

1. 有關餐旅從業人員職涯發展的敘述，下列何者**錯誤**？
  - (A) 職涯管理為企業組織針對員工的興趣、能力、發展機會等，相互配合進行
  - (B) 因為餐旅事業具有敏感性和關聯性，外在環境影響大，所以計畫趕不上變化，無需進行長期職涯規畫及職涯管理
  - (C) 職涯規劃可透過參觀職場，評估後再考量個人與環境關係，循序漸進地規劃，做出明智的選擇
  - (D) 從組織角度而言，重點任務是職涯管理，從個人角度而言，重點任務是職涯規劃
2. 有關餐旅從業人員的職業道德，下列敘述何者正確？
  - (A) 工作人員的 IQ 比 EQ 重要，應以工作能力為首要要求
  - (B) 外場工作簡單容易上手，因此不需要終身學習
  - (C) 服務工作有其專業性，工作時應盡力在主管及顧客面前展現個人能力，力求表現，不須配合能力不足之同事
  - (D) 業者和從業人員都應對社會環境善盡社會責任
3. 下列何者**不屬於**餐旅從業人員應具備的條件之一？
  - (A) 穩定的情緒，團隊合作，不斷吸收專業知識，強化本質學能
  - (B) 從業人員應喜愛與人接觸，具備良好抗壓性，以平穩和同理心處理突發狀況
  - (C) 語言的溝通是服務中最重要的一環，與顧客溝通時，避免使用專業的術語或專有名詞
  - (D) 工作時重整體團隊效能，大處著眼，小細節可稍加忽略
4. 旅遊業者拍攝微電影，將旅遊行程儘量實境化；餐廳業者將販賣的菜餚加以模型化，方便顧客點餐時參考，請問上述這些作法可以克服餐旅產業的哪一項特性？
  - (A) Inseparability      (B) Intangibility      (C) Heterogeneity      (D) Perishability
5. 原住民部落舉行豐年祭前夕，對於是否繼續開放觀光客參與，維護傳統文化的部落耆老認為自從觀光客加入後，傳統儀式及流程深受觀光客影響，逐漸演變成另一種形式的豐年祭，與舊有儀式有所出入，請問這是發展餐旅產業時，在文化層面所產生的哪一種負面影響？
  - (A) 傳統文化商品化(Culture as a Commercial Commodity)
  - (B) 觀光乘數效果(Tourism Multiplier Effects, T.M.E.)
  - (C) 社會雙重性(Social Dualism)
  - (D) 觀光客行為示範影響(Demonstration Effect)
6. 蠟筆小新旅行社與妮妮會展企畫公司共同合作規劃旅遊行程，主打商務人士到臺灣開會之餘，前往小愛醫美診所進行微整形，並下榻風間飯店好好休息復原，請問上述哪一個行業別**不屬於**廣義解釋上的餐旅業？
  - (A) 蠟筆小新旅行社      (B) 小愛醫美診所
  - (C) 妮妮會展企畫公司      (D) 風間飯店
7. 近年來各國極力推動觀光產業，下列哪一項**不是**發展觀光產業的正面影響？
  - (A) 帶來觀光乘數效應      (B) 外匯收入增加，平衡國際收支
  - (C) 土地價格上漲，房地產市場熱賣      (D) 文化產業升級，文化資產獲得保留

