

- 交通部觀光局持續推動許多觀光方案，並鼓勵技專院校積極培育養成餐旅所需人才，而餐旅相關科系亦為符合產業需求，常於學業中安排「服務學習」、「勞作教育」等課程，要求學生必須早起晨掃，擔任志工，請問此種餐旅教育的安排是為培育出下列何種職業道德的人才？
 - 童叟無欺，待人處事有信用
 - 重視環保，珍惜每一份資源
 - 養成正向的服務人生觀
 - 待人誠懇，處事有同理心
- 為了提升國內餐旅產業國際競爭，以打造臺灣成為「亞洲觀光之心(星)」為目標，餐旅從業人員必須不斷自我精進，才能隨時與國際接軌，請問下列何項不屬於從事餐旅業人員所需具備的條件？
 - 流利的外語溝通技能
 - 標準化的顧客應對方式
 - 求新求變的創造力
 - 行銷與推廣的能力
- 餐旅業中有許多不同的產業所組成，Jolin 是一位就讀餐旅管理科的學生，學習過食物學、房務技術、飲料與調酒、餐飲安全與衛生，並擁有中餐烹調丙級證照、烘焙丙級證照及飲料調製丙級證照，Jolin 畢業後打算直接投入職場工作，請問下列職業規劃中何種職業內容 Jolin 會較無法勝任？
 - 進入飯店，擔任吧檯調酒員，為顧客調製雞尾酒
 - 協助家裡開設的便當店規劃新菜色
 - 擔任飯店客房清潔員，為每間房間補充備品及更換床單、枕套
 - 擔任西餐廳外場服務員，為顧客現場製作凱薩沙拉
- 有關餐旅業的發展過程，請依照下列各項發生的先後順序，由先至後排列之？
 - 清明上河圖描繪了觀光旅遊的盛況
 - 馬可波羅遊記記載中國觀光旅遊指南
 - 臺灣第一家西餐廳波麗路開業
 - 成立臺灣觀光協會
 - ①②③④
 - ①②④③
 - ②①③④
 - ②①④③
- 日前馬祖博弈公投通過，未來博弈事業即將進駐馬祖，希望藉此提升觀光餐旅業的發展，屆時可望為當地居民帶來更多的就業機會，提高所得收入，請問這是屬於下列何種餐旅業的影響？
 - 經濟方面
 - 社會方面
 - 環境方面
 - 文化方面
- 臺灣各地的觀光區域因應大陸旅客觀光人潮，隨處都可看到販售客家花布袋、臺灣小吃磁鐵、翠玉白菜吊飾、原住民圖騰衣物及琉璃珠的店家，此種將其他地區特色產品加以量化生產銷售，嚴重破壞原鄉特色，此為下列何種餐旅業的負面影響？
 - 經濟方面
 - 社會方面
 - 環境方面
 - 文化方面
- 餐飲業的發展中，下列何種產品最早出現於外國餐飲業？
 - 咖啡屋(Café)
 - 小酒館(Taverne)
 - 速食(Fast Food)
 - 羊腿湯(Le Restaurant Divin)

8. 豪小子林書豪長年居住於國外，此次造訪臺灣入住臺北 W 飯店(W Hotel)，飯店特地為豪小子準備許多中式佳餚，包括有避風塘炒蟹、松鼠黃魚、涮羊肉、小籠湯包等傳統菜色，請問豪小子並未品嚐到下列何種菜系的菜餚？
- (A) 上海菜 (B) 江浙菜
(C) 福建菜 (D) 廣東菜
9. 法國有舉世聞名的三大珍味，而臺灣東港也有聞名中外的東港三寶，請問分別為下列哪三種產品？
- (A) 豬腳、烏魚子、櫻花蝦 (B) 豬腳、燒冷冰、櫻花蝦
(C) 黑鮪魚、烏魚子、櫻花蝦 (D) 黑鮪魚、油魚子、櫻花蝦

