

1. 有關餐旅從業人員與顧客應對的表現，下列敘述何者較不適合？
 - (A) 餐飲服務人員看到客人的刀叉不慎掉落地上，立即主動先為客人更換新的，再撿取送洗
 - (B) 幫客人點菜時，應語調優雅、詞意清楚，並複誦客人點菜內容
 - (C) 餐旅服務人員發現客人帶年幼的小孩到餐廳用餐，詢問是否需更換兒童餐椅
 - (D) 與客人交談時，眼睛緊盯智慧型手機螢幕看臉書訊息
2. 春嬌與志明一起到迴轉壽司店用餐，吃到一半向店長抱怨食材不新鮮、腸胃不適，請問針對上述狀況，店長對於顧客抱怨的處理，下列何種方式最不適當？
 - (A) 有效解決顧客抱怨的問題
 - (B) 先立即反駁，以制止顧客抱怨
 - (C) 重新獲得顧客的認同與肯定
 - (D) 仔細檢討，做為改善服務品質的依據
3. 有關餐旅業服務特性中「不可分割性(Inseparability)」之敘述，下列何者正確？
 - (A) 因為服務不可觸摸，所以無法分割
 - (B) 因為服務人員很難將私人情緒與工作切割，所以會影響服務水準
 - (C) 觀光景點解說服務無法與導遊分離，即符合不可分割性
 - (D) 服務需求的季節性，不能明顯的被分割
4. 在服務過程中，餐廳服務人員會因個性及服勤方式的不同，導致服務品質有所差異，針對此種現象，業者可採取下列何項的因應之道來避免前述情況發生？
 - (A) 事先安排足額的服務人力
 - (B) 先瞭解顧客的屬性及其偏好
 - (C) 將所提供的服務資訊透明化
 - (D) 實施服務流程標準化
5. 小鴻寒假期間和爸媽參加大大旅行社舉辦的日本飛驒高山·合掌村 5 日遊行程，欣賞列為聯合國世界文化遺產的白川鄉荻町合掌造集落的銀白景緻，全程由領隊隨團服務，搭乘遊覽車觀光並住宿五星級飯店。請問小鴻在旅遊過程中所經歷的觀光現象，下列何者是屬於觀光系統中的「觀光客體」？
 - (A) 遊覽車及五星級飯店
 - (B) 旅行社
 - (C) 合掌造聚落
 - (D) 小鴻和爸媽
6. 有關餐旅業之發展，在經濟及社會方面所可能產生的負面影響，不包括下列何者？
 - (A) 地方財政支出增加
 - (B) 外部成本之產生與季節性的影響
 - (C) 古蹟、遺址、特殊地景資源受到破壞
 - (D) 觀光地區犯罪率的增加
7. 飯店業者通常於尾牙、結婚旺季期間，增加兼職人員以提高服務產能，此種作法係為了克服何種服務特性？
 - (A) 不可分割性
 - (B) 異質性
 - (C) 無形性
 - (D) 易逝性
8. 下列哪一種情況，不符合餐飲從業人員良好態度的具體作法？
 - (A) 靈活的應變能力
 - (B) 積極服務以暗示客人給小費
 - (C) 隨時注意並控制自己的情緒
 - (D) 誠摯的待人與具有抗壓能力

9. UNWTO 所發展出的「觀光衛星帳」是一套可描述觀光相關產業概況的統計帳表系統，用來衡量觀光產業對國家經濟的貢獻度，請問其英文名稱為下列何者？
- (A) Travel Allowance Restrictions, TARS
 (B) Tourism Multiplier Effects, TME
 (C) Tourism Satellite Account, TSA
 (D) Travel Resistance, TR
10. 臺灣知名的咖啡連鎖店 85°C 咖啡，目前不曾出現下列哪一種餐飲服務方式？
- 甲、Counter Service
 乙、Drive-in Service
 丙、Carry-out Service
 丁、Delivery Service
- (A) 甲
 (B) 乙
 (C) 丙
 (D) 丁
11. 在中餐廚房組織中，有關專業廚師的職稱之敘述，下列何者不正確？
- (A) 「料清」須對菜餚的整體造型有概念，且能勝任菜餚擺盤及正確判斷出菜順序與速度
 (B) 「墩子」負責各式中式點心製作
 (C) 「上什」負責蒸燉菜餚、煲湯
 (D) 「水台」負責家禽、海鮮的宰殺
12. 有關餐飲組織運作的工作設計，下列敘述何者正確？
- (A) 良好的工作設計可以激勵員工，並且提高員工工作的成就感
 (B) 工作豐富化(Job Enrichment)是水平式工作負荷的擴大
 (C) 工作擴大化(Job Enlargement)是垂直式工作負荷的擴大
 (D) 工作輪調(Job Rotation)的優點是可以讓複雜的工作變簡單
13. 樂沐西餐廳和高雄餐旅大學西餐廚藝系合作，讓大三學生到餐廳實習，學習各種餐飲技能並且領有薪資，以培養更多優秀的餐飲人才，請問該餐廳是採用何種訓練方式？
- (A) 建教合作
 (B) 學徒訓練
 (C) 在職訓練
 (D) 職外訓練
14. 電影「總舖師」創下亮麗的票房，請問依據行政院主計處所頒布的中華民國行業標準分類，總舖師辦桌的「宴席承辦」是屬於餐飲業中的哪一項分類？
- (A) 餐館業
 (B) 飲料店業
 (C) 其他餐飲業
 (D) 餐飲攤販業
15. 有關臺灣各地著名小吃及特產之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 基隆：鼎邊趖、天婦羅
 (B) 臺南：棺材板、虱目魚粥
 (C) 彰化：肉圓、貓鼠麵
 (D) 馬祖：貢糖、膽肝

