

## 103 學年度四技二專第二次聯合模擬考試 餐旅群 專業科目(一) 詳解

103-2-17-4

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
B	B	D	C	D	A	D	B	C	A	D	C	B	B	D	A	C	C	D	C	B	A	D	B	A
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
B	D	B	C	A	D	C	D	A	D	B	A	A	B	D	C	A	A	B	C	C	B	D	C	A

1. 狹義的餐旅業指的是餐飲業及住宿業
2. (A) 運輸及倉儲業：如大眾捷運、航空運輸業  
(B) 住宿及餐飲業：如旅館、餐館業  
(C) 支援服務業：如旅行業、會議及展覽服務業  
(D) 藝術、娛樂及休閒服務業：如博弈業、遊樂園
3. 能協助或促成觀光客前往觀光地區從事旅遊活動的相關產業或媒介，如旅行業、餐飲業、住宿業、交通運輸業、領隊、導遊、觀光代言人及觀光行銷機構等均屬於觀光媒體
4. (A) 無形性  
(B) 不可分割性  
(C) 個別化生產  
(D) 隱含性
5. 實施標準作業流程(SOP)，可降低服務的「異質性」
6. (A) 工作輪調  
(B) 工作簡單化  
(C) 工作豐富化  
(D) 工作擴大化  
工作輪調是指讓員工輪調到不同的工作單位，累積各種工作知識與經驗而成爲「多功能的人才」
9. 從事調理餐食或飲料提供現場立即消費之固定或流動攤販
11. (A) 是指溝通協調、管理情緒的能力  
(B) 是指察覺、理解、分析、處理問題的能力  
(D) 是指從事工作須具備的專業知識與技能
13. (A) 中國  
(C) 第二次世界大戰  
(D) 美國通運公司
14. 甲、西元 1789 年；乙、西元 1183 年  
丙、西元 1530 年；丁、西元 1876 年
15. 「Tangible Products」：有形商品；甲、乙屬於「無形商品」：Intangible Products
16. (B) 愛司可菲  
(C) 安東尼卡雷姆  
(D) 愛司可菲
17. (A) 圓山大飯店創辦空廚  
(B) 波麗路西餐廳  
(D) 星巴克咖啡
18. 甲、大甲：芋頭；戊、白河：蓮子
19. 廣東菜
20. 秦朝
21. 便利商店屬於零售業
22. 甲、停車場免下車餐飲服務；餐廳通常設有大型停

- 車場，客人可將車輛停在停車格，不需下車，服務人員便會上前點餐並送餐，客人可直接在車上用餐
- 乙、汽車車道餐飲服務；餐廳設有專用車道，並設營業窗口，客人在車上點餐、付錢、取餐食，再開車離去，如麥當勞設有「得來速」服務
- 丙、外帶服務  
丁、櫃檯服務  
其他尚有 Delivery Service 外送服務
23. 全服務式餐廳：由服務人員提供帶位、點餐、上菜等餐桌服務，顧客用餐後再結帳，如：美食餐廳
  25. 加拿大 A&W 速食店的密度比麥當勞多很多，常以擬人化的方式來爲漢堡取名，如 Mama、Uncle、Papa Burger 等，Root Beer 沙士爲店內著名的飲料
  26. (A) 流動餐車服務  
(B) 美食餐廳  
(C) 填飽站  
(D) 自動販賣機服務
  28. 加盟者擁有店面所有權，總部則有決策管理權
  29. (A) 簡單化  
(B) 耐用性  
(C) 標準化  
(D) 專業化  
每件工作均有標準的行事規則，爲經營管理上所強調的「標準化」
  30. (A) 工作規範或工作條件  
(B) 工作分析  
(C) 工作說明書  
(D) 工作分配
  31. (A) 切割廚師(肉房廚師)  
(B) 副主廚  
(C) 點心廚師  
(D) 冷廚房廚師
  32. (A) 點心、白案師傅  
(B) 紅案、砧板、墩子、凳子師傅  
(D) 水台師傅
  33. 用餐人數 =  $\frac{60,000}{800} = 75$  (人)  
座位翻檯率 =  $\frac{\text{用餐人數}}{\text{座位數}} = \frac{75}{30} = 2.5$
  34. (A) 易逝性  
(B) 異質性  
(C) 不可分割性  
(D) 無歇性

35. 甲、墾丁凱撒大飯店；丁、臺北美麗信花園酒店
36. 波士頓的 Tremont House
37. 甲、不可儲存性；丁、所需資本高，但回收慢
38. (A) 都市旅館  
(B) Boutique Hotel 精品旅館  
(C) Parador 巴拉多/懷舊旅館  
(D) Camp 露營區
39. (A) 公寓式旅館  
(B) 賭場旅館  
(C) 機場旅館  
(D) 船屋旅館
40. 客房數 200 間以下者，至少評核 4 間  
客房數 201~400 以下者，至少評核 6 間  
客房數 401 間以上，至少評核 8 間
41. (A) 門衛  
(B) 櫃檯接待員  
(C) 房務辦事員：整理登錄住客遺失物品、紀錄、核對、盤點 Mini Bar 飲料食品之消費統計，接聽和記錄所有電話指示，並通知相關單位執行  
(D) 夜間經理
42. 甲、財務部；乙、安全部；丙、客房部；丁、餐飲部
43. (A) 修正美式計價方式  
(B) 歐陸式計價方式  
(C) 歐式計價方式  
(D) 百慕達式計價方式
44. 高雄寒軒大飯店、高雄商旅隸屬於寒軒餐旅事業集團
45. 臺北寒舍艾美酒店是屬於 Stardwood Hotels&Resorts 國際連鎖旅館集團
46. Room Occupancy Rate(住房率)  

$$= \frac{\text{已銷售客房總數}}{\text{客房總數}} \times 100\% = \frac{365}{(453-3)} \times 100\% \div 81\%$$
47. 甲、禮賓接待人員  
乙、夜間稽核員：財務部  
丙、泊車員  
丁、客房女清潔員：房務部  
戊、行李員
48. Valet Service：客衣送洗服務/Valet Parking Service：代客停車服務
49. 200 萬元
50. House Use：館內人員住用