10-11 題為題組

10. 慶祝情人節，李中蕊為了給老婆一個驚喜，特地向鳳凰旅行社購買二套高鐵假期行程，行程包含住宿一晚高雄金典酒店，並搭配義大遊樂世界的門票，準備陪老婆度過一個難忘的情人節。請問根據上面敘述，依照中華民國行業標準分類，下列何者**錯誤**？
- (A) 行程中高雄金典酒店是屬於 I 大類
(B) 行程中義大遊樂世界是屬於 P 大類
(C) 行程中鳳凰旅行社是屬於 N 大類
(D) 行程中使用臺灣高鐵為交通工具是屬於 H 大類
11. 承上題，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 李中蕊是付費者屬於「觀光主體」，李太太未付費則是屬於「觀光客體」
(B) 高鐵假期結合交通、住宿及遊樂事業，構成觀光基本要素中的「空間」
(C) 李中蕊與老婆的行程符合世界觀光組織(UNWTO)對觀光的定義
(D) 李中蕊與老婆在這次的行程中，將高雄的景點盡收眼底，更受到許多服務人員的用心款待，留下許多美好的回憶，這是餐旅業不可分割性的一種展現
12. 臺灣小吃豐富又多元，除了有傳統風味的水煎包、滷味、大腸包小腸、鹽水雞，更出現許多創意美食，例如熊掌包、爆漿豬排、半月燒等，這種餐飲市場的求新求變，主要是為了克服消費者在選擇商品時具有下列何種特性？
- (A) 異質性(Heterogeneity)
(B) 需求彈性(Elasticity of Demand)
(C) 易變性(Variability)
(D) 供給僵固性(Rigidity of Supply)
13. 房仲業者表示，從事餐飲工作的業主，心目中的黃金店面，往往必須要位於商圈的精華區段，其中三角窗位置更是一位難求，請問是由於餐飲業下列何種特性所造成？
- (A) 公共性(Public) (B) 無形性(Intangibility)
(C) 立地性(Location) (D) 競爭性(Competition)
14. 根據經濟部商業司的營利事業分類，其中 F 大類為「批發、零售及餐旅業」，而 F5 為餐飲業，請問據此分類，下列何者**錯誤**？
- (A) 清心、50 嵐是屬於飲料店業
(B) T.GI Friday、橡木桶是屬於飲酒店業
(C) 正忠排骨飯、大埔鐵板燒是屬於餐館業
(D) 國小營養午餐、阿水師辦桌外燴是屬於其他餐飲業

15. 請問臺灣的麥當勞餐廳與肯德基餐廳目前並未提供下列何種服務？
- (A) Counter Service (B) Self-Service
(C) Take-out Service (D) Catering Service
16. 通常餐廳價位越高，服務比重也會隨之增加，請問有關餐廳服務方式的敘述，下列何者正確？
- (A) Gourmet Restaurant 採餐桌服務方式，是以供應多元菜餚為主，價格經濟又實惠
(B) Family Restaurant 的菜單經常變化，所以價格也會偏高
(C) Theme Restaurant 的服務及產品都會圍繞在餐廳營造的主題氣氛上
(D) Specialty Restaurant 重視服務多過於菜餚，價格偏高，為顧及服務品質，一般較不歡迎年幼的孩童入內用餐

17-18 題為題組

17. 蔡一琳與好友謹容目前規劃合夥經營披薩店，但考量成本及資源，決定使用外賣或外送的餐飲服務方式，但為求服務方式單純化，正思考只選用其中一種服務方式，請協助他們釐清外賣及外送的優、缺點，選出下列錯誤的選項？
- (A) 外送比外賣所需的員工人數會較少
(B) 外送比外賣所需的服務時間會較長
(C) 外賣比外送所需的外場營業空間會較大
(D) 外賣與外送的產品外型較不易控制，故應使用能夠維持產品形狀的包裝材料
18. 承上題，請問蔡一琳與好友謹容合夥經營的披薩店，下列敘述中，何者不符合其特性？
- (A) 經營權可以兩人共享，利潤也共享
(B) 可依據在地特質及社區特性，彈性地調整經營內容
(C) 品牌形象打造不易，但廣告宣傳費用不高，仍吸引許多投資人加入
(D) 營運風險兩人共同承擔，營運規模可大亦可小
19. 紅海集團今年營運長紅，董事長郭邵明特地聘請總理大飯店一主廚阿基師籌備年終尾牙餐會，為了慰勞所有員工一年來的辛苦，特地租用臺北世貿展覽館作為尾牙場地，請問身為飯店主廚的阿基師可能會遇到的狀況，下列何者不正確？
- (A) 雇用大量 PT 人力，以應付當天的服務及菜餚製作
(B) 食材保鮮、衛生安全問題應優先考慮，或使用部分半成品
(C) 必須大量搬動飯店內器具及設備，與飯店內宴會營運相比，收費會較高
(D) 服務及當天供餐狀況，應視紅海集團現場的要求，彈性的做變化
20. 餐廳外場格局規劃的考量因素中，下列何者不是主要納入考量的因素？
- (A) 餐廳出入口的動線規劃
(B) 供水及排水系統的規劃
(C) 場地環境安全的規劃
(D) 空間距離的配置
21. 有關餐廳動線規劃的原則，下列敘述何者錯誤？
- (A) 盡量不要以直線行走的方式來設計動線，容易互相碰撞
(B) 上菜與撤盤的動線要分開
(C) 進貨的廠商要與顧客的行走路線分開，避免產生污染
(D) 餐廳若供應自助餐，要引導顧客依循同一方向取餐，故應分散菜餚種類

