

1. 小劉與大學同窗好友畢業多年後相聚，聊起彼此就業近況；對話內容如依《行政院主計處行業標準分類》之定義，可推測何者**非**從事餐旅業？
(A) 小劉：我們公司執著於美味的嚴格定義，更堅持品質的完美，一頭牛僅供應 6 客牛排
(B) 小王：我們公司是全國首家上市的旅行社
(C) 小陳：我們公司秉持「親民價格，貼心服務」，為所有追求物超所值的海內外商旅及自由行旅客，締造獨特非凡的住宿體驗
(D) 小張：我們公司是國內優質的專業油廠，致力於研發、生產及銷售各式的油脂，並以健康為宗旨經營
2. 因香港「佔領中環行動」(Occupy Central)影響，部分國家已對香港發出旅遊警訊，使得旅客紛紛取消香港旅行計畫，導致香港旅行社業績下滑，苦不堪言。此段敘述反映出餐旅業何項特性？
(A) Seasonality
(B) Rigidity
(C) Variability
(D) Location
3. 墾丁國家公園內的萬里桐海域，因電影「海角七號」爆紅，吸引許多遊客前往觀光遊覽。某知名渡假村導覽員，更帶著遊客至潮間帶，任意抓海膽、海參把玩，還有人抓魚、盜採珊瑚礁，恐引發生態浩劫疑慮。此段敘述，反應出發展餐旅業而造成何一層面的負面影響？
(A) 文化
(B) 經濟
(C) 環境
(D) 社會
4. 為宣傳臺灣觀光，觀光局以臺灣黑熊作為設計，打造臺灣觀光代言人，取臺語「黑熊」諧音命名「喔熊」(Oh! Bear)，以期萌倒各國旅客，進而增加旅遊消費意願。此舉將可為我國餐旅業發展積極創造何類效益？
(A) 環境
(B) 社會
(C) 文化
(D) 經濟
5. 「中央銀行」宣布修正旅客出入境隨身攜帶新臺幣額度將上調至 10 萬元；此一政策將可為我國創造何類觀光發展效益？
(A) 增加外匯收入
(B) 降低通貨膨脹
(C) 減少社會雙重性問題
(D) 降低貧富差異
6. 為建構個人最佳的職業發展路線，有關餐旅從業人員適宜的前程規劃策略，下列何者**錯誤**？
(A) 以行動代替紙上作業
(B) 不要從事內行的工作
(C) 建立寬廣的思維空間
(D) 做不好就學別人，學好了再求變
7. 「職業道德」是指所有從業人員在職業活動中應該遵循的行為準則；有關餐旅從業人員職業道德展現之敘述，下列何者**不宜**？
(A) 服務好客人、照顧好同仁
(B) 即期食品重新烹製，即可免除過期疑慮
(C) 明確掌握原物料來源
(D) 面對僱主或上司不合理或非法的要求，應本著良知拒絕

8. 有關餐旅從業人員自我認知之敘述，下列何者正確？
 甲、做「該做」的事，而不是做「喜歡做」的事
 乙、放下身段，才有學習空間
 丙、學歷代表能力，比經驗與資歷更重要
 丁、未來的競爭已非學歷競爭，而是經驗競爭
 戊、要具有自我反省及重新思考的能力
 (A) 甲乙丙丁戊 (B) 甲乙丙丁 (C) 甲乙丁戊 (D) 乙丙丁戊
9. 全球最大咖啡連鎖店——星巴克咖啡(Starbucks Coffee)，創立於西元 1971 年，有「咖啡王國傳奇」之稱，更是全球連鎖咖啡領導品牌；有關星巴克咖啡之敘述，下列何者正確？
 (A) 設立源自法國巴黎左岸咖啡館(Café de Flore)
 (B) 僅販售單品沖泡式咖啡
 (C) 西元 1998 年臺灣星巴克正式成立，由統一集團引進
 (D) 以雪克杯(Shaker)調泡出全球首杯泡沫紅茶
10. 電影「總舖師」敘述著臺灣早期辦桌文化的興衰，勾起人們「吃辦桌」的經驗和記憶。有關臺灣辦桌文化之敘述，下列何者正確？