8. 餐旅產業的特性與一般產業不相同，有關消弭餐旅產業特性的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 制定 S.O.P.克服異質性  
 (B) 實施營收管理(Yield Management)克服不可分割性  
 (C) 旅遊行程直接註明住宿的五星級飯店名稱，強調住宿的高品質以克服無形性  
 (D) 將員工視為產品的一部分，主要在克服不可分割性
9. 中國菜系源遠流長，各種菜系皆具有其特色，請問下列何種烹調法與其他三者**不屬於**相同的菜系？
- (A) 乾燒                      (B) 乾煸                      (C) 乾炒                      (D) 紅燒
10. 下列哪一種服務方式比較**不會**被麥當勞及肯德基等速食餐飲業者所使用？
- (A) Counter Service                      (B) Drive-through Service  
 (C) Home-delivery Service                      (D) Cafeteria Service
11. 工作說明書中敘述該名餐旅從業人員負責「桌邊服務、點菜……」等工作，請問這位工作人員最有可能為下列何者？
- (A) Maître d'hôtel de Carre                      (B) Chef de Rang  
 (C) Chef de Vin                      (D) Chef d'Etage
12. 中國料理，百家爭鳴，有關中國菜特色之描述及代表菜餚，下列何者**錯誤**？
- (A) 八大菜系包含魯、川、粵、蘇、湘、閩、皖和浙菜  
 (B) 東酸西辣、北鹹南甜，東方以上海菜為代表，西方以四川菜為代表，南方以廣東菜為代表，北方以北平菜為代表  
 (C) 左宗棠雞、東安子雞為江浙菜的特色菜餚  
 (D) 佛跳牆、紅糟肉、八寶蟬飯為閩菜的特色菜餚
13. 阿呆開玩笑地說，他的名片頭銜可以印餐飲衛生工程師，因為工作內容為餐具管理清潔及病蟲害防治等，請問他應該在哪一個單位上班？
- (A) Steward Dept.                      (B) Purchase Dept.  
 (C) Ballroom Dept.                      (D) Catering Dept.
14. 下列餐廳工作人員中，請問何人負責分配 Mise en Place 及召開 Briefing？
- (A) Hostess                      (B) Bus Boy  
 (C) Waiter                      (D) Captain
15. 正男每天工作都要製作煙燻鮭魚捲、火腿哈密瓜等冷開胃菜，請問他最有可能在西餐廚房編制中的哪一個職位展現廚藝？
- (A) Grade Manger                      (B) Sous Chef  
 (C) Entremetier                      (D) Poissonier
16. 風間對小愛說他的工作每天都要殺豬宰羊，將家禽家畜及海鮮魚貝類大卸八塊，請問他最有可能在中餐廚房內擔任哪一個職位？
- (A) 料清                      (B) 紅案                      (C) 上什                      (D) 白案

17. 有關餐廳規劃與廚房格局設計，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 水槽、冰箱及爐檯三項設備被稱為廚房工作三角形
  - (B) 廚房應保持在負(低)壓狀態，用餐區應與廚房保持適當距離，避免廚房的油煙及氣味飄進用餐區
  - (C) 廚房內應分區設計，洗滌區應規劃在準清潔區，配膳區則應規劃在清潔區
  - (D) 理想的廚房面積與供膳場所比例為 1：3
18. 小新的麵攤，每天固定需要採購的麵條、豆芽菜等食材，屬於餐飲成本中哪一種成本？
- (A) 半固定成本
  - (B) 固定成本
  - (C) 間接成本
  - (D) 變動成本
19. 海鮮料理深受國人喜愛，但臺灣夏天高溫潮濕，是食物中毒發生的高峰期，請問若不新鮮或保存不當的海鮮最容易造成哪一種食物中毒？
- (A) 肉毒桿菌
  - (B) 沙門氏菌
  - (C) 腸炎弧菌
  - (D) 仙人掌桿菌
20. 有關西餐烹調法的敘述與其菜餚之配對，下列何者正確？
- (A) 煮義大利麵條：Boiled
  - (B) 水波蛋：Blanched
  - (C) 原汁烤全雞：Baking
  - (D) 煎菲力牛排：Grilling
21. 有關餐飲業之專有名詞，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 餐廳設備 POS(Point of Sales)系統，不僅可迅速為顧客點餐結帳，也是餐廳蒐集銷售情報的工具
  - (B) Face to Face Arrangement 的廚房格局設計為通風設備及水電管線集中，能有效控制整個內場廚房作業程序，並可使相關單位互相支援密切配合，適合團膳業者使用
  - (C) 餐飲業運用 QSCV 來檢視生產及服務的流程，其意涵為 Q：Quality、S：Service、C：Cleanliness、V：Value
  - (D) Job Analysis 為 Job Description 和 Job Specification 的依據
22. 阿呆師要製作瑤柱煲翅、海膽燴生翅及燉盅鮑魚這三道料理，請學徒去倉儲區領取主材料，請問該學徒應該在倉儲管理的 ABC 物料分類中哪一種類別領取？
- (A) A 類
  - (B) B 類
  - (C) C 類
  - (D) 都可以
23. 小新參加 2017 世界大學運動會，順道購買當地名產作為贈送親友的伴手禮，請問舉辦當地出產的名產有哪些？
- (A) 阿婆鐵蛋、魚酥
  - (B) 板條、芋頭
  - (C) 太陽餅、奶油酥餅
  - (D) 蝦捲、鱈魚意麵
24. 小葵想籌拍一齣臺灣 70 年代前的懷舊偶像劇，下列哪一個店面標誌**不應該**出現在街景中？
- (A) 頂呱呱速食店
  - (B) 波麗路西餐廳
  - (C) 春水堂
  - (D) 星巴克咖啡