22. 對於餐飲業者而言，不論經營何種產品型態，送餐路線(動線)常常必須最優先考慮，請問下列何種送餐路線的距離最佳？
 (A) 10 公尺 (B) 5 公尺 (C) 3 公尺 (D) -5 公尺
23. 今年是東方文化中的吉祥龍年，許多新人搶在今年完成終身大事，許多小龍子、小龍女也都搶在今年誕生，面對供不應求的喜宴訂單、滿月酒席，對餐飲業者而言，相較於前兩年無薪潮的門可羅雀，今年可說是飯店業及餐飲業的豐收年，請問在餐飲業這種特性下，飯店組織中的何種部門感受最深？
 (A) Beverage Department (B) Purchasing Department
 (C) Stewarding Department (D) Banquet Department
24. 觀光餐旅科系培育人才，爲了與業界接軌，於課程中訂立實習課程指標，要求學生畢業前就進入業界吸收新知，並藉此豐富學生經歷，請問這種擔任實習工作的在學學生又稱爲？
 (A) Bus Boy (B) Greeter
 (C) Supervisor (D) Intern
25. 下列何者不是建立標準食譜(Standard Recipe)的優點？
 (A) 使產品製備流程標準化
 (B) 使各項餐飲物料採購規格統一，品質穩定
 (C) 有效掌控食物成本比例，可作爲菜單定價的依據
 (D) 運用科學化的方法記載烹調流程，可做爲未來新進人員訓練的資料
26. 餐廳外場工作時段，必須配合顧客用餐時段作調整，外場工作人員在顧客到達餐廳前，要將稍後的服務內容先做好準備，我們稱爲服務前準備(Mise en Place)，請問小甜甜擔任一名餐廳外場服務員，下列何項工作內容小甜甜不需要參與？
 (A) 致電顧客確認人數，依其需求調整座位及桌數
 (B) 將今日工作區域內欲使用的服務櫃(Station) 補足所需備品
 (C) 依不同用途，摺疊客用、服勤用、展示用的口布
 (D) 依據訂位表需求調整客用餐具
27. 愛心餐廳研發了一道奶油龍蝦義大利麵，研發團隊正爲了菜單上的定價，傷透腦筋，目前只知道龍蝦一斤成本單價爲 1,200 元，採用法國進口奶油一磅 320 元，義大利進口麵條 1 公斤 160 元，製作一道奶油龍蝦義大利麵需用掉 100 克麵條、龍蝦 4 兩、奶油 50 克，請問愛心餐廳以往直接成本爲 40%，扣除人事成本 10%，水電瓦斯成本爲 5%，請問這項新研發的產品定價是多少？
 (A) 677 元 (B) 577 元
 (C) 877 元 (D) 777 元
28. 中餐廚房編制中，每年中秋節負責製作月餅、端午節負責研發各式粽子，並負責宴席中的甜湯、甜品及製作北平烤鴨的荷葉餅，請問是下列哪一位師傅的工作？
 (A) 料清師傅 (B) 上什師傅
 (C) 墩子師傅 (D) 白案師傅
29. 國際觀光旅館中，何種部門供應的餐點，其點餐方式屬於間接式點餐，透過電話或自助式菜單勾選方式來進行點選菜餚，最常見於點用早餐，再由服務人員於指定的時間內將餐點送達指定區域？
 (A) Catering Dept. (B) Room Service Dept.
 (C) Steward Dept. (D) Administration Dept.

