

1. 有關餐旅業的語源與定義，下列敘述及解釋何者正確？
 - (A) Tourism：小新到法國攻讀甜點製作課程，預計兩年後學成歸國
 - (B) Courier：小白是名熱血有理想抱負的廚師，立志成為米其林三星餐廳的主廚
 - (C) Inbound Travel：美籍歸國華裔 Mark，趁著暑假來臺灣花蓮自助旅行
 - (D) Outbound Travel：臺南佐助一家人趁著暑假前往七美雙心石滬渡假，留下美麗回憶

2. 下列何者**不是**相關餐旅產業該職務之從業人員必備的專業服務知能？
 - (A) Route Control(RC)：需有機警的應變能力，根據公司分配之路線，與航空公司及當地旅行社密切聯繫配合，並監督掌控該線路團體作業
 - (B) Saucier：需著整齊廚師服，負責菜單設計、研發及食材進貨等工作
 - (C) Room Clerk：需著整齊制服，面帶笑容，有一定的外語溝通能力及技巧
 - (D) Sommelier：需著整齊外場服，有純熟的葡萄酒服勤技巧及良好的銷售能力

3. 有關餐旅產業發展過程之敘述，下列何者**錯誤**？
 - (A) 美國旅館大王史大特拉(Statler)曾說：「旅館是出售服務的企業；所賣的商品只有一種，那就是服務」
 - (B) 旅行業的鼻祖是湯瑪斯·庫克(Thomas Cook)，成立全球第一家旅行社「美國運通公司」，首創第一個團體全備旅遊，鼓勵婦女、平民及學生旅遊
 - (C) 愛斯可菲(Georges Auguste Escoffier)被尊稱為近代廚師之父、西餐之父，對餐飲最大貢獻為建立廚房組織制度
 - (D) 1765 年，法國巴黎的廚師－布朗傑(Boulangier)供應名為恢復之神的羊腿燉蔬菜湯(Le Restaurant Divin)，餐廳一詞開始沿用至今

4. 有關各種觀光專有名詞之解釋，下列何者**錯誤**？
 - (A) Social Tourism：觀光客進入原住民部落，造成原住民之手工藝品商品化
 - (B) Industrial Tourism：皮卡丘前往法國參觀酒莊及酒廠，收獲良多
 - (C) Mass Tourism：組團前往美國時代廣場參加跨年倒數
 - (D) MICE：會議展覽產業，新加坡及香港等地區極力推廣，臺灣的君悅飯店(Grand Hyatt Taipei)也相當適合發展此項產業

5. 有關餐旅業從業人員特質的形容詞，下列何者最適合形容「Chef de Rang」這一位工作人員？
 - (A) 耐操、耐磨，更不怕廚房熱
 - (B) 愛乾淨，鋪床動作快又好
 - (C) 專業的導覽解說，機警的應變能力
 - (D) 面笑、嘴甜、腰軟及手腳快

6. 有關餐旅產業之評鑑及認證制度，下列敘述何者正確？
 - (A) 法國「米其林指南」(Le Guide Michelin)：綠色書皮的「綠色指南」(Le Guide Vert)以評鑑餐廳及旅館為主；紅色書皮的「紅色指南」(Le Guide Rouge)內容為旅遊的行程規劃、景點推薦、道路導引等
 - (B) 交通部觀光局為旅行業者主管機關，法規強制旅行業者需加入中華民國旅行業品質保障協會(TQAA)，而旅客可從協會每季發表之價格做為選擇行程之依據
 - (C) 目前臺灣旅館評鑑採取星級評鑑制度，評鑑方式參考美國 AAA 評鑑制度精神，而法國米其林在旅館評鑑方面也同樣以星級為等級標幟
 - (D) HACCP(Hazard Analysis Critical Control Point)是危害分析和關鍵控制要點，團膳業者可藉此防止各類的食品污染，提昇品質