16. 阿亮在西餐廚房中，主要負責的工作內容為「處理肉類、禽類、魚類等食材」，請問下列何者為他的職稱？
- (A) Butcher
 - (B) Sous Chef
 - (C) Trancheur
 - (D) Garde Manger
17. 下列何者建立上菜的次序感，並且發明現在廚師所戴的白色高帽，被尊稱為「王之廚師·廚師之王」？
- (A) 奧古斯特·愛斯可菲(Georges Auguste Escoffier)
 - (B) 安東尼·卡雷姆(Antoine Careme)
 - (C) 費南德·波依特(Fernand Point)
 - (D) 蒙布·布朗傑(Monsieur Boulanger)
18. 有關中國各地菜系與著名菜餚之組合，下列何者正確？
- 甲、廣東菜：宋嫂魚羹 乙、四川菜：五更腸旺
丙、江浙菜：西湖醋魚 丁、湖南菜：左宗棠雞
戊、北京菜：京都排骨
- (A) 甲、乙、戊
 - (B) 甲、丙、戊
 - (C) 乙、丙、丁
 - (D) 丙、丁、戊
19. 星巴克咖啡店根據營運需求，經總部評估後，在適當地點直接投資設置店面，以擴展經營規模。根據上述，星巴克咖啡的連鎖加盟類型屬於下列何者？
- (A) 直營連鎖
 - (B) 特許加盟
 - (C) 自願加盟
 - (D) 委託加盟
20. 依據經濟部商業司「中國民國行業營業項目標準分類」，下列何者不屬於餐飲業？
- (A) 販售日本第一品牌 NISSEI 霜淇淋及 Let's Café 伯朗咖啡的 Family Mart 全家便利商店
 - (B) 85°C 咖啡蛋糕烘焙專賣店
 - (C) 提供披薩外帶、外送的 Pizza Hut 必勝客
 - (D) 金色三麥啤酒屋
21. 假設阿芬食堂食物成本百分比占 35%，若一份牛排使用的牛肉成本 70 元、蘑菇醬 10 元，請問這份牛排之售價應為多少才符合上述比例？
- (A) 223 元
 - (B) 225 元
 - (C) 227 元
 - (D) 229 元
22. 請問法式點心「舒芙里 Souffle」的製作，主要是下列何種廚師的職責？
- (A) Sauce Chef
 - (B) Pastry Chef
 - (C) Executive Chef
 - (D) Roast Chef