 甲、習俗源自於福建，傳統菜餚多以福建菜為基礎，如佛跳牆、紅蟳米糕常為固定菜色
 乙、「辦桌」即一般所稱的「外燴」，指的是專門承攬宴席包辦之飲食業者，由廚師到客戶指定的活動地點備餐
 丙、由宴席承攬業者負責主導與決定整個宴會的菜色和流程
 丁、宴席公司承接業務前，因設宴時間不固定、設宴地點不固定、參與宴會人員無特定，也稱作「流水席」
 戊、臺南市大內區堪稱總舖師的原鄉
 (A) 甲乙丁 (B) 甲丙丁 (C) 乙丙戊 (D) 乙丙丁戊
11. 下列餐廳種類中，何者不屬於 Non-commercial Restaurant？
 甲、Hospital Feeding Restaurant
 乙、Feeding-in-plant Restaurant
 丙、Club Member Restaurant
 丁、Fast Food Restaurant
 戊、Cafeteria Restaurant
 (A) 甲乙丙 (B) 甲丙丁 (C) 乙丁戊 (D) 丙丁戊
12. 為搶攻國內年菜市場 10 億元商機，知名五星飯店、餐廳業者紛紛針對頂級客戶，推出「西式年菜」外燴料理，兩位主廚加兩位服務人員，帶著食材和餐具到府服務；此類外燴餐飲服務如依經濟部商業司公司行號營業項目區分，應屬於：
 (A) 其他餐飲業
 (B) 餐飲攤販業
 (C) 有限服務型餐飲業
 (D) 餐館業

13. 餐飲業組織單位主要分為外場、內場與後援單位，下列何者屬於器皿清洗補充主要之後援單位？
- (A) Kitchen Dept. (B) Beverage Dept.
(C) Steward Dept. (D) Storage Dept.
14. 西餐廚房人員編制中，Executive Chef 的主要工作職責**不**包含下列何者？
- (A) 菜單研發 (B) 廚房行政工作
(C) 廚房人事與食物成本控制 (D) 食物烹調
15. 有關餐飲業中 Ball Room 業務執行之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 主要提供場地出租及餐飲的服務
(B) 場地必須易於彈性變換
(C) 為維持服務品質，不經營外燴服務
(D) 菜單較易產生最高利潤
16. 一般廚房規劃考量因素中，**不**包含下列何者？
- (A) 氧氣 (B) 濕度 (C) 溫度 (D) 照明度
17. 有關餐廳各部門氣流動線規劃之敘述，下列何者正確？
- (A) 餐飲服務區應保持正壓
(B) 廚房配膳區應保持負壓
(C) 廚房烹調區應保持正壓
(D) 避免氣流外擴，各區應完全密閉
18. 夏日炎炎，許多民眾紛紛吃「冰」消暑。但經衛生單位抽查，冰塊不合格率驚人，吃下肚恐導致上吐下瀉引發急性腸胃炎；請問其主要的污染源為何？
- (A) 腸炎弧菌 (B) 沙門氏菌
(C) 肉毒桿菌 (D) 大腸桿菌
19. 「浪漫屋」餐廳七夕當日營收 200,000 元，扣除食材、人事及其他相關費用成本後，仍有獲利 32,000 元，已知當日人事成本為 60,000 元、其他相關費用為 44,000，請問當日的食材成本率為多少？
- (A) 32% (B) 48% (C) 54% (D) 62%
20. 因豬隻流行性下痢影響，導致豬肉價格波動，國內知名的「鬍鬚張滷肉飯」在無法自行吸收節節上揚的豬肉進貨價情況下，便調整售價來因應。業者此項作法是為了控制下列何種成本？
