

1. 迪士尼(Disney)的企業宗旨用語：「我們創造歡樂。」，並將「為每位進入這個大門的貴賓創造與眾不同的經驗」視為己任。請問下列何項餐旅用語，較能代表出該企業的服務精神？
(A) Hotel (B) Hospice
(C) Hospitality (D) Tourism
2. 風景區內設立的餐廳及旅館業者會依平日、假日制定不同的尖峰、離峰價格策略，主要是為了因應餐旅業的何項特性？
(A) 不可儲存性(Perishability)
(B) 即時性(Instantaneity)
(C) 地區性(Location)
(D) 多樣性(Diversity)
3. 餐飲服務過程中，容易因為作業流程不同或服務人員素質落差的影響，此為餐飲業何項特性所造成？
(A) 無形性(Intangibility)
(B) 不可分割性(Inseparability)
(C) 公共性(Public)
(D) 異質性(Heterogeneity)
4. 下列何者不屬於餐旅業之行業特質？
(A) 與其他餐旅同業關聯性密切
(B) 生產、銷售在不同時地進行
(C) 從業人員為商品的一部分
(D) 營業有明顯的尖峰時間
5. 據媒體報導：「高雄氣爆事件引發災害，上市飯店包括國賓及晶華於高雄市内分別有高雄國賓及晶華捷絲旅中正館據點，雖不在氣爆區域，不過2家飯店陸續接到取消訂房電話，其中，捷絲旅中正館周末兩天有近30%要求退訂。」；此段敘述，反應出餐旅業何項特性影響？
(A) 易逝性(Perishability)
(B) 易變性(Variability)
(C) 合作性(Cooperation)
(D) 不可分割性(Inseparability)
6. 有關餐旅業服務特質之敘述，下列何者錯誤？
(A) 服務的體驗無法移轉給第三者
(B) 服務無法集中製造與儲存
(C) 服務的滿意與否和顧客的期望有密切關係
(D) 服務本身是及時的，服務不當無法以補救的方式來彌補
7. 「Le Restaurant Divin」意指恢復元氣的肉湯，現已成為餐廳的代名詞。此一詞發源自何國？
(A) 義大利 (B) 美國
(C) 希臘 (D) 法國

8. 有關國外餐旅事業發展歷史之敘述，下列何者正確？
- (A) 第二次世界大戰後，興起現代大眾旅遊(Mass travel)
 (B) 十字軍東征促成西餐廚藝平民化發展
 (C) The Grand Tour 旅遊型態發源於法國大革命
 (D) 文藝復興時期蒸汽機的改良修復，促成火車成爲主要旅遊交通工具
9. 有關國內餐旅產業發展之敘述，下列何者正確？
- (A) 「東亞交通公社」爲民間最早成立的觀光組織團體
 (B) 民國 67 年開放國人出國觀光，積極發展觀光餐旅業
 (C) 頂呱呱(TKK Fried Chicken)於民國 73 年進駐，成爲首家來臺開店的國際餐飲連鎖品牌
 (D) 西雅圖咖啡(Barista Coffee)爲國人自創咖啡專賣店品牌
10. 餐旅業發展史上，下列何者爲首位運用鐵路交通籌辦團體旅遊之旅遊經紀人？
- (A) 陳光甫(Chen Guangfu)
 (B) 亨利·威爾斯(Henry Wells)
 (C) 湯瑪斯·庫克(Thomas Cook)
 (D) 威廉哈頓(Willam Ferederick Harden)
11. 隨著國內異國料理風潮之興起，各式融合民族特色的料理美食大放「異」彩，吸引消費者前來大快朵頤，國人飲食習慣因而有所改變。此反映出發展餐旅業對國人何一層面之影響？
- (A) 經濟層面 (B) 政治層面
 (C) 文化層面 (D) 環境層面
12. 臺東熱氣球活動至今(2014 年)已邁入第四年，吸引超過 200 萬人次參與，創造超過新臺幣 40 億餐旅經濟產值，更帶動國內各縣市熱氣球風潮。此類餐旅經濟擴張效應現象可稱爲？
- (A) Travel Information Manual
 (B) Travel Allowance Restrictions
 (C) Tourism Satellite Account
 (D) Tourism Multiplier Effects
13. 觀光餐旅事業之推展，已列入政府國家經濟發展重點項目，下列敘述何者不屬於其正面發展效益？
- (A) 帶動國家基礎建設
 (B) 增加就業機會
 (C) 提高國民所得
 (D) 創造社會雙重性現象(Social Dualism)
14. 全面開放大陸觀光客來臺有助於創造餐旅事業實質觀光收益；但伴隨著文化差異，陸客隨手亂丟垃圾、上廁所不隨手沖水、隨地吐痰及便溺、不愛惜公共物品，蓄意破壞之行爲更是隨處可見。這些脫序行爲將爲餐旅業發展帶來何類負面效益？
- (A) 社會層面 (B) 經濟層面
 (C) 環境層面 (D) 文化層面

