

1. 依據行政院主計處公布的「中華民國行業標準分類」，若將餐旅業細分為不同大類，請問下列分類何者**不正確**？
 - (A) 博弈服務業(Casino Service Industry)為 P 大類
 - (B) 餐飲業(Food & Beverage Service Industry)為 I 大類
 - (C) 旅館業(Hotel & Lodging Service Industry)為 I 大類
 - (D) 旅行業(Travel Service Industry)為 N 大類
2. 餐旅業者必須依據產品在市場的供需情形，調整價格，並落實營收管理；此種經營策略是為要避免何種餐旅業特性？
 - (A) Perishability
 - (B) Tangibility
 - (C) Sensibility
 - (D) Intangibility
3. 添華園中餐廳的牆角佈滿蜘蛛網，服務員圍裙沾滿油汙及黑垢，於座位用餐區也時常飄來廁所異味，不僅影響顧客用餐食慾，生意也每況愈下；請問此餐廳最應該改善何項商品要素？
 - (A) Implicit Services
 - (B) Explicit Services
 - (C) Facilitating Goods
 - (D) Supporting Facilities
4. 依據中國菜系分類，下列哪些中式菜餚，**不是**臺灣經典的地方菜色？
 - (A) 鹽酥蝦、五味九孔
 - (B) 三杯雞、薑母鴨
 - (C) 布袋雞、雞捲
 - (D) 佛跳牆、八寶蟬飯
5. 有關連鎖經營餐廳的優點，下列敘述何者**不正確**？
 - (A) 餐廳大量採購原物料，可以量制價，降低食材成本
 - (B) 人事費用預算較多，員工訓練有標準模式
 - (C) 共同廣告行銷，成本可由分公司共同分擔
 - (D) 菜單內容可依顧客特性調整，隨時異動有彈性
6. 有關餐旅從業人員所需具備的特質，下列何者**不正確**？
 - (A) 流利的英語聽、說、讀、寫能力
 - (B) 喜歡與人互動及溝通
 - (C) 體力好，能配合輪班工作
 - (D) 眼色好，懂得挑選輕鬆的工作內容
7. 依據經濟部商業司「公司行業營業項目」分類，下列何者**不屬於**餐飲業？
 - (A) 品冠旅行社推出米其林摘星之旅
 - (B) 乾杯日式碳烤居酒屋
 - (C) 春水堂人文茶飲
 - (D) 阿龍師外燴辦桌公司

8. 下列何者**不是**國家發展餐旅產業，在社會方面所產生的正向影響？
- (A) 增加國人就業機會
(B) 傳承原住民文化及技藝
(C) 提升人民生活品質
(D) 縮短城鄉差距
9. 依據「觀光旅館業管理規則」之規範，國際觀光旅館是屬於下列哪一個行政機關管轄？
- (A) 交通部觀光旅遊局
(B) 行政院觀光推動小組
(C) 交通部觀光局
(D) 其所在地縣市的觀光局業務組
10. 阿華是一位餐飲廚房從業人員，請問何種行為**不是**阿華應遵守的服裝儀容規範？
- (A) 乾淨潔白的廚師服裝，並配戴廚師帽
(B) 指甲定期修剪不過長
(C) 使用香水避免流汗產生臭味
(D) 穿著止滑安全鞋
11. 中國餐飲若以物產區域配對組合，下列何者**不正確**？
- 甲、兩廣－羶酪區 乙、西北－蔥蒜區 丙、江浙－魚蝦區
丁、川湘－辣椒區 戊、華北－蛇羹區
- (A) 甲乙丙 (B) 乙丙戊
(C) 甲乙戊 (D) 丙丁戊
12. 有關臺灣目前實施的「星級旅館評鑑制度」，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 評鑑主管機關為交通部觀光局
(B) 客房整理品質及客房餐飲服務屬於服務品質評鑑項目
(C) 客房數達 401 間以上，建築設備評鑑至少應評核八間客房
(D) 同時通過建築設備及服務品質評鑑者，由主管機關核發星級旅館評鑑標識，爾後僅需每年再通過服務品質評鑑，即可沿用原所屬標識
13. 「Adjoining Room」是指旅館中的何種房型？
- (A) 位於頂樓的房間
(B) 相連接的兩個房間，但中間無門可通
(C) 相連接的兩個房間，但中間有門可互通
(D) 靠近游泳池或海灘的客房
14. 當旅館櫃檯接待人員，查看旅館房況紀錄表時，若該房紀錄顯示為下列何者，代表此房可繼續銷售？
- (A) Up Grade (B) House Use
(C) Under Stay (D) Stay Over