25. 有關餐飲業銷售商品之 Explicit Service 的敘述，下列何者正確？
- (A) 透過專人的服務過程，使消費者備受尊重，彰顯個人身份地位  
 (B) 聞香下馬，色香味俱全的菜餚，乾淨衛生的烹調手法及整潔的用餐環境  
 (C) 是一種有形的商品，例如以明亮乾淨的裝潢突顯餐廳風格  
 (D) 聲光效果良好的電視、質感良好的餐桌及舒服的沙發
26. 有關連鎖餐廳的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 星巴克屬於直營連鎖(Regular Chain)，所有權與決策管理權皆在總公司  
 (B) 餐廳連鎖化的優點在於加盟者能容易複製成功的分店，且具規模經濟，集中採購能降低成本  
 (C) 特許加盟(Franchise Chain)連鎖餐廳之加盟者需自付店鋪裝潢，但生財器具由總公司負責，需付加盟金和保證金，但利潤所得 100%由加盟者自得  
 (D) 自願加盟(Voluntary Chain)連鎖餐廳之加盟者擁有店面所有權與決策管理權，只需繳交加盟金給連鎖總部，自主性較高，利潤由加盟者自得
27. 先人創造歷史，第一永遠被世人記得，有關餐飲業的先驅或首創，下列何者**錯誤**？
- (A) 美國人亨利哈維(Frederic Henry Harvey)在 1876 年開設多家 Harvey House，為連鎖餐廳之始祖  
 (B) 文藝復興時期，敘利亞大馬士革首次出現咖啡屋  
 (C) 西餐之母為義大利菜，法國菜為現今西餐主流，美國將法式西餐改為便利西餐  
 (D) 19 世紀奧古斯特·愛斯可菲(Georges Auguste Escoffier)建立了廚房人員的具體工作內容、建立上菜次序感，被尊奉為西餐之父
28. 小葵前往劍橋大學遊學，想品嚐當地的菜餚，她最有可能品嚐到下列哪種美食？
- (A) 千層麵(Lasagna)、提拉米蘇(Tiramisu)  
 (B) 牛尾湯(Oxtail Soup)、炸魚和薯條(Fish and Chips)  
 (C) 馬賽海鮮湯(Bouillabaisse à la Marseillaises)、橙汁鴨胸(Canetona à l'Orange)  
 (D) 羅宋湯(Russian Borsch)、魚子醬(Caviar)
29. 成本控制可以左右一家餐廳的成敗，有關餐飲相關成本控制概念，下列何者**錯誤**？
- (A) 轉桌率(Table Turnover Rate)與餐廳收入、座位數相關，數值愈高愈好，表示一定的用餐時間內，來客人數愈多，生意愈好  
 (B) 假設一盤炒空心菜成品 0.5 台斤，其淨料率為 95%，若要供應 50 盤炒空心菜，空心菜應採購 15.8 公斤  
 (C) 理想的食材成本應維持在 30%~40%，廚房最好採用標準食譜較易進行成本控制  
 (D) 餐廳購買黃魚 10 條，每條重 1 公斤，經廚師去除內臟、魚鱗及魚鱗後，不可食用的部份為 160 兩，其切割耗損率為 40%
30. 小白搭乘時光機回到過去，進行古代探索旅遊，請依照年代由遠到近，將小白在各時期裡可能下榻的旅館正確排列：
- 甲、販仔間 乙、臺灣大飯店 丙、波斯邸 丁、臺北希爾頓大飯店
- (A) 甲乙丙丁 (B) 甲丙乙丁  
 (C) 丙甲乙丁 (D) 丙甲丁乙