- (A) Variable Cost (B) Fixed Cost
(C) Semi-fixed Cost (D) Uncontrollable Cost
21. 為加強節約能源，經濟部已針對百貨公司、大賣場等服務業，規定室溫不得低於 26°C。未來也將擴大節電範圍，將休閒場所電影院、KTV、速食店等列入規範，並評估將室溫下限提高至 28°C。試問，室溫 28°C 等同於華氏(°F)幾度？
- (A) 82.4°F (B) 78.8°F (C) 50.4°F (D) 47.5°F

22. 在眾多的餐飲採購報價方式中，「確定報價」的特色為何？
- (A) 某特定期限內才有的報價
 - (B) 廠商接受餐廳的買價
 - (C) 依照以往的交易價格報價
 - (D) 包套售出，不能只買單一食材
23. 歐美旅館業發展牽動著全球旅館業脈動，下列敘述何者正確？
- (A) 歐美旅館業興起於移民潮之帶動
 - (B) 1829 年創建之波士頓崔蒙旅館(Tremont House)為首座具現代化設備旅館
 - (C) 商務旅館教父－康拉德希爾頓(Conrad N. Hilton)率先提出連鎖旅館經營概念
 - (D) 1930 年美國發生經濟大恐慌，促成汽車旅館誕生
24. 回顧我國旅館業之發展，建築特色、經營規模雖無法與歐美旅館業比擬，但在旅館發展史上仍佔有重要地位。下列敘述何者正確？
- (A) 「販仔間」為中國史上最早的旅館名稱
 - (B) 元朝官方接待外賓的住所為禮賓院
 - (C) 臺北文華東方酒店(Mandarin Oriental Taipei)標準房型至少為 17 坪，是全臺面積最大的標準客房，亦為全臺唯一在客房設置「禮賓服務櫃」的觀光飯店
 - (D) 臺灣鐵道飯店為臺灣首座採中國宮殿式興建之旅館
25. 下列旅館類別中，何者編制有交通接駁專員，並提供 Limousine Service 及 Pick Up Service，便於旅客入住？
- (A) Transient Hotel
 - (B) Terminal Hotel
 - (C) Transit Hotel
 - (D) Pension
26. 有關國內住宿服務業經營類別現況之敘述，下列何者正確？
- (A) 依《發展觀光條例》分類，可區分為星級旅館、一般旅館、民宿三大類
 - (B) 一般旅館無法定房間數限制
 - (C) 民宿設置以南投縣家數居多
 - (D) 業者多採修正美式(MAP)計價方式收費
27. 為創造更多元的住宿選擇，旅館業者積極推出各式房型供旅客選擇，下列旅館客房類型中，何者住用率較低？
- (A) Executive Suite
 - (B) Presidential Suite
 - (C) Standard Suite
 - (D) Family Twin
28. 有關旅館組織設計之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 配合館內外特別活動辦理，宜採用矩陣型組織架構(Matrix Structure)分工
 - (B) 應擬訂工作說明書(Job Description)，詳列各項職務派任必要的職掌與權責
 - (C) 各營業單位出納人員(Cashier)應由人力資源部(Human Resources Dept.)派任
 - (D) 因應組織整併所需，客務部可與房務部合併為客房部(Room Division Dept.)

