





- 馬祖居民在 2012 年 7 月 7 日以 57%對 43%的比例通過博弈公投，同意在島內國際渡假區設置觀光賭場。依行政院主計處公佈之行業標準，「博奕業」被歸屬於哪一類？
(A) R 大類 (B) I 大類
(C) N 大類 (D) J 大類
- 柯南和小蘭、毛利小五郎從日本到臺灣旅遊，巧遇陪同臺灣粉絲到花蓮度假的飛輪海，眾人決定結伴同遊。這樣的旅遊型態，依 UNWTO 對觀光產業的分類，屬於？
(A) International Tourism
(B) Internal Tourism
(C) National Tourism
(D) Inner Tourism
- 阿邦在報上讀到這篇報導：「雲嘉南風管處結合地區觀光業者推出『七股潟湖套裝行程』，將七股潟湖的黑面琵鷺、北門井仔腳鹽田的晒鹽挑鹽體驗、出海口的黑腹燕鷗聚落，以及南鯤鯓代天府的王爺信仰等觀光資源納入行程，為有效管理，七股潟湖每天限制 300 到 500 人進入，並計劃透過溼地生態解說員協助遊客藉由旅遊了解溼地，日漸老化的社區因此有了發展觀光的可能性，地方居民也逐漸以在地為榮，觀光效益可期。」根據這篇報導，下列敘述何者正確？
(A) 當地居民因此產生社區認同，為觀光發展的文化效益
(B) 文中所提「七股潟湖套裝行程」屬於文化遺產觀光(Heritage Tourism)
(C) 透過解說員幫助遊客建立正確的生態觀念屬於城市觀光的主要概念
(D) 設定承載量(Carrying Capacity)主要是為了充分服務每一位遊客，達到賓至如歸的目的
- 小天讀到這篇報導：「阿里山森林遊樂區自開放陸客觀光後，為容納車流、人流而建的大型停車場卻因此破壞了山林原有的排水系統，遊覽車的噪音、排放的烏煙廢氣和吵雜人聲，讓人不得不嘆『沒到阿里山終生遺憾，到了阿里山遺憾終生』。」上文所述為發展觀光產業哪一面向的衝擊？
(A) 環境衝擊
(B) 文化衝擊
(C) 經濟衝擊
(D) 社會衝擊
- 有關餐旅從業人員的服務守則，下列敘述哪一項**不恰當**？
(A) 若客人忘了給小費，應輕聲主動提醒
(B) 應婉拒顧客貴重禮物饋贈，避免私下接觸
(C) 保持優雅體態，留意服裝潔淨及體味
(D) 記錄熟客大名及用餐偏好，不直稱顧客名諱
- 小白和同學利用春節到臺南參觀「新東陽香腸博物館」，蒐集資料時發現產業觀光興起於西元 1952 年，由法國以振興產業為號召，結合工廠與旅行業者發展而成，此類觀光活動類型英文名稱為：
(A) Medical Tourism
(B) Industrial Tourism
(C) Heritage Tourism
(D) Mass Tourism
- 與餐旅事業相關的用字語源，下列何者正確？
(A) hospes 在法國大革命前，指用來招待高貴的朋友的住所
(B) restaurant 由拉丁文 rest au errant 組成，後轉為法文 restaurer，指使人恢復元氣的東西
(C) travel 一字來自義大利文 triplium，原為刑具，後衍生指巡迴的旅程
(D) leisure 源於拉丁文 loisir，原指畫圓工具，現指個人自由從事的非工作性質的活動

8. 為幫助消費者更瞭解旅遊行程，減少旅遊糾紛，旅行社紛紛建置網頁，播放景點照片、旅途影像或線上說明會。旅行社這麼做的目的在於消弭餐旅產品的何種性質？
- (A) Heterogeneity
(B) Intangibility
(C) Perishability
(D) Inseparability
9. 下列歐美餐飲業各個階段發展特色之配對，正確者為何？
- 甲、十字軍東征 乙、上古時期 丙、文藝復興時期 丁、法國大革命後
- ㄅ、精緻餐飲進入平民生活，高級餐廳相繼開設
ㄆ、義式料理影響法式料理，成為西餐的主流
ㄇ、地中海附近餐飲場所林立，以大眾供食為主
ㄏ、東西方飲食文化交流，例如：肉桂由東方傳至西方
- (A) 甲ㄇ、乙ㄆ
(B) 乙ㄇ、丙ㄆ
(C) 丙ㄆ、丁ㄇ
(D) 乙ㄇ、丁ㄆ
10. 某餐廳主廚得知碳烤豬肋排的產出率為 80%，每一份量為 240 公克，每天預計需供應 40 位顧客，請問每星期應準備多少豬肋排原料，才能有足夠的產品供應給顧客？
- (A) 8 公斤 (B) 20 台斤
