

102 學年四技二專第四次聯合模擬考試

餐旅群 專業科目 (一) 詳解

102-4-17-4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
D	A	D	B	C	C	A	D	A	D	A	B	B	C	A	A	B	B	B	A	C	C	B	A	D
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
D	D	B	C	D	A	C	B	B	D	C	A	C	C	D	B	A	C	C	D	D	B	A	A	A

1. (A) Feeding Services：團體膳食服務
(B) Drive-through Services：汽車窗口服務
(C) Self Service：自助式服務
(D) Carry-out Services：外帶服務
2. 高雄旗山出產香蕉及網室木瓜
3. ①鼎泰豐小籠包開業：民國 47 年
②臺北波麗路西餐廳成立：民國 23 年
③L'ATELIER de Joël Robuchon 開業：民國 98 年
④王品台塑牛排成立：民國 82 年
4. 航空聯盟(Airline alliance)是兩間或以上的航空公司之間所達成的合作協議。全球最大的三個航空聯盟分別是星空聯盟(Star Alliance)、天合聯盟(SkyTeam)及寰宇一家(oneworld)
 星空聯盟(Star Alliance)是正式成立於 1997 年 5 月 14 日的國際性航空聯盟，藉由共用軟硬體資源與航線網等方式，強化聯盟各成員競爭力，國內的長榮航空於 2013 年加入
 天合聯盟(SkyTeam)是迄今為止最年輕、規模第二的航空聯盟，國內的中華航空於 2011 年加入
 寰宇一家(oneworld)是全球第三大的航空聯盟，於 1999 年成立，國內目前沒有航空公司加入其聯盟，亞洲區目前則有國泰航空、日本航空及馬來西亞航空加入
 享飛聯盟(Qualiflyer)為由奧地利航空(Austrian)、瑞士航空(Swissair)與十字航空(Crossair)成立於 1992 年的國際性航空聯盟，它的成立也掀起 20 世紀末期一股航空聯盟熱潮，但最後因主要的航空公司 Swissair Group 陸續經營不善，而於 2002 年解散
5. (A) Resort Hotel：渡假旅館
(B) Commercial Hotel：商務旅館
(C) Apartment Hotel：公寓型旅館
(D) Hospital Hotel：療養型旅館
7. 旅客入境旅遊必須經過證照查驗(Immigration)：由內政部入出國及移民署負責
9. (A) 臺中公園智選假日飯店(Holiday Inn Express Taichung Park)：旅館業
(B) 臺北圓山大飯店(The Grand Hotel)：國際觀光旅館
(C) 臺中長榮桂冠酒店(Evergreen Laurel Hotel Taichung)：國際觀光旅館
(D) 臺北福朋喜來登飯店(Four Point by Sheraton Chung Ho, Taipei)：一般觀光旅館
11. 根據發展觀光條例第五十八條第一項第二款及導遊人員管理規則第十九條：導遊人員執業證有效期間三年，屆滿未向交通部觀光局或其委託之團體申請換發，而繼續執行業務者，處罰範圍：處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰；情節重大者，並得逕行定期停止其執行業務或廢止其執業證
12. (A) 工作規範(Job Specification)：又稱工作條件，指員工須具備的基本知能
(B) 工作擴大化(Job Enlargement)：指增加員工同類型的工作項目，又稱水平式工作領域擴大
(C) 工作豐富化(Job Enrichment)：賦予員工工作上管理的權責，又稱垂直式工作負荷
(D) 工作分類(Job Classification)：將工作分成許多類別，賦予各類別中同價值的工作層級相同的薪資及職稱
14. 機場貴賓室服務無法隨顧客要求，開放給每位搭乘長榮航空之乘客，是屬於航空業商品的需求異質性，航空公司必須針對不同需求之旅客，開發不同產品以迎合消費者需求
 僵固性(Rigidity)乃是指餐旅產品無法在短期內增減商品的供給量，亦即短期供給無彈性
15. 經營民宿業者，針對每一個人身體傷亡，最低需投保 2,000,000 元
16. (A) 民國 96 年：臺北諾富特桃園機場飯店(Novotel Taipei Taoyuan International Airport)
(B) 民國 62 年：臺北希爾頓飯店(Taipei Hilton Hotel)
(C) 民國 75 年：墾丁凱撒大飯店(Caesar Park Hotel Kenting)
(D) 民國 79 年：臺北君悅大飯店(Grand Hyatt Taipei)
17. Banquet Service：宴會服務
(A) Table Service：餐桌服務
(B) Room Service：客房餐飲服務，由客房餐飲部負責
(C) Catering Service：外燴服務
(D) Take out Service：外帶服務，逢年過節宴會廳提供成套式外帶服務，例如：年菜等
18. 咖啡豆：300 杯×30日×6 克 = 54000 克
 = 118.94 磅 = 119 包
 請購量 = 每月銷耗量 + 安全存量
 咖啡豆請購量 = 119 + 2 = 121 包
19. (A) Boutique Hotel：精品旅館
(B) Resort Hotel：渡假旅館
(C) B&B hotel：民宿
(D) Timeshare Hotel：分時渡假旅館
20. (A) AP：美式計價，房租包含住宿及三餐
(B) BP：百慕達式計價，房租包含住宿及美式早餐
(C) MAP：修正美式計價，房租包含住宿及二餐
(D) CP：歐陸式計價，房租包含住宿及歐式早餐