29. 櫃檯(Reception Office)為旅館服務核心單位，常為旅客第一線接觸窗口；有關其工作職責之敘述，下列何者正確？
- (A) 需與客務部門隨時聯繫，以確認最新客房狀態
 - (B) 要求團客入住填寫住宿登記卡(Registration Card)
 - (C) 管制客房付費頻道(Pay TV)之播放
 - (D) 製作客房銷售日報表(House Count)
30. 旅客如有私人物品遺留旅館中，後續歸還作業，應由下列何者處理為宜？
- (A) Room Attendant
 - (B) Office Clerk
 - (C) Reservation Clerk
 - (D) Room Clerk
31. 小樺在大三暑假通過甄選，分發至以金碧輝煌、奢華無比著稱的杜拜泊瓷酒店(BurjAl-Arab)實習，工作內容包含引導房客辦理入住手續，搬運行李至客房，並介紹旅館內各項設備，以及逃生設備與方向，由此可推知，小樺擔任的職務應為下列何者？
- (A) Bellhop
 - (B) Information Clerk
 - (C) GRO
 - (D) Airport Representative
32. 有關國內觀光旅館經營現況之敘述，下列何者正確？
- (A) 臺北美麗華酒店為我國首座以 BOT 模式經營的平價旅館
 - (B) 已獲五星評定之業者達 60 餘家，多數集中於高雄市
 - (C) 臺北 W 大飯店為「喜達屋酒店集團」(Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc.)加盟成員
 - (D) 高雄義大皇家酒店現由洲際酒店集團(InterContinental Hotels Group plc)旗下「皇冠假日」系統(Crown Plaza Hotels & Resorts)經營
33. 為迎接大陸人士來臺觀光商機，全臺各地掀起觀光旅館投資熱潮，除了與國際連鎖品牌合作，併購國內外知名品牌，也積極打造本土品牌，讓旅館業競爭更形激烈。下列旅館業者中，何者首創引進國際品牌到併購國際品牌的先例？
- (A) 臺北希爾頓大飯店(Sheraton Taipei Hotel)
 - (B) 臺北威斯汀六福皇宮大飯店(The Westin Taipei)
 - (C) 臺北晶華酒店(The Regent Taipei)
 - (D) 臺北君悅酒店(Grand Hyatt Taipei)
34. 有關旅館業經營特性之敘述，下列何者正確？
- (A) 初期營建設備、裝潢，投入的資本小於人事成本，僅佔固定資產總投資額一成
 - (B) 市場需求波動不易受外在環境影響，旺季期間供給彈性亦大
 - (C) 生產與消費同時發生，無法儲存備用，但可運送轉移
 - (D) 人員領導強調靈活性，沒有統一的模式，應因人、因地、因時而異
35. 有關旅館訂房作業之敘述，下列何者正確？
- (A) 屬於 House Keeping Dept.業務職掌
 - (B) 旅客住宿訂金額度收取不得逾約定首日房價 50%
 - (C) GIT 訂房由 Sales & Marketing Dept.負責
 - (D) Overbooking 意指「訂房取消」

36. 旅館業連鎖經營已謂為風潮，有關 Management Contract 模式之敘述，下列何者正確？
- (A) 各旅館名稱相同並加列地名
 - (B) 經營權屬於加盟業者
 - (C) 人事訓練與派任由原投資業者主導
 - (D) 土地建築設備所有權屬於連鎖公司
37. 有關國內外旅行業發展之敘述，下列何者正確？
- (A) 「美國運通旅行社」首創火車團體全備之旅
 - (B) 「臺灣中國旅行社」為臺灣日治時期最早出現的旅行社
 - (C) 「英國通濟隆旅行社」因應帶團所需，首創領隊與導遊隨團服務制度
 - (D) 為配合開放國人赴大陸探親，我國旅行業於民國 76 年增列「綜合旅行業」類
38. 有關我國旅行業重要記事之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 為便於旅行業財務運作，民國 82 年正式使用代收轉付收據
 - (B) 民國 100 年開辦陸客來臺自由行
 - (C) 民國 101 年 Outbound 客源突破 1000 萬人次