15. 羅馬帝國時期，貴族旅遊風氣盛行，隨行也有「專人」引導、協助搬運行李，此專人類似現代領隊、導遊，其專業名稱請問為何？
- (A) Cruise
 - (B) Courier
 - (C) Coach
 - (D) Carrier
16. 餐旅業針對新進員工實施之職前訓練(Orientation Training)，其訓練內容不包含下列何者？
- (A) 職務處理程序與方法
 - (B) 公司之各項政策、制度與規定
 - (C) 公司經營概況及組織架構
 - (D) 管理技術及管理實務
17. 餐旅從業人員擬定自我職涯計畫，應遵循的步驟由先至後依序為何？
- (A) 選擇職業→自我探索→執行與評估→設定目標
 - (B) 自我探索→執行與評估→選擇職業→設定目標
 - (C) 執行與評估→選擇職業→設定目標→自我探索
 - (D) 自我探索→選擇職業→設定目標→執行與評估
18. 有關餐旅業服務模式之敘述，下列何者不適宜？
- (A) 把顧客(customer)奉為賓客(guest)對待，更能超越他們的期待
 - (B) 善用目光交會與肢體語言
 - (C) 較好的位置只保留給消費能力高之顧客
 - (D) 一切從微笑開始
19. 有關餐旅業職業道德要求之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 誠心提供優質的服務
 - (B) 善用職權爭取特別的優惠
 - (C) 誠實和尊重為職涯核心觀念
 - (D) 將心比心地對待他人
20. 有關餐旅從業人員從業須知之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 職務分工強調垂直單一化
 - (B) 藉由不斷努力贏得高度的顧客滿意度(Guest Satisfaction)
 - (C) 行業屬性極度仰賴輪班制度
 - (D) 須接受當他人享受休息時間時，仍須堅守工作崗位的事實
21. 餐旅從業人員應備條件中，下列何者屬於專業性服務知能？
- (A) 良好外語溝通協調能力
 - (B) 情緒穩定且抗壓性高
 - (C) 富有同理心
 - (D) 富有服務熱忱

22. 餐飲業經營型態中，下列何者出現於 16 世紀歐洲各國街坊，主要提供訪客們聚餐的場所，後來被視為現代餐廳之前身？
- (A) 餐飲屋 (B) 咖啡屋
(C) 酒吧 (D) 客棧
23. 有關歐美餐飲代表人物之敘述，下列何者正確？
- (A) 義大利凱薩琳公主(Catherine de Medici)促成義法餐飲交流，後人尊稱西餐之母
(B) 美國威廉哈頓(Willam Ferederick Harden)開設多家名為 Harvey House 的餐廳成為速食餐飲始祖
(C) 安東尼卡雷姆(Marie-Antoine Carême)建立廚房組織制度，被尊稱西餐之父
(D) 法國艾斯可菲(Auguste Escoffier)建立上菜次序感，被譽為法國廚師界摩西
24. 歐美地區餐飲宴會形式之出現，源自何人所創？
- (A) 埃及人 (B) 蘇美人
(C) 希臘人 (D) 羅馬人
25. 世界首家咖啡屋出現於下列何處？
- (A) 法國巴黎
(B) 義大利威尼斯
(C) 英國倫敦
(D) 中東大馬士革
26. 全球知名餐飲評鑑指南－米其林指南(Michelin Guide)之出現，主要是受下列何人影響所促成？
- (A) 艾斯可菲(Auguste Escoffier)
(B) 漢尼耶(Grimod de la Reyniève)
(C) 費南德·波伊特(Fernand Point)
(D) 法蘭西斯·皮耶爾(François Pierre de la Varenne)
27. 國際知名餐飲連鎖業者，下列何者被譽為「速食業巨人」？
- (A) 星巴克(Starbucks)
(B) 肯德基(Kentucky Fried Chicken)
(C) 麥當勞(McDonald's)
(D) 賽百味(Subway)
28. 中國歷代首創御廚及庖正等官吏設置始於何時？
- (A) 唐朝 (B) 夏朝
(C) 元朝 (D) 秦朝
29. 中國餐飲業名人，下列何者享有「糕餅業始祖」尊稱？
- (A) 諸葛亮 (B) 陸羽
(C) 詹王 (D) 易牙