(C) 90 台斤 (D) 84 公斤
11. 有關中國餐飲發展與地方菜的敘述，下列何者正確？
- (A) 廣東菜有：烤乳豬、XO 醬炒帶子、奶油焗白菜，是歐化最早的中國菜
(B) 臺灣菜有：佛跳牆、紅蟳米糕、紅糟肉等，深受福建菜的影響
(C) 北京菜有：涮羊肉、蔥燒海參、蒜泥白肉，為清朝最具代表的菜系
(D) 四川菜有：家常豆腐、宮保雞丁、醬爆雞丁，喜用甜麵醬，以麵食為主
12. 知名連鎖餐廳「鼎泰豐」於全球各地均設有營業據點，為方便管理各地餐廳，其組織設計宜先以何種型態劃分為宜？
- (A) 直線式組織，由上而下統一指揮，最有效率
(B) 矩陣型組織，以機能為考量，組成臨時性組織，最具有彈性
(C) 產品型組織，最適合實施利潤中心制
(D) 地區型組織，最適合連鎖餐廳的經營模式
13. 承上題，其著名的小籠包，最有可能為中餐廚房組織中哪一位廚師所負責製作的？
- (A) 水鍋師傅
(B) 白案師傅
(C) 料清師傅
(D) 掌灶師傅
14. 某西餐廳套餐菜單如下：海鮮水果沙拉、烤杏鮑菇、鮭魚蔬菜濃湯、野菇雞肉炸飯糰、桑椹醋汁、果香酥烤鴨胸、紅豆抹茶奶酪、黃金香柚茶。其菜餚與廚房主要烹調人員配對，下列何者正確？
- (A) 海鮮水果沙拉由蔬菜廚師(Entremetier)負責
(B) 烤杏鮑菇由燒烤廚師(Rôtisseur)負責
(C) 果香酥烤鴨胸由肉類廚師(Boucher)負責
(D) 紅豆抹茶奶酪由點心廚師(Pâtissier)負責

15. 有關各類型餐廳依其服務方式的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 麥當勞的「得來速」服務是一種 Drive-through Service
 - (B) 肯德基的「好味速遞」服務是一種 Take Out Service
 - (C) 大埔鐵板燒屬於 Counter Service
 - (D) 貴族世家牛排館提供的服務屬於 Semi-buffet Service
16. 有關餐飲組織中，人力資源管理的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 人力資源管理的第一步驟是工作設計(Design of Jobs)及工作分析(Job Analysis)
 - (B) 工作分析(Job Analysis)的結果可作成工作說明書(Job Descriptions)及工作規範(Job Specification)
 - (C) 工作說明書(Job Descriptions)是協助新進員工熟悉工作內容，依每位員工的學識及能力，將其分配至不同的部門，以發揮最高的組織效能
 - (D) 工作規範(Job Specification)明確指出組織中某一職位所應具備的工作條件，例如：儀表、教育程度、工作年資…等
17. 餐廳外場格局設計中，有關餐廳型態與餐桌椅配置的配對，下列何者正確？
- 甲、大眾餐廳 乙、宴會廳 丙、美食餐廳 丁、壽司吧
- ㄅ、直向型：以入口處向店內呈直向排列
- ㄆ、橫向型：以入口處向店內呈橫向排列
- ㄇ、散布型：座位分散於餐廳外場彼此不相連
- ㄋ、櫃檯型：座位位於櫃檯周圍，可節省服務人員人力
- (A) 甲→ㄅ；乙→ㄆ；丙→ㄇ；丁→ㄋ
 - (B) 甲→ㄅ；乙→ㄇ；丙→ㄆ；丁→ㄋ
 - (C) 甲→ㄆ；乙→ㄇ；丙→ㄅ；丁→ㄋ
 - (D) 甲→ㄆ；乙→ㄇ；丙→ㄋ；丁→ㄅ
18. 規劃餐飲廚房格局設計時，需考慮許多因素，下列敘述哪些錯誤？
- 甲、廚房工作檯面或調理檯面光度最多不超過 200 米燭光
- 乙、餐廳的菜單越複雜，所需廚房的面積越大
- 丙、便利性食材或半成品使用比例越高，廚房的面積也將隨之增加
- 丁、若使用地下水源者，其水源應與化糞池等汙染源至少保持 15 公尺以上
- 戊、一般建議廚房面積應為營業場所面積的 $\frac{1}{3}$ ；儲藏設施的面積占總餐飲場所面積的 $\frac{1}{10}$
- 己、廚房工作三角形指的是爐檯、水槽、烤箱
- (A) 甲丙己
 - (B) 甲丙丁
 - (C) 乙丁戊
 - (D) 乙丙己
19. 有關廚房衛生的管理，下列敘述何者正確？