15. 有關臺灣餐飲業的發展概況，下列敘述何者正確？
(A) 民國 43 年成立的頂呱呱炸雞為臺灣第一家本土速食餐飲
(B) 民國 63 年鼎泰豐以經營小籠包點心餐廳開業
(C) 民國 23 年波麗露西餐廳開業，開啓了臺灣西式連鎖餐飲的經營型態
(D) 民國 73 年麥當勞正式進入臺灣，成立的第一家餐廳－臺北民生中心開幕，之後業績一炮而紅，開啓了麥當勞在臺灣地區的速食業傳奇
16. 負責餐廳現場調度的基層管理人員，為下列何人？
(A) Sous Chef (B) Head Waiter
(C) F/O Operator (D) Chef de Rang
17. 小華欲報考華語導遊人員考試，請問下列哪一個科目不是他應該準備的考科內容？
(A) 臺灣歷史
(B) 臺灣地理
(C) 臺灣地區與大陸地區人民關係條例
(D) 外匯常識
18. 有關旅行業從業人員與其所屬部門配對組合，下列何者正確？
甲、Ticket Operationist 乙、Direct Sales 丙、Operator 丁、Route Control
①業務部 ②產品部 ③票務部
(A) 乙①、丙① (B) 甲③、丁②
(C) 丙②、丁① (D) 甲②、丙③
19. 依據《旅行業管理規則》規定，下列人員何者尚未具有旅行業經理人培訓資格？
①阿偉大學餐飲管理系畢業，擔任交通部觀光局正職業務組人員達 6 年
②小龍大學休閒管理系畢業，擔任旅行社專任職員達 4 年
③小美高中觀光事務科畢業，擔任統聯客運業務主管達 3 年
④阿新高中觀光事業科畢業，擔任英語領隊達 5 年
(A) ①② (B) ②③ (C) ③④ (D) ②④
20. Mary 和 Bill 兩人皆持英國護照入境我國時，入境應經過的聯檢程序，由先至後依序為？
①行李檢查 ②旅客檢疫 ③證照查驗
④繳交入境旅客申報單 ⑤領取托運行李 ⑥動植物檢疫
(A) ②→①→③→④→⑤→⑥ (B) ⑤→④→③→①→②→⑥
(C) ⑤→③→④→②→①→⑥ (D) ②→④→③→⑤→⑥→①
21. 馬來西亞航空(MH)客機在烏克蘭邊界疑受到飛彈擊落墜毀的事故，機上 283 名乘客和 15 名機組成員全數罹難，請問關於航空事故調查的相關規範，是由下列何組織所制定？
(A) World Tourism Organization
(B) International Air Transport Association
(C) International Civil Aviation Organization
(D) International Civil Airline Organization