7. 「連鎖經營」(Chain Operation)為目前各種企業經營管理主要型態之一，下列敘述何者**不正確**？
- (A) Grand Hyatt Taipei、Far Eastern Plaza Hotel Taipei、Sheraton Taipei Hotel 等三家皆屬於委託管理方式(Management Contract)之連鎖旅館
- (B) 麥當勞於民國 73 年進入臺灣餐飲市場，為臺灣最早引進的速食連鎖餐廳
- (C) 連鎖性質的餐旅產業有採購集中而且量大、議價空間較大、可共同推動行銷活動的特色
- (D) 旅行社設立分公司僅能以分公司的名義設立，如東南旅行社臺南分公司
8. 有關各種工作人員的特質之敘述，下列哪一項**最不適合**形容從事餐旅產業之從業人員？
- (A) 重效率、錙銖必較、實事求是、個人能獨立作業及科學性解決問題之能力
- (B) 重創意、靈機應變力強、心思縝密、口語及演說能力佳、良好溝通的技巧並具有國際觀
- (C) 具創新求變、市場敏感度、組織能力強、專業性高、分析判斷等能力，能應變市場狀況，以便解決問題，進一步要組織人事物
- (D) 熱忱、吃苦耐勞、禮貌微笑、具備敬業精神、喜愛與人接觸、擁有專業能力，及多元包容的價值觀
9. 下列哪些航空公司**非**我國企業所經營管理？
- 甲、CI—China Airlines 乙、CX—Cathay Pacific Airways
丙、GE—Trans Asia Airways 丁、KA—Dragon Airlines
戊、BR—Eva Airways 己、SQ—Singapore Airlines
- (A) 甲乙丁己 (B) 甲乙丙丁己
(C) 乙丁己 (D) 乙丙丁己戊
10. 國際航協(IATA)為了管理與制定票價方便起見，將全球劃分為三大區域，請問下列這些城市代號，何者**不在**TC3 區域？
- 甲、SHA 乙、SFO 丙、SEL 丁、LON 戊、MFM 己、RIO
- (A) 甲乙丙丁 (B) 乙丙丁戊
(C) 乙丁戊己 (D) 乙丁己
11. 繼捷星航空(Jetstar Asia)、亞洲航空(AirAsia)後，日本第一家廉價航空樂桃(Peach Aviation)首航臺灣，臺灣廉價航空進入戰國時代，對以價格為優先考量之旅客而言，請問下列哪一種旅遊方式，較會選擇搭乘廉價航空的航班？
- (A) Backpack Travel
(B) GIPT
(C) All Inclusive Tour
(D) Incentive Tour
12. 「娜美小姐您好，請問您在捷奧十日遊的旅程，餐食為葷食或素食？安排您與另一位女客人同住是否恰當？最後，麻煩您將剩餘的團費匯入指定帳號…」，依據這一段對話，判斷屬於下列旅行業團體作業流程中的哪一個部份？
- (A) 前置作業 (B) 參團作業
(C) 團控作業 (D) 出團作業
13. 有關我國旅行業發展過程之敘述，請依年代發生順序，由先至後正確排列？
- 甲、政府一宣布開放大陸探親，老榮民廣志帶著大包小包的行李及禮物，歸心似箭想回大陸家鄉探親
乙、阿呆拿到了第一本機器可判讀護照(Machine Readable Passport, MRP)出國去加拿大玩
丙、風間為了節省成本，違法設立地下旅行社，採取靠行(Broker)手法，利用個人管道進行團體招攬
丁、正男旅行社加入中華民國旅行業品質保障協會(TQAA)成立後的第一批會員
- (A) 丙→甲→乙→丁 (B) 丙→甲→丁→乙
(C) 甲→丙→丁→乙 (D) 丙→乙→甲→丁