21. (A) Uniform Service：服務中心服務
(B) Complain Service：顧客抱怨服務
(C) Valet Service：客衣送洗服務
(D) V.I.P Service：重要貴賓服務
22. 旅遊產品因市場需求不同而產生不同的銷售狀況，深夜至凌晨的航班因為飛行時段較差，消費者較不願意選購，因此價格會較正規航班便宜，以求能獲得消費者青睞，才不會成為今日未銷售明日即無法銷售之情況，故為旅遊業商品易逝性之展現。紅眼航班(Red-eye flight)便是指在深夜至凌晨時段運行，並於翌日清晨至早上抵達目的地，而飛航時間少於正常睡眠需求的客運航班
23. (A) Promotion：推廣
(B) Place：通路
(C) Product：產品
(D) Programming：活動企劃
24. (B)、(D) 持晶片護照(E- Passport)效期需剩餘 6 個月以上
(C) 入境美國預計停留在 90 天以內
27. 灰色警示－提醒注意
黃色警示－特別注意旅遊安全並檢討應否前往
橙色警示－高度小心，避免非必要旅行
紅色警示－不宜前往
29. 日勝生加賀屋北投溫泉渡假飯店屬於管理契約連鎖經營
30. (A) Garde Manger：冷菜廚師
(B) Apprentice：學徒
(C) Chef de Vin：侍酒師
(D) Boulanger：麵包師傅
31. (A) Tour Planner：遊程企劃
(B) OP：控團員
(C) Direct Sales：客戶服務專員
(D) Tour Manager：領隊
36. 情緒商數(Emotional Intelligence，縮寫為 EI 或 EQ，簡稱情商)，是一種自我情緒控制能力的指數
37. 中華民國國民持「中華民國護照」年滿 14 歲，且身高 140 公分以上者
38. 根據行政院衛生福利部「餐飲衛生手冊」對廚房占餐廳面積的比例建議為 $\frac{1}{3}$
39. (A) 向參加此團行程的旅客收費：參團作業(訂金)、出團作業(尾款)
(B) 與參加的旅客簽訂國外旅遊定型化契約：出團作業
(C) 與當地代理商確定出團日期與參加人數：團控作業
(D) 建立參加旅客資料檔案：參團作業
40. (A) 外交護照及(C) 公務護照皆為免費申辦
(D) 普通護照為 1300 元，身分別不同亦有所差異
41. (A) Semi Double Room：意指比一般標準雙人床較小之雙人床房型(一間房僅一張床)，即「空間較小、床也較小」
(B) Twin Double Room：一間房間內擺設兩張雙人床，故最多可入住 5 人
(C) Twin Room：雙單床房
(D) Single Room：單床房
42. (A) AE：Mandarin Airlines；IATA 華信航空是臺灣一家航空公司，為中華航空旗下子公司，也是臺灣第四大航空公司
(B) MM：Peach Aviation 樂桃航空是一家日本廉價航空公司
(C) TZ：Scoot 酷航是一間新加坡的低成本航空公司
(D) JQ：Jetstar Airways 捷星航空創立於 2003 年，為澳洲航空旗下的一家廉價航空公司
45. 客房部(Room Division Department)
(A) GRO：顧客關係專員
(B) Room Clerk：櫃檯接待員
(C) Office Clerk：房務辦事員
(D) Chef d'Etage：客房餐飲服務員
48. (A) one night Published Rate+one Extra bed：牌價住宿一晚+加一張床
(B) one night Stop Over Paid by Carrier+one Breakfast：非自願轉機住宿招待一晚+一客早餐
(C) one night Flat Rate+one Extra bed：與旅行業契約統一房價住宿一晚+加一張床
(D) two night Complimentary Rate+Check-out time at 4 pm：免費招待住宿二晚+延遲退房，加收 $\frac{1}{2}$ 房價
49. (A) Sleeper Room：房況顯示有人住宿，但實際上是空房，故為實際可銷售之房況
(B) Stay on Room：續住已清潔之客房
(C) Occupied Room：住客房，指住客正在使用之房間
(D) O.O.O Room：故障房
50. $150 \text{ 間} \times 0.9 = 135 \text{ 間}$ ， $135 \text{ 間} - 75 \text{ 間} = 60 \text{ 間}$
 $\frac{60 \text{ 間}}{135 \text{ 間}} \doteq 44\%$