23. 某家即將開幕的西餐廳刊登招募服務員的廣告，內容為「誠徵餐飲服務人員，必須具備親切耐心的服務態度，歡迎擁有主動積極及熱忱的人格特質者加入」，請問此招募廣告敘述的內容，是屬於工作設計的哪一部分？
- (A) Job Analysis
 - (B) Job Specification
 - (C) Job Description
 - (D) Job Distribution
24. 南投竹山「大鞍吳家古厝民宿」提供床鋪、衛浴等設備，是屬於產品的哪一個層次？
- (A) 潛在產品(Potential Product)
 - (B) 基本產品(Basic Product)
 - (C) 期望產品(Expected Product)
 - (D) 延伸產品(Augmented Product)
25. 臺東知本老爺大酒店推出「原湯美饌·暖心冬遊」的優待方案，房租除了精緻客房住宿乙夜，更包含自助早餐及精緻晚餐，請問上述是屬於何種房租計價方式？
- (A) Modified American Plan
 - (B) Bermuda Plan
 - (C) American Plan
 - (D) Continental Plan
26. 電影「小生護駕」影片中，在旅館大廳處理顧客抱怨、疑問，並協助客人代為購買車票、機票、劇票等事項，是下列哪一個旅館工作人員的工作職掌？
- (A) Bell Man
 - (B) Room Clerk
 - (C) Freight Greeter
 - (D) Information Clerk
27. 有關旅館專業術語，下列何者**不正確**？
- (A) Cut Out Time：下行李時間
 - (B) House Use：館內人員住用
 - (C) Soft Opening：試營運
 - (D) Sleeper：沉睡房
28. 小婷在旅館負責「整理登記客房遺留物、記錄館內免費贈與之物品、接聽和記錄內部電話，並通知相關單位執行」等工作，依上述說明，下列何者為她所擔任的職稱？
- (A) Room Maid
 - (B) Office Clerk
 - (C) Floor Captain
 - (D) Seamstress
29. 兩岸直航後，臺北、新竹、高雄國賓大飯店、臺中裕元花園酒店、日月潭大溼閣飯店、劍湖山王子大飯店、嘉義耐斯王子大飯店、墾丁悠活麗緻渡假村及花蓮理想大地等九個飯店，看好陸客來臺旅遊市場的潛力，正式簽署結盟，啟動「星悅酒店聯盟」，請問下列何者為他們的經營方式？
- (A) Referral Chain
 - (B) Management Contract
 - (C) Voluntary Chain
 - (D) Franchise

30. 下列何種單位不隸屬於 Room Division Department ?
- (A) Uniform Service
 - (B) Operator
 - (C) Linen Room
 - (D) Front Desk Cashier
31. 有關各國旅館等級評鑑之標誌，下列何者不正確？
- (A) 法國米其林輪胎觀光部門：洋房
 - (B) 美國汽車協會：鑽石
 - (C) 中國大陸：梅花
 - (D) 西班牙政府：星星
32. 依觀光旅館業管理規則第 19 條規定：觀光旅館業應對其經營之觀光旅館業務，投保責任保險，有關投保範圍及最低投保金額之敘述，下列何者不正確？
- (A) 每一個人身體傷亡：新臺幣 200 萬元
 - (B) 每一事故身體傷亡：新臺幣 2000 萬元
 - (C) 每一事故財產損失：新臺幣 200 萬元
 - (D) 保險期間總保險金額：新臺幣 2400 萬元
33. 陳先生於 11 月 23 日入住飯店，房價為新臺幣 4,500 元一晚，若旅館的遷出時間為中午 12 點，陳先生於隔天下午 3 點退房，請問結帳時應付多少費用？(相關費用均應另計服務費 10%)
- (A) 6,000 元
 - (B) 6,750 元
 - (C) 7,425 元
 - (D) 6,600 元
34. 有關民宿經營之敘述，下列何者正確？
- 甲、民宿申請方式屬於登記制
 - 乙、位於原住民保留地內的民宿客房數應為 5 間以下
 - 丙、民宿之主管機關在中央為交通部
 - 丁、民宿業者應需為旅客投保履約保險而非責任保險
- (A) 甲、丁
 - (B) 乙、丙
 - (C) 甲、丙
 - (D) 乙、丁
35. 2013 年長榮航空砸下龐大的代言費，請來國際巨星金城武拍攝「I SEE YOU，你的眼界可以轉動世界」的宣傳廣告，同時宣布加入全球最大的航空聯盟系統，期望在航班、航點、旅客人數都會大幅提升，請問它是加入哪一個航空聯盟系統？
- (A) 天合聯盟
 - (B) 星空聯盟
 - (C) 寰宇一家
 - (D) 菁鑽聯盟
36. 臺中市民瑤瑤前往日本北海道，進行五天四夜的觀光活動，是屬於下列哪一種觀光類型？
- (A) Domestic Tourism
 - (B) Inbound Tourism
 - (C) Social Tourism
 - (D) Outbound Tourism