30. 下列選項中，何者為我國最早的餐廳發展型態？
(A) 茗 (B) 廬 (C) 館 (D) 茅
31. 中國「藥膳飲食文化」的起始，發源自下列何人所創？
(A) 元世祖忽必烈
(B) 孫思邈
(C) 慈禧太后
(D) 孔子
32. 中國地方菜系中，下列何者最早具有中西融合特色？
(A) 上海菜 (B) 四川菜
(C) 廣東菜 (D) 北京菜
33. 中式菜系中，下列何種菜系烹調方法是以「湯湯水水」見長？
(A) 福建菜
(B) 浙江菜
(C) 廣東菜
(D) 臺灣菜
34. 臺灣本土泡沫紅茶飲料店的經營型態，出自下列何一業者所創？
(A) 慕茶
(B) 天仁茗茶
(C) 春水堂
(D) 休閒小站
35. 有關「餐廳」基本定義之敘述，下列何者**錯誤**？
(A) 原指恢復元氣，給予營養食物與休息之場所
(B) 具備公開而固定營業場所
(C) 強調環境需衛生優良
(D) 屬於社會福利事業
36. 餐飲服務商品中，下列何者**不屬於**「促成貨品」(Facilitating Goods)？
(A) 芒果冰茶
(B) 藍帶豬排
(C) 寬敞的停車空間
(D) Kitty 造形吸管
37. 「用餐人數與餐廳席位總數的對比值」，即指下列何者？
(A) 座位週轉率
(B) 空間利用率
(C) 平均服務座位數
(D) 平均消費額

38. 目前國內「中式餐廳」的經營，主要分類依據為何？
 (A) 管理型態 (B) 價格
 (C) 服務型式 (D) 地方菜系
39. 一般餐廳通稱之「完全服務(Full Service)」用餐模式，即指下列何種餐飲型態？
 (A) 餐桌服務(Table Service)
 (B) 櫃檯服務(Counter Service)
 (C) 自助餐服務(Buffet Service)
 (D) 外賣服務(Take-out Service)
40. 有關速食餐廳經營特色之敘述，下列何者正確？
 甲、餐飲內容多樣化 乙、提供快速的服務 丙、提供簡單有限的菜單
 丁、菜色精緻、裝潢豪華 戊、標準化製備技術
 (A) 甲、乙、丁
 (B) 乙、丙、戊
 (C) 甲、丙、丁
 (D) 丙、丁、戊
41. 下列何者不是「中華民國行業標準分類」餐飲業分類型態？
 (A) 飲酒店業
 (B) 飲料店業
 (C) 餐館業
 (D) 餐飲攤販業
42. 西洋流行音樂兩大天后瑪麗亞凱莉(Mariah Carey)、席琳狄翁(Céline Dion)相約至臺灣舉行跨世紀演唱會，活動結束後順道進行臺灣美食之旅，兩人走訪了宜蘭、深坑、鹿港、東港等特產餐廳，請問兩人品嚐的美食不包含下列何者？
 (A) 臭豆腐 (B) 糕渣
 (C) 櫻花蝦 (D) 棺材板
43. 釋迦牟尼佛、耶穌基督兩人應回教領袖—真主阿拉之邀，參加回教美食餐廳開幕剪綵活動，活動期間兩人不會品嚐到下列何種餐食？
 (A) 德國豬腳
 (B) 炸榴槤酥
 (C) 沛綠雅(Perrier)氣泡礦泉水
 (D) 麻辣臭豆腐
44. 餐廳類別中，下列何者屬於「非商業型餐廳」(Noncommercial Restaurant)？
 (A) 俱樂部餐廳(Club Member Restaurant)
 (B) 填飽站(Filling Station)
 (C) 獄所餐廳(Jail Feeding)
 (D) 家庭餐館(Family Restaurant)

45. 世界經濟已邁入全球化時代，「連鎖經營」(Chain Operation)更成為餐飲業常見業態；有關連鎖餐廳經營優勢之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 具有健全的管理制度及資金來源
 - (B) 富彈性化生產規範，創造各分店差異化
 - (C) 可集中資源，創造多元行銷通路，共同推動行銷活動
 - (D) 採購量大，議價空間也較大，降低經營風險
46. 有關餐飲事業之敘述，下列何者正確？
- (A) 餐廳營運不善最常見的原因是開店資金不足
 - (B) 餐飲業可視為服務業、製造業和買賣業的綜合體
 - (C) 餐廳裝潢、氣氛與衛生皆屬於餐廳有形產品
 - (D) 美國常以獨立經營方式發展國際性餐飲企業
47. 有關 Gourmet Restaurant 之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 不易產生規模經濟
 - (B) 首次消費客群比例佔多數
 - (C) 多為高級、精緻餐廳
 - (D) 服務人員需具備專業服務技巧
48. 有關各式餐廳美食組合，下列何者**錯誤**？
- (A) 德國佬的家－黑森林蛋糕
 - (B) 新加坡小館－青木瓜沙拉
 - (C) 韓食堂－辣炒雞排
 - (D) 川菜館－重慶水煮牛肉
49. 餐廳類型中，下列何者較適合以標準化與連鎖化方式經營？
- (A) Theme Restaurant
 - (B) Independent Restaurant
 - (C) Limited-service Restaurant
 - (D) Speciality Restaurant
50. 「為追求更精緻的餐飲品質，提供更專屬化的服務，許多餐廳陸續改變消費方式，顧客需定期繳交會費，才能享用餐廳各項餐飲及休閒娛樂等服務」；此段敘述意指下列何種類型餐廳？
- (A) Highway Restaurant
 - (B) Club Member Restaurant
 - (C) Fast-food Restaurant
 - (D) Cafeteria Restaurant