31. 有關臺灣旅館業之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 依照發展觀光條例將住宿業分為國際觀光旅館業、一般旅館業及民宿三大類
  - (B) 國際觀光旅館的申請籌設規定採用許可制
  - (C) 國際觀光旅館及一般觀光旅館之目的事業主管機關為交通部觀光局
  - (D) 一般民眾住宿時，可事先查詢業者是否有國際觀光旅館專用標識、旅館業專用標識、民宿專用標識及好客民宿標章，做為訂房選擇的參考依據
32. 目前市場上旅館類型多元發展，有關旅館經營類型之分類敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) Residential Hotel：福華新光天母傑仕堡
  - (B) Transit Hotel：臺北君品酒店
  - (C) Resort Hotel：礁溪老爺酒店
  - (D) Commercial Hotel：新竹國賓大飯店
33. 廣志是吸血鬼迷，造訪歐洲時指定要住城堡或修道院改建的飯店，想要和幻想中的吸血鬼來一場時空之旅，如果你是旅行社人員會安排他住哪一種類型的飯店？
- (A) Boutique Hotel      (B) Parador      (C) Casino Hotel      (D) Capsule
34. 小新說：「我的工作很像飯店另類解說員，每天負責引導客人入住及介紹客房內設備。」此項工作內容是屬於哪一種工作的服務內容項目？
- (A) Uniform Service      (B) Housekeeping
  - (C) Room Service      (D) Reservation
35. 旅館大廳中午時有位客人喝醉酒大吵大鬧，下列哪一個員工較**不會**第一時間馬上出面處理？
- (A) Duty Manager      (B) Complain Manager
  - (C) Lobby Assistant Manager      (D) Housekeeping Manager
36. 妮妮在旅館櫃檯工作時，一不小心裙子爆裂，請問她可以尋求哪一個單位的人員協助修補？
- (A) Public Relations Department      (B) Engineering Department
  - (C) Linen Room      (D) Purchasing Department
37. 有關旅館各部門的職責敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) Engineering Department 負責機械設備及整體建築物的維護、保養與修整工作
  - (B) Housekeeping Department 負責樓層清潔、遺失物處理及 Baby-sitter 等服務
  - (C) Front Office Department 包含管理客人事務，櫃檯、訂房、總機、服務中心及公共區域清潔皆在此部門
  - (D) Public Relations Department 負責對外公開發言，有旅館化妝師之稱
38. 正男前往泰國自助旅行，住宿在 A Hotel，第二天行程為早上 5 點出發至郊區的曼谷水上市場 (Damnoen Saduak Floating Market)，晚上回市區後，安排前往空中酒吧(Centara Grand Hotel&Resorts Red Sky)用餐欣賞夜景，整天都不會在飯店內，請問正男可以選擇哪一種計價方式的飯店較划算？
- (A) American Plan      (B) Full Pension
  - (C) Modified American Plan      (D) European Plan