30. 俊傑任職於知名連鎖餐廳，擔任餐廳外場領班工作；日前公司將俊傑調任至南部分店，學習應對不同地區的顧客，適應不同的工作環境，此類型訓練稱為？
- (A) Orientation Training
 - (B) On-job Training
 - (C) Apprenticeship
 - (D) Role Playing
31. 餐飲從業人員對衛生安全的要求標準比起其他產業來的更加重視，尤其是負責製作食品的內場工作人員，經常以雙手觸碰食材，更必須養成正確洗手的好習慣。有關正確的洗手方法之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 擦：取用紙巾擦乾雙手，避免再度感染
 - (B) 搓：搓洗雙手至手肘最少 20 秒，以達消除手上微生物的效果
 - (C) 濕：以乾淨的水將手濕潤
 - (D) 沖：將水龍頭沖洗乾淨
32. 澳門各式各樣的飯店、酒店林立，一間比起一間豪華、奢侈，其中澳門的銀河酒店於 2011 年 5 月正式落成及對外開幕，首期發展有三間酒店，分佈在兩座大樓。第一期大樓包括有 2,200 間客房的三間酒店及娛樂場。整個渡假村用以東南亞的建築特色，而其宮殿式設計更注入濃厚的熱帶風情，相較於澳門知名的威尼斯人酒店頗有較勁意味，由此可見旅館業的蓬勃發展，請問此類型的旅館發展是進入下列何時期？
- (A) 豪華旅館時期
 - (B) 環保旅館時期
 - (C) 商務旅館時期
 - (D) 現代旅館時期
33. 旅館中，第一位接待抵達旅館的旅客之工作人員為下列何人？
- (A) Drive
 - (B) Door Attendant
 - (C) Porter
 - (D) Room Maid
34. 下列工作內容中，哪一項不是 Office Clerk 的工作內容？
- (A) 協助房客填寫住客登記卡
 - (B) 接聽內部電話，通知相關單位執行
 - (C) 登錄客房遺留物
 - (D) 記錄館內免費贈與之物品
35. 旅館中，負責與人力銀行保持密切聯繫，統整旅館內所需人力數量，登報或進行內部招募，管理員工餐廳及舉辦員工自強活動，是屬於下列何種部門的工作？
- (A) 人事部
 - (B) 管理部
 - (C) 公共關係部
 - (D) 勞工安全衛生部
36. 有關旅館的功能，下列何者錯誤？
- (A) 住宿功能：是旅館經營的核心功能，讓旅客有家外之家的感受
 - (B) 餐飲功能：提供館內員工餐食服務，滿足生理需求
 - (C) 社交功能：舉辦喜慶宴會聚餐，是民眾社交活動的中心
 - (D) 休閒功能：設置健身房、SPA 及按摩院，滿足人們生活療養的需求

37. 「中信觀光開發公司」更名為「雲朗觀光股份有限公司」後，於旅館業佔有一席之地，旗下眾多的品牌分別具有不同風格的文化，其中哪一個品牌，不僅提供一站式服務，保證在 24 小時內回應顧客所提出的需求，更得到「世界最佳飯店(Preferred Hotels & Resorts Group)」的肯定，成為其中的會員？
- (A) 日月潭雲品酒店 (B) 臺中兆品酒店
(C) 臺北君品酒店 (D) 廈門中信楓悅酒店
38. 下列何種型態的旅館不會有明顯的淡旺季房價差異？
- (A) Capsule Hotel (B) Casino Hotel
(C) Villa (D) Resort Hotel
39. 臺灣常見的旅館型態中，有一種旅館將 Check-in Time 訂為下午 21：00~23：00 間，房租價格必須於入住時結清，且房價中一般不包含餐食的費用，但其房間裝潢高檔、影音設備豐富，隱密性高，顧客可將交通工具停於房間門口，是指下列何種旅館型態？
- (A) Villa (B) Pension
(C) Residential Hotel (D) Motel
40. 邱義於臺北國際旅展購買了渡假套票，一家四口便前往墾丁海島飯店渡假，早上起床後，優閒地前往餐廳用早餐，分別享用了歐姆蛋捲、脆培根及香濃的咖啡與牛奶，並於飯店內使用室內遊戲設施；中午至濱海軒自助餐廳享用午餐後，下午參加墾丁市區觀光行程，晚上逛墾丁大街，自費享用當地的小吃。請問邱義於臺北國際旅展購買的渡假套票，是屬於下列何種計費方式的套裝方案？
- (A) Bermuda Plan
(B) Modified American Plan
(C) Continental Plan
(D) American Plan
41. 穩撰大飯店 12 月 12 日房間銷售狀況顯示無空房可供銷售，但當晚櫃檯接待人員結算當日住房率時，卻發現住房率無法達到 100%，請問可能是什麼原因所造成？
- (A) Sleep Out (B) Stay Room
(C) Sleeper (D) Stay Over
42. 竹感新大酒店元旦當日住房率(Room Occupancy Rate)達到八成，已知竹感新大酒店有客房 200 間，元旦當日有 2 間 O.O.O 房、5 間 G.T.D 房、1 間 House Use 房及 3 間 Under Stay 房，當日客房共收入陸拾萬元，請問竹感新大酒店的平均房價(Average Room Rate)是多少？
- (A) 2,400 元 (B) 3,000 元
(C) 3,045 元 (D) 2,435 元
43. 臺灣知名的寒舍餐旅管理顧問公司及麗緻管理顧問公司，於國內接受旅館委託經營，該旅館再按照營業收入的百分比支付酬勞給委託的管理顧問公司，委託內容依照兩方簽訂的契約辦理，是屬於下列何種連鎖經營方式？
- (A) Franchise Chain
(B) Referral Chain
(C) Voluntary Chain
(D) Management Contract Chain