14. 地球最大的天敵是人類，目前各地天候出現異常，東非、墨西哥及美國南部歷史性乾旱，臺灣也飽受颱風及豪大雨侵害，請問下列哪一種旅遊方式較適合為地球盡一份心力？
- (A) Social Tourism (B) Sustainable Tourism
(C) Cultural Tourism (D) Cruise Tourism
15. 有關旅行業從業人員之敘述，下列何者正確？
- (A) 旅行業經理人需符合受訓資格才得以報名，之後並要通過國家考試才有資格擔任
(B) 華語導遊只能接待引導大陸、港澳地區之觀光客
(C) 大專以上學校畢業，曾任旅行社代表人 2 年，或專任職員 4 年以上且未有其他不符之消極條件者，就能符合經理人的受訓資格
(D) 日語導遊的職掌包含帶領國人前往日本，並接待引導大陸觀光客之旅遊安全與緊急事件的處理等事務
16. 97 年大陸第 1 支踩線團(FAM Tour)於 6 月 16 日抵達，之後來臺灣旅遊人數逐年成長，人次躍居成為來臺觀光客的首位，請問最有可能派遣同業人員進行探勘之旅為哪一種歐美旅行業之型態？
- (A) Tour Wholesaler (B) Tour Operator
(C) Retail Travel Agent (D) GSA(General Sales Agent)
17. 下列何者不符合我國旅遊文件的相關規定？
- (A) 機票為有價證券，不得任意轉讓他人
(B) 護照是由外交部所核發，共分為外交護照、公務護照及觀光護照
(C) 普通機票使用期限多為一年，促銷機票則天數不定，數天至數月皆有
(D) 我國簽證由外交部所核發，種類共分為外交簽證、禮遇簽證、停留簽證與居留簽證等四類
18. 年滿 18 歲的魯夫從騙人布網路旅行社買了一張機票，其限制欄註明 NONENDORABLE、NONREFUNDABLE 及 NOT VALID AFTER：30 MAY，他最有可能買到哪一種機票？
- (A) Normal Fare，F Class (B) CH，Y Class
(C) CG，C Class (D) YE，Q Class
19. 有關臺灣旅行業的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 綜合旅行業專任經理人需 1 人，總公司資本額 2,500 萬
(B) 民國 77 年起旅行業分為綜合、甲種、乙種三種，82 年開始使用代收轉付收據
(C) 民國 84 年起旅行社須為旅客投保責任保險，每一旅客意外死亡至少新臺幣 200 萬；旅客意外事故導致受傷所產生之醫療費用新臺幣 3 萬元
(D) 旅行社總公司的家數以甲種旅行業最多，綜合旅行社最少，區域分佈集中在新北市
20. 有關旅行業專有名詞的定義，下列敘述何者錯誤？
- (A) 旅行社所安排的套裝旅遊行程必須結合交通、住宿、餐飲、娛樂及購物等各相關行業，稱之為綜合性
(B) PAK：喬巴旅行社和羅賓旅行社共同推出航海王之旅，並聯合銷售此行程
(C) Tour Wholesaler 將業務交由 Tour Operator 代理，稱之為直客銷售 Direct Sale，D/S
(D) 索隆旅行社、騙人布銀行及千陽號郵輪業者共同推廣行銷埃及尼羅河十日遊，稱為異業結盟
21. 有關臺灣旅行業從業人員的職掌及功能，下列敘述何者錯誤？
- (A) Tour leader 指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務(Outbound)而收取報酬之服務人員
(B) Tour leader 須具備航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀等專業能力
(C) Tour Guide 須具備觀光法規、入出境相關法規、外匯常識，及民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約等專業知能
(D) Tour Guide 在考試語言上共分為英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語、俄語、越南語、義大利語、馬來西亞語、印尼語與華語等