- (A) 患有膿瘡、傷寒、結核病及 B 型肝炎…等之餐飲從業人員，於傳染或帶病期間不得從事食品接觸工作
 - (B) 員工受雇於餐廳工作 2.5 年，則應主動健康檢查 2 次
 - (C) 檢驗餐具脂肪殘留物應使用蘇丹試液 3 號
 - (D) 砧板的消毒方法有：熱水、氯水及日光消毒法，不包括紫外線消毒
20. 餐飲業經營成本的控制中，下列敘述何者正確？
- (A) 經常費用中的租金及折舊費用屬於固定成本
 - (B) 人事成本包含薪資、津貼、獎金、員工保險及產物保險等
 - (C) 物料成本約佔銷售總額的 50~60%，比例最高
 - (D) 正職及計時人員工資均屬於不可控成本

21. 有關連鎖餐廳經營優點之敘述，下列何者**錯誤**？
 (A) 可集中採購，有數量的折扣優勢
 (B) 在生產方面可進行標準化的作業流程，以控制產品品質
 (C) 有共同的企業識別系統，有助於行銷及推廣工作
 (D) 原物料的採購較有彈性，可與當地相關廠商保持良好合作關係
22. 有關倉庫規劃及格局設計的敘述，下列何者**錯誤**？
 (A) 倉庫儲藏的面積應考慮採購政策、菜單及補給運送時間…等因素
 (B) 倉庫位置應接近製備區及用餐區，以掌握生產及銷售時效
 (C) 儲物架的材質以不銹鋼，並使用網層型架子方便找尋物品
 (D) 所有物品不可直接放置地面，至少離地約 8 吋高
23. Herzberg 的二元因素理論中，屬於激勵因素的有哪些？
 甲、個人成長 乙、工作環境 丙、本薪 丁、年終獎金 戊、主管賞識 己、人際關係
 (A) 甲丁戊 (B) 乙丙丁
 (C) 乙丙己 (D) 丁戊己
24. 有關細菌性食品中毒的敘述，下列何者正確？
 (A) 肉毒桿菌毒性最強烈且致命率最高，常發生於低鹼性罐頭食品當中
 (B) 金黃色葡萄球菌是好鹽性細菌，若廚師手部有化膿傷口，易造成食品中毒
 (C) 腸炎弧菌對熱穩定，只要加熱 100°C 煮熟可避免食物中毒
 (D) 仙人掌桿菌容易在穀類製品保存不當時造成食品中毒
25. 有關餐廳採購及驗收方法的敘述，下列何者正確？
 (A) 還報價指的是報價期限已過，賣方以相同交易條件再向買方報價
 (B) 招標採購的流程為開標→發標→決標→簽訂合約
 (C) 議價採購適用於平時大宗採購中，以利壓低成本爭取利潤
 (D) 抽樣驗收法適用於數量多且檢驗後無法復原的物品，例如：雞蛋、生鮮蔬果
26. 有關國內旅館星級評鑑制度之敘述，下列何者**錯誤**？
 (A) 每三年辦理一次
 (B) 因建築設備之評鑑採強制參加，故費用由政府編列預算支付，業者毋須付費
 (C) 已於第一階段建築設備評鑑達三星級之業者，可自行決定是否提出申請第二階段服務品質之評鑑
 (D) 觀光旅館業者應向交通部觀光局業務組提出申請星級旅館評鑑，一般旅館業者則向旅館業查報督導中心提出評鑑申請
27. 旅館預估需求、搭配行銷策略，採預約方式銷售客房，以達成客房最大收益為目標，反映其在生產與銷售上的哪些特性？
 甲、Rigidity 乙、Perishability 丙、Intangibility 丁、Inseparability
 (A) 甲乙 (B) 乙丙 (C) 丙丁 (D) 乙丁
28. 下列何者**不是**判斷各地合法民宿之依據？
 (A)  (B)  (C)  (D) 

29. 住用時，除填寫住宿登記表外，另需由旅館與住客雙方簽訂租賃契約之旅館類型為下列何者？
- (A) Villa (B) Residential Hotel
(C) Capsule Hotel (D) Parador
30. 下列何種房間型態不建議父母與分別就讀國中與國小之子女，一行四人家庭出遊入住？
- (A) Quad Room
(B) Duplex Suite
(C) Barrier-free Guestroom
(D) Connecting Room
31. 下列何者負責統計客房使用狀況，製作客房出售日報表(House Count)？
- (A) Office Clerk
(B) Room Clerk
(C) Night Clerk
(D) Night Auditor
32. 個人資料保護法於 101 年 10 月 1 日實施，有哪些旅館從業人員因業務職責而獲知顧客個人相關資料，故需謹慎保管住客相關資料以免觸法？