44. 下列何種單位並不隸屬於 Room Division Department ?
- (A) Executive Business Center
 - (B) Operator
 - (C) Sewing Room
 - (D) Room Service
45. 團體旅客辦理遷入及遷出作業時，下列何項事務不需要留意？
- (A) 團客通常使用信用卡及現金結帳，櫃檯必須先備好零錢
 - (B) 向該團領隊確認明日晨喚時間，請總機協助設定
 - (C) 與行李員聯繫，將旅客行李按房號掛上行李牌送至房間
 - (D) 將團客於館內預計用餐的種類及人數回報餐飲部
46. 傑洛米是陽光大飯店房務部主任(Housekeeping Supervisor)，請問下列哪一項工作內容並非傑若米所管轄及督導的範圍？
- (A) 督導房務辦事員追蹤及記錄客房出借物
 - (B) 提醒房務員為房客開夜床
 - (C) 掌握遷入及遷出的旅客人數，銷售客房及分配房間
 - (D) 督促公清人員清掃員工更衣室
47. 有關旅館連鎖經營的優點之敘述，下列何者不正確？
- (A) 加盟的分店若發生顧客糾紛，連帶影響整體連鎖系統內旅館的企業形象
 - (B) 總公司協助市場調查、研發新產品，分公司可共享成果
 - (C) 共同採購原物料，向供應商議價壓低成本
 - (D) 建立系統化的電腦訂房系統，行銷網絡健全，顧客可以透過許多管道得到相關資訊
- 48-49 題為題組
48. 江南小站冷飲店，店內販售的「柳橙蘇打」登上本月的銷售排行榜冠軍，據店內員工透露，該道飲品是由資深調茶師親自調配，使用新鮮柳橙汁 90 ml 加上 8 分滿的無色汽水即可調製而成。請問今日柳橙一顆可榨出 60 ml 果汁，單價約為 10 元；無色汽水一瓶 500 ml，市價約為 25 元，但無色汽水倒入裝有冰塊的可林杯中，只用了單瓶無色汽水容量的 20%，調製單杯柳橙蘇打需花一名資深調茶師 20 分鐘，今日資深調茶師時薪為 300 元，若冰塊成本不考慮，請問這杯「柳橙蘇打」的直接成本是多少元？
- (A) 20 元
 - (B) 25 元
 - (C) 30 元
 - (D) 35 元
49. 承上題，若江南小站冷飲店調整飲料配方，將「柳橙蘇打」單杯的直接成本提高成 50 元，一杯售價 200 元，請問江南小站冷飲店一杯「柳橙蘇打」的銷售毛利率為是多少？
- (A) 25%
 - (B) 75%
 - (C) 33%
 - (D) 50%
50. 田如蜜與丈夫李大仁於 12 月 15 日入住臺北君悅大飯店雙人房，預計 12 月 16 日退房，住宿一晚房價為 8,000 元，隔日用完早餐後，田如蜜突然覺得頭暈目眩有貧血的現象，於是李大仁便通知櫃檯必須要延後退房時間，若不考慮服務費及稅金，田如蜜與丈夫李大仁在 12 月 16 日 17:20 分辦理退房，扣除訂金 2,000 元，請問應該再付多少費用？
- (A) 12,000 元
 - (B) 8,600 元
 - (C) 10,000 元
 - (D) 16,000 元