 - (D) 民國 103 年推動「Time for Taiwan 旅行臺灣 就是現在」系列活動，目標打造臺灣成為「全球觀光之島」
39. 有關歐美地區旅行業經營類別之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) Tour Wholesalers 經營規模及出團量最大
 - (B) Tour Operator 組織規模最小、分布最廣，較能針對 FIT 提供旅遊服務
 - (C) Tour Retailer 多以散客或商務客旅遊服務為主
 - (D) PIO(Professional Incentive Organizer)以公司行號之獎勵旅遊服務為主
40. 有關我國旅行業經營類別之敘述，下列何者正確？
- (A) 僅有綜合旅行業可代理國外旅行業報價業務
 - (B) 不分類別，經理人設置最低限額為 2 人
 - (C) 乙種旅行社專營 Domestic 業務，並須為旅客投保旅遊平安險
 - (D) 採網路模式經營或接受線上訂購服務者，應將「旅遊契約」登載於網站
41. 旅行業舉辦團體旅遊、個別旅遊業務，依法規定應投保「責任保險」，有關投保最低金額及範圍之敘述，下列何者正確？
- (A) 保險受益人為旅行業
 - (B) 旅客家屬國內旅遊善後處理費用為新臺幣 10 萬元
 - (C) 旅客因意外事故所致體傷之醫療費用為新臺幣 3 萬元
 - (D) 陸客來臺觀光不適用此一規定
42. 有關旅行業經營實務種類 GSA 之敘述，下列何者正確？
- (A) 意指聯營旅行社
 - (B) 專門受理各式簽證代辦服務
 - (C) 也可稱為海外旅行社在臺代理商
 - (D) 以航空公司提供的銷售報酬(Overriding)為主要營收

43. 依據《旅行業管理規則第 36 條》規定，旅行業經營旅客出國觀光團體旅遊業務，成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。試問：領隊之派遣一般多由下列何一部門負責？
(A) 產品部 (B) 業務部 (C) 國民旅遊部 (D) 商務部
44. 有關國內旅行業「領隊」、「導遊」比較之敘述，下列何者正確？
(A) 執業人數皆以華語居多 (B) 應試科目皆有「觀光心理與行為」
(C) 領隊應試語文包含韓語 (D) 華語導遊應試僅需筆試
45. 依據《旅行業管理規則第 13 條》規定，旅行業經營應設置經理人負責監督管理業務，下列敘述何者**錯誤**？
(A) 經理人可視為旅行業經營靈魂人物
(B) 應為專任受僱
(C) 採訓練制，取得結業證書後才能充任
(D) 受撤銷或廢止營業執照處分，未逾三年者不得受僱
46. 旅行業常於歲末年終推出各式破盤優惠產品，刺激消費者購買意願；此一策略係為因應下列何項行業特質？
(A) Intangibility (B) Perishability (C) Sensitivity (D) Seasonal
47. 現行旅行業商品銷售，仍以團體旅遊業務為主。有關團體旅遊業之敘述，下列何者**錯誤**？
(A) 遊程內容為預先安排 (B) 成行時應與旅客簽定書面旅遊契約
(C) 行程緊湊，自由活動彈性低 (D) 經營風險高，但旅客素質平均
48. 有關旅行業團體作業須知之敘述，下列何者正確？
甲、嬰兒旅客搭機需購買嬰兒票，機票欄位得註記 INF、NS 代號
乙、衛生福利部如發佈紅色旅遊預警，表示「不宜前往」
丙、旅客無法親辦護照時，旅行業者須要求其至指定戶籍所在地戶政事務所辦理人別確認
丁、為防止伊波拉病毒入侵，入出境旅客得依「移民署」規範進行檢疫
戊、國人如欲赴美旅遊，持用「晶片護照」，並取得「旅行授權許可」(ESTA)即可享免簽證優惠
己、捷克首都 PRG 被譽為歐洲最美麗的城市，更為全球首座被指定為聯合國世界文化遺產的城市，目前國人得以免簽方式入境
(A) 甲乙丙 (B) 甲戊己 (C) 乙丙丁 (D) 丁戊己
49. 有關國內旅行業經營現況之敘述，下列何者正確？
(A) 雄獅旅行社(Lion Travel)為首家上市經營之旅行社
(B) 首家採虛擬網路經營之旅行社為易遊網(ezTravel)
(C) 以總公司經營型態居多
(D) 經營國內旅遊業務者，不需設置專業經理人
50. 為吸引更多的國際觀光客入境臺灣，目前交通部觀光局推出一系列主題行程，行程類別中**未包含**下列何者？
(A) 無障礙之旅 (B) 追星之旅 (C) 離島之旅 (D) 銀髮族之旅