- 甲、Bell Man 乙、Front Office Cashier 丙、Office Clerk 丁、Receptionist 戊、Reservation Clerk
- (A) 甲乙丙丁 (B) 乙丙戊
(C) 乙丙丁戊 (D) 乙丁戊
33. 住宿定價 6,000 元客房一晚，若旅館遷出時間為下午一時，隔日於下午三點遷出，試問結帳時應收多少房租？(相關費用均應另計服務費)
- (A) 8,800 元 (B) 8,000 元
(C) 9,000 元 (D) 9,900 元
34. 旅館邀請知名旅遊節目主持人到館體驗住宿，供主持人於節目中分享住宿經驗，以提升旅館聲譽拓展業務，該筆房租應依下列何種特別租處理？
- (A) Trial Stay (B) House Use
(C) Tour Guide Rate (D) Net
35. 晶鑽旅館的 Daily Room Revenue Report 摘要如下，試問 1 月 2 日的 Average Room Rate？
- 1 月 1 日-Total Rooms Sold：120 Room Occupancy：80%
1 月 2 日-C/I：60 C/O：40 Room Revenue：NT\$525,000
- (A) 4,375 元 (B) 3,500 元
(C) 3,750 元 (D) 5,250 元
36. 就臺灣現行法規而論，有關旅行業的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 依發展觀光條例第二條，旅行業的設立為「申請制」
(B) 在經濟部商業司公司行號營業項目中，旅行業屬 J 大類
(C) 旅遊營業人指提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人，出自民法債篇
(D) 行政院主計處中華民國行業標準分類，旅行業屬於 N 大類(支援服務類)
37. 蔡桃貴與家人到南投參觀 921 地震園區，並到霧社餘生紀念館瞭解霧社事件始末。蔡桃貴一家所進行的觀光型態可視為下列何者？
- (A) Green Tourism (B) Dark Tourism
(C) Industrial Tourism (D) Rural Tourism

38. 交通運輸為觀光之母，在 1958 年噴射客機出現之前的交通工具，包括：甲、汽車；乙、馬車；丙、蒸汽船；丁、鐵路，其出現先後順序應為：
- (A) 甲→丙→丁→乙
 (B) 丁→乙→甲→丙
 (C) 丙→甲→乙→丁
 (D) 乙→丙→丁→甲
39. 美國運通公司 1850 年於美國紐約州水牛城成立，因總裁深感旅行攜帶信用狀在異地兌換現金不便而推動旅行支票，現為全球最大的旅遊服務及綜合性財務、信用卡及金融投資的跨國公司。下列哪一項業務為其首創？
- (A) 領隊導遊服務制度
 (B) 出版交通時刻表
 (C) 發行火車周遊券
 (D) 旅館預訂房制度
40. 有關旅行社組設之規定，下列敘述何者正確？
- (A) 綜合旅行業、甲種及乙種旅行業接待或引導國外、香港、澳門或大陸地區觀光旅客旅遊，應依來臺觀光旅客使用語言，指派或僱用領有外語或華語導遊人員執業證之人員執行導遊業務
 (B) 旅行業實收之資本總額，甲種旅行業不得少於新臺幣一百五十萬元，綜合旅行業不得少於新臺幣一千萬元
 (C) 旅行業應設有固定之營業處所，同一處所內不得為二家營利事業共同使用
 (D) 旅行業經核准籌設後，應於一個月內依法辦妥公司設立登記；經核准註冊，應於領取旅行業執照後二個月內開始營業
41. 有關臺灣近年的觀光大事年表，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 繼“Touch Your Heart”之後，“Welcome to Taiwan!”為民國 100 年起使用的行銷口號
 (B) 為形塑國家形象，民國 101 年已啟動機場自動查驗通關系統(e-Gate)，桃園機場航廈工程逐步完工，入出關作業預期將煥然一新
 (C) 外客訪臺人次受全球局勢影響，來臺旅客 700 萬人次終於在民國 101 年達成