22. 有關「航空電腦訂位系統」(Computer Reservation System, CRS)之敘述, 下列何者**錯誤**?
- (A) AMADEUS 於 1987 年成立, 為全球最大的航空訂位系統, 也是業界第一套即時訂位系統
 (B) 電腦訂位系統包含旅遊資訊、訂房租車、飛機時刻表及空位查詢等功能
 (C) 亞太地區最大的機位配售系統(Global Distribution System, GDS)和電腦訂位系統(CRS)為 ABACUS
 (D) ABACUS 訂位系統採用 PRINT 為訂位五大要素
23. 有關出國旅遊之敘述, 下列何者**錯誤**?
- (A) 出國前可參考外交部發布國外旅遊警示參考資訊, 共訂為四級制(灰、黃、橙、紅)
 (B) 我國聯檢程序中, 關於出境的程序為: Check In → Immigration → Customs → Departure
 (C) Immigration: 檢查護照、簽證與機票(Passport、Visa、Ticket)
 (D) Customs: 由財政部海關人員負責, 檢查重點為免稅、應稅、禁止及管制四大項
24. 「... , 您的早餐將於二十分鐘後送達 508 號房, 請問您還需要其他服務嗎? 感謝您的訂餐...」以上為旅館的 S.O.P 對話流程, 依據這一段對話, 判斷這項工作職責是屬於旅館的哪一個部門?
- (A) Steward Department (B) Front Office Department
 (C) Housekeeping Department (D) Food & Beverage Department
25. 下列哪一家旅館**最不可能**一整年的假日平均住宿率都有 7 至 8 成左右?
- (A) 花蓮遠來飯店 (B) 礁溪老爺酒店
 (C) 臺北西華飯店 (D) 劍湖山王子飯店
26. 漢考克一行人下榻克洛克達爾飯店, 房價為 10,000 元, 請問結帳時, 下列哪一種情況下, 漢考克所需支付的帳款最高?
- (A) 房價 + Late C/O 3HR
 (B) 旅館人員自動將房型 Up Grade 到房價 15,000 元的房間
 (C) 房價 + Room Service 300 元
 (D) 房價 + 帶走房間浴室內小包裝沐浴用品, 在旅館商店內販售的沐浴用品包裝組合為 320 元
27. 有關旅館房租的計價, 下列哪一種方式, 旅客較可能吃到晚餐?
- (A) European Plan, EP
 (B) Modified American Plan, MAP
 (C) Continental Plan, CP
 (D) Bermuda Plan, BP
28. 臺灣的知名旅館業中, 下列何者**不是**美國喜達屋國際酒店集團(Starwood Hotels & Resort World)旗下的連鎖品牌?
- (A) Sheraton Taipei Hotel
 (B) Four Points Hotels by Sheraton Chung Ho Taipei
 (C) Far Eastern Plaza Hotel Taipei
 (D) The Westin Taipei
29. 有關旅館之經營與服務, 下列敘述何者**錯誤**?
- (A) 旅館是服務的企業, 銷售商品包括有形設備及無形的服務
 (B) 所有旅館業之中央主管機關皆為交通部觀光局, 建築物與設備檢核需經交通部觀光局核准, 並對公眾負起法律上的權利與義務
 (C) 全年無休, 全天候營業稱之為無歇性
 (D) 觀光旅館業申請方式採許可制, 旅館業則採登記制