22. 小如在餐廳內擔任餐具清潔員，請問她該如何進行正確的餐具洗滌流程？
- (A) Pre-Rinse→Scrape→Wash→Rinse→Sanitize
(B) Pre-Rinse→Scrape→Rinse→Wash→Sanitize
(C) Scrape→Pre-Rinse→Rinse→Wash→Sanitize
(D) Scrape→Pre-Rinse→Wash→Rinse→Sanitize
23. 餐飲業於應徵新進同仁後，會依據不同職位給予不同的教育訓練，請問這種訓練是指下列何者？
- (A) On-job Training (B) Off-job Training
(C) Management Training (D) Orientation Training
24. 依據心心餐廳的標準食譜，一份酥炸魚條成品需供應兩條各一兩的鮭魚條，已知餐廳魚類產品耗損率為 20%，一公斤鮭魚進貨單價為 400 元，若今日宴會共需供應 50 份酥炸魚條，請問需採購多少斤的鮭魚？
- (A) 6.8 斤 (B) 7 斤
(C) 5.8 斤 (D) 8 斤
25. 旅館員工餐廳發生氣爆，導致樓層起火燃燒、濃煙四起，此時旅館必須立即疏散旅客，請問旅館該以何部門作為主要通信指揮中心？
- (A) 房務部的 Floor Supervisor
(B) 管理部的 Front Office Manager
(C) 客務部的 Private Branch Exchange
(D) 服務中心的 Concierge
26. 有關旅館房租計價方式之敘述，下列何者與其他三者不同？
- (A) Tariff Rate (B) Flat Rate
(C) Rack Rate (D) Publish Rate
27. 目前我國外交部領事事務局核發的護照類別，未包含下列何者？
- (A) 普通護照 (B) 公務護照
(C) 團體護照 (D) 外交護照
28. 旅行社組織部門中，何者主要負責旅遊路線相關合作業者(如：航空公司、旅館、餐廳等)之聯繫及出團資源取得，並取得資源及保持旅遊上游產品供應的穩定性？
- (A) 行銷部的 Tour Planner
(B) 產品部的 Tour Planner
(C) 業務部的 Route Control
(D) 產品部的 Route Control
29. 西餐廳中，負責幫客人服務 House Wine 及 Champagne 的是下列何者？
- (A) Bartender (B) Sommelier
(C) Captain (D) Hostess

30. 有關餐飲業廚房格局之敘述，下列何者正確？
- (A) 島嶼式排列是將烹調設備分散擺放在作業區兩側，排油煙系統亦分散於作業區兩側
 - (B) 面對面式排列是將烹調設備集中擺放在作業區中央，排油煙系統亦集中於作業區中央
 - (C) 直線式排列是將烹調設備依直線方式排列，並於上方加裝直線型的排油煙系統
 - (D) L 型式排列將烹調設備依 L 型方式排列，較適合空間大、人力多的廚房
31. 小齊持有華語領隊執業證，依法規定，其可執業之範疇不包含下列何者？
- (A) 帶領旅客前往香港血拼
 - (B) 帶領旅客前往澳門欣賞太陽劇團表演
 - (C) 帶領旅客前往新加坡環球影城旅遊
 - (D) 帶領旅客前往上海觀光賞夜景
32. 旅行業團體作業事項中，應於「出團作業」階段執行者為何？
- ①舉辦行前說明會 ②收取團費尾款 ③代辦旅客護照 ④簽訂定型化契約
- (A) ①②③
 - (B) ①②④
 - (C) ②③④
 - (D) ①③④
33. 旅客訂房時即先預付房租，該日因故未能如期抵達，旅館仍需為該旅客保留房間至次日 Check out 時間，此類訂房方式即指下列何者？
- (A) 保留房(Block Room)
 - (B) 超額訂房(Overbooking)
 - (C) 候補房(On Waiting)
 - (D) 保證訂房(Guaranteed Reservation)
34. 美麗樺大飯店的客房共有 500 間，今日空房數為 200 間，已知今日有 50 間訂房，目前飯店櫃檯回報共有 3 間 Cancellation、4 間 No-Show、另外 3 間 Under Stay，請問當日住房率(Room Occpancy Rate)實際為多少？
- (A) 64%
 - (B) 54%
 - (C) 47%
 - (D) 68%
35. 有關中國各朝代旅館的發展，下列敘述何者正確？
- (A) 隋唐時期，「禮賓院」為官方接待賓客的住所
 - (B) 清末民初時期，臺灣最原始的旅館為專供旅人歇腳的「客棧」
 - (C) 元朝時期，「四方館」為官方接待外國賓客的住所
 - (D) 明清時期，「商館」是以提供餐飲為主，住宿為輔的住所
36. 旅館業者取得星級評鑑認證，不僅可供消費者瞭解旅館的服務品質及市場定位，更可克服下列何一經營特性，創造更佳經營成效？
- (A) Intangibility
 - (B) Heterogeneity
 - (C) Inseparability
 - (D) Perishability