 (D) 民國 100 年為觀光局成立四十周年，觀光局製作「觀光 40 邁向 100」官版美食地圖，讓國內外民眾按圖索驥，享受在地特色美食
42. 有關外交部之國外旅遊預警分級，下列何者正確？
- (A) 灰色：特別注意旅遊安全並檢討應否前往
 (B) 黃色：提醒注意
 (C) 橙色：高度小心，避免非必要旅行
 (D) 紅色警示：提醒特別注意
43. 開啓交通部觀光局網頁時，可由選單點選「觀光統計」，看到觀光相關統計數據。試問我國建立觀光統計資料的開始起於民國何年？
- (A) 民國 45 年
 (B) 民國 56 年
 (C) 民國 68 年
 (D) 民國 76 年
44. 據報載，一團來自星馬的旅遊團，搭乘小巴上山看日出，下山時巴士撞上護欄，車上多人受傷，緊急送醫急救，所幸無人死亡。旅行社表示，受傷團員將依責任保險處理後續事宜，也就是說每一旅客若依責任保險的「因意外事故所致體傷」可獲得醫療費用新臺幣多少金額之理賠？
- (A) 200 萬元
 (B) 100 萬元
 (C) 5 萬元
 (D) 3 萬元

45. 有關領隊導遊的發展沿革，下列敘述何者正確？
- (A) 自國 93 年起，領隊導遊人員考試現已提升為國家專技考試，由考選部主辦筆試，交通部觀光局辦理口試
 - (B) 自民國 102 年起，為加強執業素質，領隊導遊人員應試資格限大專及以上畢業，且語言科目將由合格制改為證書制
 - (C) 導遊人員考試於民國 53 年開辦，為最早的旅行從業人員測驗，華語導遊於民國 90 年辦理至今
 - (D) 連續三年未執業之領隊導遊人員，應重新參加考試，始得執行業務
46. 有關臺灣旅行業經營現況之敘述，下列何者不正確？
- (A) 代收轉付收據僅在旅行業使用，因應旅行業居中仲介的特性而生
 - (B) 旅遊產品日趨精緻多元，除原有套裝行程繼續在市場販售之外，針對特定族群的主題式遊程日增
 - (C) 臺灣至 2012 年 12 月止，綜合旅行社總公司的數量最少，甲種旅行社總公司的數量最多
 - (D) 網路行銷日盛，電子商務受到重視，旅行業店頭市場已全數退出市場
47. 餐旅事業受景氣影響甚鉅，使用正確的產品行銷策略可能得以脫穎而出，獲得消費者青睞，有關行銷策略之敘述，下列何者正確？
- (A) 週年慶限時特賣「川味麻辣鍋一元吃到飽」屬於通路策略
 - (B) 「不想回家遊樂園星光套票早鳥專案，前 10 名遊客免費」屬於促銷策略
 - (C) 餐廳標榜「蔬果產地直送、附食品履歷」屬於價格策略
 - (D) 「珍珠奶茶買一送一」為產品策略
48. 《發展觀光條例》為臺灣發展觀光的根本大法，其條文內容第二條定義規範，下列敘述何者錯誤？
- (A) 觀光旅館業：指民宿以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業
 - (B) 觀光產業：指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業
 - (C) 專業導覽人員：指為保存、維護及解說國內特有自然生態及人文景觀資源，由各目的事業主管機關在自然人文生態景觀區所設置之專業人員
 - (D) 旅行業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業
49. 有關餐旅事業的發展，下列敘述何者不正確？
- (A) 無論是餐廳、旅館或旅遊產品，均朝兩極化發展
 - (B) 異業結盟漸興，多元價值融合
 - (C) 健康飲食概念成熟，外食習慣步入歷史
 - (D) 綠色行銷崛起，環保意識成為企業社會責任
50. 好好玩旅行社趁著春節推出新產品「12 天 250 萬環球豪華之旅」，標榜全程搭乘頭等艙，入住五星級酒店，品嚐米其林美食。好好玩旅行社選擇不容易被模仿的產品進入市場，以價格敏感度低的高所得消費族群為目標市場，並訂定高價賣出，這是訂價策略的哪一類定價方法？
- (A) 市場吸脂法(Skim Pricing)
 - (B) 市場滲透法(Market Penetration Pricing)
 - (C) 尾數訂價法(Mantissa Pricing)
 - (D) 邊際成本法(Marginal Cost Pricing)