30. 有關各種類型旅館的敘述，下列何者正確？
- (A) Capsule Hotel 流行於寸土寸金的日本，靠近交通要塞，旅客不計較空間狹小，以出差或預算不多的旅客為主要客層
 - (B) 日勝生加賀屋國際溫泉飯店(Radium-Kagaya International Hotel)強調女將文化，相近於管家式服務(Butler Service)，提供獨特具個性化的住宿服務品質，稱為 Pension
 - (C) 強調環保概念，永續經營的理念，稱為 Boutique Hotel
 - (D) 歐美常將古老且具歷史意義的建築物改建成旅館，此類型旅館稱為 Cottage
31. 神奇寶貝旅館中的餐飲部主廚小智在海外比賽獲獎，需接受媒體採訪，則應由旅館內哪一個部門協助？
- (A) Public Relations Department
 - (B) Human Resources Department
 - (C) Housekeeping Department
 - (D) Food & Beverage Department
32. Room Occupancy Rate 是旅館客房重要的營運績效指標，某旅館房間總數為 500 間，當天出售 278 間，OOO 為 5 間，下列敘述何者正確？
- (A) Room Occupancy Rate 稱為平均房價， $278 \times (500 - 5) \div 100\%$
 - (B) Room Occupancy Rate 稱為平均房價， $(278 - 5) \div (500 - 5) \times 100\%$
 - (C) Room Occupancy Rate 稱為住房率、住宿率， $(278 - 5) \div 500 \times 100\%$
 - (D) Room Occupancy Rate 稱為住房率、住宿率， $278 \div (500 - 5) \times 100\%$
33. 凌晨 2：00，如果房客致電櫃檯抱怨走廊有客人酒醉喧嘩，並與其他客人發生嚴重爭執，櫃檯接待員在第一時間，應請下列何人前去瞭解處理較為適當？
- (A) Concierge
 - (B) Floor Captain
 - (C) Security Staff
 - (D) Night Manager
34. 有關旅館中各項工作人員職務之形容，下列何者**錯誤**？
- (A) Operator：無形的接待員，平時是通信中樞，緊急事件發生即成為緊急通信指揮中心
 - (B) Flight Greeter：旅館第一位接待房客的員工，並同時鞏固客源及爭取尚未訂房的散客
 - (C) Bell Man：旅館中第一位接待到達旅館客人的工作人員，引導房客辦理手續，搬運行李
 - (D) Door Man：協助房客叫計程車及協助行李員將行李上、下車，解答旅客觀光資訊
35. 有關我國旅館評鑑制度，評鑑的主要內容，下列何者**錯誤**？
- (A) 星級評鑑制度分「建築設備」及「服務品質」兩階段辦理，若選擇兩階段同時評鑑，須先通過「建築設備」評鑑，方能接受「服務品質」評鑑
 - (B) 70 年代以梅花為主要分級標誌，經停辦後 97 年開始正式實施第一次星級評鑑，98 年公布第一波評鑑結果名單
 - (C) 星級評鑑參加對象為領有觀光旅館業執照之觀光旅館及旅館業登記證之旅館，評鑑結果代表旅館所提供之服務品質及其市場定位
 - (D) 星級評鑑共分兩大階段，第一階段建築設備共 600 分，第二階段服務品質共 400 分，五星級評分需到達 750 分以上
36. 下列哪一種類型的旅館，目前臺灣**尚未**引進及設立？
- (A) Transient Hotel
 - (B) Villa
 - (C) Casino Hotel
 - (D) Conference Hotel

37. 中國大陸《新周刊》：「臺灣最美的風景是人」，請問旅館業者若要針對這一句話其核心意義吸引大陸觀光客，應加強哪一方面的服務？
- (A) 增加硬體設備，添購豪華家俱及頂級寢具，餐具器皿採高級路線
 (B) 提倡某些服務上採取差異性服務，讓大陸旅客感受臺灣人特有的氛圍，以客為尊，服務至上
 (C) 招募新進人員，強化及確切執行服務人員的技術訓練，以充足的服務人員服務顧客
 (D) 提昇媒體曝光率，成為熟悉旅遊之下榻旅館或招待大陸知名人士來臺旅遊
38. 小葵餐廳想增聘一位員工負責爐邊雜事，控制上菜順序，完成菜餚之排盤及傳送；請問她要聘請哪一種工作人員較佳？
- (A) 墩子 (B) 上什
 (C) 料清 (D) 候鑊
39. 餐廳編制中，職位由高到低的排列，下列何者正確？
- 甲、Maître d'Hôtel de Carré
 乙、Premier Maître d'Hôtel
 丙、Hostess
 丁、Commis de Rang
 戊、Bus Boy
- (A) 甲→乙→丙→丁→戊
 (B) 乙→甲→丁→丙→戊
 (C) 甲→乙→丙→戊→丁
 (D) 乙→甲→丙→丁→戊
40. 派大星想投資自行創業「行動咖啡車」，其在行政院主計處所頒訂的「中華民國行業標準分類」中，是屬於餐飲業中的哪一類？
- (A) 餐館業 (B) 餐飲攤販業
 (C) 飲料店業 (D) 其他餐飲業
41. 章魚哥餐廳的廣告文宣寫著：本店供應的菜餚重油脂、口味偏重脆、香、酥；烹調法以涮、拔絲、爆、炒、溜、烤等技法為擅長。請問最有可能在這一家餐廳中吃到下列哪些菜餚？
- (A) 左宗棠雞、東安子雞
 (B) 西湖醋魚、龍井蝦仁
 (C) 高麗魚條、雞絲拉皮
 (D) 乾燒明蝦、怪味雞
42. 有關餐飲業的經營管理，下列何者與食材成本控制較無相關？
- (A) 加盟連鎖餐廳，大量採購共同食材
 (B) 做好市場調查(Marketing Research)及市場區隔(Market Segmentation)
 (C) 採用標準採購、標準食譜及標準份量
 (D) 良好的菜單設計
43. 妮妮在大學時攻讀餐飲管理系，對於餐廳外場服務十分有興趣，求學期間也征戰許多餐飲服務比賽榮獲佳績。現在她想要找份興趣與專長結合的餐飲業工作，請問她最適合選擇哪一類餐飲業的工作？
- (A) Cafeteria Service Restaurant
 (B) Gourmet Restaurant
 (C) Feeding Service
 (D) Refreshment Stand