37. 下列何者不是餐廳的 Front of the House ?
- (A) Lounge (B) Bar
(C) Rest Room (D) Servery
38. 世界各國旅館評鑑單位中，何者不是以「★」作為分級標識？
- (A) 美國汽車協會
(B) 英國汽車協會
(C) 法國官方旅館產業部
(D) 中國國家旅遊局
39. 乙種旅行社的內部組織部門中，較不會出現下列何種部門？
- (A) 客戶服務中心 (B) 代辦簽證中心
(C) 團體產品中心 (D) 行政管理中心
40. 因應消費者多變的消費需求，餐旅業者必須時時留意消費需求動向，才能避免產品被市場淘汰；此段敘述反應出餐旅業何項特性？
- (A) Heterogeneity
(B) Perishability
(C) Elasticity of Demand
(D) Variability
41. 貼有如右圖所示的產品，代表「此原物料於種植與收成過程都符合公平貿易認證標準，已確保發展中國家的生產者在這件產品的交易上，有得到比較好的條件」。現行已有越來越多餐旅業者廣泛的使用具有公平貿易標章的產品，意謂著餐旅產業正漸漸走向何種行銷導向？
- (A) Production Oriented
(B) Social Marketing Oriented
(C) Selling Oriented
(D) Marketing Oriented
42. 旅館從業人員中，負責 Pick Up Service 工作的是下列何人？
- (A) Chief Room Clerk
(B) Flight Greeter
(C) Duty Manager
(D) House Man
43. 辦理旅館團體旅客遷入作業時，下列何項手續不適當？
- (A) 櫃檯出納人員需協助旅客兌換外幣
(B) 櫃檯人員需與領隊核對團體名稱、訂房數量
(C) 櫃檯出納人員針對信用卡付款旅客先進行預刷，避免旅客跑帳
(D) 櫃檯人員需與領隊確認明日晨喚時間，並通知總機人員



44. 有關旅行社加入「品保協會」(TQAA)所需繳交的各项費用，下列敘述何者**錯誤**？
- 甲、經營一間甲種旅行社，須繳交永久基金五萬元
 - 乙、經營一間乙種旅行社，須繳交聯合基金六萬元
 - 丙、經營一間綜合旅行社及一間分公司，需繳交永久基金十萬元
 - 丁、經營一間甲種旅行社及一間分公司，需繳交聯合基金二十萬元
- (A) 甲乙 (B) 乙丁
(C) 乙丙 (D) 甲丁
45. 有關觀光餐旅業的未來發展趨勢之敘述，下列何者正確？
- 甲、資訊化：開發訂位系統，庫存電腦化
 - 乙、連鎖化：大量採購降低成本
 - 丙、國際化：引進國際品牌，帶入國際新觀念
 - 丁、精簡化：減少聘用兼職人員
- (A) 甲乙丙 (B) 乙丙丁
(C) 甲丙丁 (D) 甲乙丙丁
46. 交通部觀光局持續推動觀光拔尖領航方案，將觀光旅遊、醫療照護、生物科技、綠色能源、文化創意、精緻農業定義為六大新興產業，請問此六大新興產業是屬於行銷 8P 組合要素的何者？
- (A) Promotion (B) Place
(C) Product (D) Package
47. 羅芙餐廳上個月平均客單價為 200 元，已知今日總營收四萬元，餐廳內部共有 5 張桌子，最多可容納共 20 個座位，晚餐時段營運量為午餐時段的三倍，請問今日午餐的座位周轉率為多少？
- (A) 3 (B) 2.5
(C) 1.5 (D) 10
48. 有關餐旅業所採取的「Market Penetration」產品定價方法，下列何者正確？
- (A) 是採用低價格的定價策略
 - (B) 與競爭者相比較後，訂定比其更高的價格
 - (C) 是採用高價格的定價策略
 - (D) 與競爭者相比較後，訂定與其相同的價格
49. 我國政府持續開放中國大陸地區人民來臺旅遊事務，在旅行業經營的 SWOT 分析中可被歸類為哪一項？
- (A) Strength (B) Opportunity
(C) Threat (D) Weakness
50. 下列各式觀光型態中，對環境所造成的負面問題會較為嚴重？
- (A) Amusements Tourism (B) Recreational Farms Tourism
(C) Sustainable Tourism (D) Alternative Tourism