單位主管多少年，始有資格參加「旅行業經理人」訓練？
- (A) 3 年
  - (B) 4 年
  - (C) 6 年
  - (D) 未符合訓練資格
43. 機票基於開票作業國別與銷售作業不同而產生價格的差異。假設票款於他站支付，但在國內開票，此狀況即是？
- (A) SITI
  - (B) SITO
  - (C) SOTI
  - (D) SOTO
44. 在非移民簽證(Non-Immigrate Visa)中，若團體出發前尚未收到目的國核發的簽證，但已確定簽證會核准，可請求代辦團簽之航空公司電傳告知簽證已核准之訊息，以利團體登機及出國手續辦理，此一電傳文件，稱之為？
- (A) OK Board
  - (B) Shore Pass
  - (C) TWOV
  - (D) Visa Granted Upon Arrival
45. 機票種類中有所謂「APEX 機票」，意指下列何項？
- (A) 團體旅遊票
  - (B) 免費機票
  - (C) 預付旅遊機票
  - (D) 旅行業代理商優待機票
46. 旅行業 Abacus 航空訂位五要素「PRINT」中的 I 代表下列何者？
- (A) 訂位人、資料來源
  - (B) 開票資料
  - (C) 旅客姓名
  - (D) 行程
47. 有關航空公司代碼(Airline Code)與中文名稱之配對，下列何者錯誤？
- (A) 立榮航空(Uni Airways)：B7
  - (B) 德國漢莎航空(Lufthansa)：LS
  - (C) 法國航空(Air France)：AF
  - (D) 遠東航空(Far Eastern Air Transport)：EF
48. 依國際航空運輸協會(IATA)訂定的城市代碼(City Code)，不正確的是哪一項？
- (A) 馬尼拉(Manila)：MAN
  - (B) 峇里島(Denpasar/Bali)：DPS
  - (C) 蒙特婁(Montreal)：YUL
  - (D) 曼谷(Bangkok)：BKK

49. 價格(Price)是行銷組合策略之一，也是消費者決定購買的重要因素。「企業在推出新產品時，以低價位吸引消費者的購買慾望，讓產品在短期內有較高的市場佔有率」，此定價方法即是？
- (A) 吸脂定價策略
  - (B) 滲透定價策略
  - (C) 滿意定價策略
  - (D) 習慣定價策略
50. 有關旅館業市場未來發展趨勢，下列敘述何者錯誤？
- (A) 小型精緻化與大型國際化、豪華化同步發展
  - (B) 會議展覽產業興盛
  - (C) 追求旅館品牌與形象之區隔化
  - (D) 獨立經營取代連鎖性經營