44. 香吉士想開設一家餐廳，有關餐廳的設計規畫，下列何者**錯誤**？
- (A) 需招募 Chef d'Etage 擔任領檯員，其職務內容為接聽電話、訂位及帶位
 - (B) 廚房與供餐場所面積之比例以 1：3 為佳
 - (C) 設備採購須以菜單設計為主要參考依據
 - (D) 採購及驗收人員須分由不同人員執行，發貨原則為 FIFO，冷藏為 4~7°C，冷凍 -18°C
45. 大仁哥雞排店某月的營業額為 50,000 元，雞肉、粉類及油等材料共支出 10,000 元，店租 10,000 元，水電支出為 2,000 元，工讀生薪資 7,000 元，請問下列何者正確？
- (A) 銷售淨利為 28,000 元
 - (B) 銷售淨利為 23,000 元
 - (C) 銷售毛利為 40,000 元
 - (D) 銷售毛利為 21,000 元
46. 有關餐飲業格局的設計，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 工作三角形是指水槽、冰箱、爐檯，其三邊長度總和愈短愈好
 - (B) 廚房設計以面對面平行排列較適合醫院或供應團膳的廚房使用
 - (C) 廚房的工作檯面須有 200 燭光以上；用餐區的氣流應當是正壓，廚房則是負壓
 - (D) 廚房宜有適當的分區設計，由高污染到低污染，依序可分為污染區、清潔區及準清潔區
47. 有關餐飲業在經營管理方面，常會採取收益管理(Yield Management)，是為避免下列何種餐飲業特性？
- (A) Inseparability
 - (B) Intangibility
 - (C) Perishability
 - (D) Heterogeneity
48. 有關西式早餐中各式蛋類之製作方式，下列何者**不屬於**烹調法中的 Dry-heat Cooking？
- (A) Poached Egg
 - (B) Fried Egg
 - (C) Omelette
 - (D) Scrambled Egg
49. 有關餐飲業之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 餐廳部主要負責餐廳的清潔維護、垃圾分類與廢棄物處理等工作
 - (B) 麥當勞在經營管理服務上強調 Q(Quality)、S(Service)、C(Cleanliness)、V(Value)
 - (C) 地點是餐廳經營成功與否最重要的因素，因此許多商家將店面開設在人潮匯集處
 - (D) 臺灣菜融合歷程歷經閩菜、日本菜、中國各省分之菜系，及西方飲食文化等各項特色而成
50. 有關餐飲成本控制之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 摩利亞餐廳平均每客單價為 300 元，座位數為 50 位，某天的 Turnover Rate 在午餐時段為 2 轉，晚餐時段為 3 轉，則該日營業額為 75,000 元
 - (B) 薇薇餐廳購買石斑魚 10 條，每條重 1 公斤，購買價格每公斤 100 元，經去鱗、內臟等，可食用部分剩 6 公斤，其切割耗損率為 40%
 - (C) 艾斯餐廳食物成本佔 30%，總材料費 100 元之義大利麵，售價應訂約為 330 元
 - (D) 佛朗基餐廳購入牛肉 220 盎司(Ounce)2000 元，羊肉 1 磅(Pound)450 元，鴨肉 1 台斤 5 兩 350 元，其單價由高至低排序為：牛肉 > 羊肉 > 鴨肉