37. 有關導遊人員之敘述，下列何者**不正確**？
- (A) 導遊人員須參加考選部之專門職業及技術人員考試及格後，並經交通部觀光局訓練合格始得申領執業證
 - (B) 請領外語導遊執業證之導遊，應依其職業證登載語言列，執行接待旅遊業務，不得執行接待或引導港、澳、大陸地區之來臺旅客
 - (C) 外語導遊人員除筆試外，也需參加口試
 - (D) 導遊執業證有效期間為三年
38. 可樂旅遊於淡季期間推出各種促銷活動，例如：第二人報名省 6,000 元的價格折扣，提供贈品、優惠券等，以增加顧客的購買意願，上述的做法是為克服旅行業的何種特性？
- (A) Intangibility
 - (B) Perishability
 - (C) Heterogeneity
 - (D) Inseparability
39. 交通部觀光局推動「觀光拔尖領航方案」，行動計畫中將北、中、南、東離島等地區依照不同主軸發展觀光，請問下列何者為「中部地區」的發展主軸？
- (A) 產業及時尚的臺灣
 - (B) 生活及文化的臺灣
 - (C) 歷史及海洋的臺灣
 - (D) 慢活及自然的臺灣
40. 有關我國餐旅業的發展過程，請問下列事件發生的先後順序為何？
- 甲、財政部核定旅行業使用「旅行業代收轉付收據」
 - 乙、外交部領事事務局核發最新的「晶片護照」
 - 丙、美國在臺協會公布「臺灣人赴美免簽證」
 - 丁、「麥當勞」引進臺灣
 - 戊、公布「民宿管理辦法」
- (A) 甲丁戊乙丙
 - (B) 丁戊甲乙丙
 - (C) 甲戊丁乙丙
 - (D) 丁甲戊乙丙
41. 2013 年 11 月 15 日清晨，2 名國人於馬來西亞沙巴洲東岸島嶼，其中一人遭殺害死亡，一人遭綁架劫持，為維護國人旅外安全，外交部將此區之旅遊警示提升為「橙色」，請問下列哪一項為此顏色代表的意涵？
- (A) 提醒注意
 - (B) 特別注意旅遊安全並檢討應否前往
 - (C) 不宜前往
 - (D) 高度小心，避免非必要旅行
42. 美秀預計於 2014 年 1 月 23 日參加華航精緻旅遊舊金山五天三夜行程，搭乘 CI-004 班機，臺北起飛時間為 23：40 分，於同天 18：30 抵達舊金山，請問總飛航時間為多少？(TPE：G.M.T+8；SFO：G.M.T-8)
- (A) 10 小時 50 分
 - (B) 11 小時 50 分
 - (C) 12 小時 50 分
 - (D) 13 小時 50 分

43. 承上題，「SFO」位於國際航空運輸協會(IATA)所劃分的世界三大飛行區域的哪一區？
- (A) Area 4
 - (B) Area 3
 - (C) Area 2
 - (D) Area 1
44. 有關旅行業產品之敘述，下列何者不正確？
- (A) Special Interest Tourism：特別興趣觀光
 - (B) Foreign Independent Tour：團體全備旅遊
 - (C) By Pass Product：航空公司規劃的「機」+「酒」城市旅遊產品
 - (D) Incentive Tour：獎勵旅遊
45. 下列何種飛航行程是屬於「Circle Trip Journey」？
- (A) TPE/KUL/BKK/LON/SIN/TPE
 - (B) TPE/SFO……LAX/TPE
 - (C) TPE/TYO
 - (D) TPE/TYO/TPE
46. 小信一家人參加鳳凰旅遊「美加東大都會曼哈頓情緣 11 天旅遊」，請問下列何者是他們可能會到的城市？
- (A) PAR、AMS、BRU
 - (B) SFO、SEA、YVR
 - (C) NYC、YTO、YOW
 - (D) TYO、FUK、OSA
47. 有關中華民國護照辦理的規定，下列敘述何者正確？
- (A) 需向交通部觀光局辦理
 - (B) 外交護照自簽發日起有效期限為 3 年
 - (C) 滿 14 歲以上，國人之護照有效期為 5 年
 - (D) 護照規費為每本新臺幣 1,300 元，但未滿 14 歲者，每本收新臺幣 900 元
48. 有關聯檢程序(C.I.Q)，對「Q」之敘述，下列何者正確？
- (A) 「Q」代表海關行李檢查
 - (B) 「Q」是英文 Quality 的縮寫
 - (C) 動植物檢疫工作是由內政部入出國及移民署負責
 - (D) 旅客的檢疫工作是由行政院衛生福利部疾病管制署負責
49. 復興航空、泰國航空、紐西蘭航空、中國國際航空，請問上述航空公司的 Airline Code 依序為何？
- (A) BR、FE、JL、CX
 - (B) SQ、NX、UA、QF
 - (C) GE、TG、NZ、CA
 - (D) PR、MH、MU、VN
50. 林小姐與父親參加旅行社北歐團體旅遊，旅途中不幸在挪威發生車禍身亡，若依旅行社投保之責任保險，林小姐之家屬欲前往海外處理善後，可申請理賠的費用為多少金額？
- (A) 10 萬
 - (B) 5 萬
 - (C) 3 萬
 - (D) 2 萬