39. 蘇迪勒颱風重創臺東分公司的旅館，總公司特地派野原出差支援協助三天，並住宿在臺東分公司之旅館，請問出納人員在製作營業報表時，應將此房間登錄為：
- (A) Up Grade (B) House Use  
(C) Trial Stay (D) Day Use
40. 小白從 11 月 2 日起入住每晚房價 3000 元的客房，直到 11 月 4 日當天下午 16:00 才退房，飯店規定退房時間最晚為 12:00，請問小白必需支付多少房費(不需計算服務費及稅金)？
- (A) 6,000 元 (B) 7,000 元  
(C) 7,500 元 (D) 9,000 元
41. 有關旅館專業術語，下列何者**錯誤**？
- (A) Skipper：逃帳，是指旅客尚未付款即離開旅館  
(B) Sleeper：空置房因櫃檯人員疏失，誤以為該空房已有旅客入住，未將此客房出售而造成損失  
(C) Stay Over：續住，辦理遷入手續時，並未事先告知旅館  
(D) Sleep Out：房客外宿，已完成遷入手續的房客，當晚並未住宿於客房內
42. 寒舍餐旅管理顧問有限公司集團擁有 Sheraton 和 Le Méridien 兩大國際酒店品牌，請問兩者隸屬於哪一個國際旅館連鎖系統？
- (A) 兩者皆屬於 Starwood Hotels & Resorts Worldwide, INC.  
(B) 前者屬於 Starwood Hotels & Resorts Worldwide, INC.，後者屬於 Shangri-La Hotels & Resorts  
(C) 前者屬於 Shangri-La Hotels & Resorts，後者屬於 Inter-Continental Hotels Group  
(D) 兩者皆屬於 Inter-Continental Hotels & Resorts
43. 有關國內各知名旅館與其所屬旅館國際連鎖品牌之配對，下列何者**錯誤**？
- (A) 臺北老爺大酒店：Nikko  
(B) 臺北諾富特華航桃園機場飯店：Accor  
(C) 日勝生加賀屋國際溫泉飯店：Okura  
(D) 臺北深坑假日飯店：Inter-Continental Hotels & Resorts
44. 阿呆飯店的客房共有 600 間，7 月 2 日晚上結算當天營業狀況顯示：GTD 共 175 間，No Show 共 10 間，Walk In 共 35 間，HU 共 5 間，請問該飯店 7 月 2 日的 Occupancy Rate 為多少(以四捨五入法計算)？
- (A) 17% (B) 20%  
(C) 50% (D) 33%
45. 有關我國目前實施「星級旅館評鑑制度」的敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 每隔三年辦理一次，參加評鑑之旅館，依評定總分給予一至五星級之等級  
(B) 實施方式主要參考美國汽車協會(AAA)之精神，所有國際觀光旅館強制參加評鑑  
(C) 評鑑方式分兩個階段，評鑑總分為 1000 分，第一階段為建築設備佔 600 分，第二階段為服務品質佔 400 分  
(D) 由交通部觀光局核發，有助於業者在市場之定位，可提昇旅館整體服務水準，讓消費者有選擇參考之依據

46. 小新等四人是大學旅館系同學，畢業後聚餐，各自談論工作職務，請根據他們的對話判斷此四人服務的旅館類型，下列配對何者正確？

小新：假日比較忙，都不能排休假，而且有淡旺季，好處是夏天可以看穿著清涼的泳裝正妹出入飯店，但娜娜子姐姐仍是我的最愛

妮妮：我可排休假日，大部份都看到西裝筆挺、提著公事包的歐吉桑，小鮮肉極少，真想搥兔子

正男：我的客人都住一個月以上、甚至一年，相處久了都變成朋友家人一般

小愛：客人都是年輕人，通常一個大包包就是他們全部的行李，客人來來去去，他們常常聚在交誼廳交換旅遊資訊和分享自己旅遊經驗

(A) 小新：Conference Hotel

(B) 妮妮：Commercial Hotel

(C) 正男：Villa

(D) 小愛：Casino Hotel

47. 小愛說：「我窮得只剩下錢，旗下財團想要經營旅館市場，硬體建築物及豪華的設備皆興建完畢，但財團內沒有經營旅館的人才，誰經營都可以，只要飯店賺錢就好，誰有能力就擁有經營管理權。」請問你會建議她參加哪一種連鎖經營方式？

(A) 會員連鎖(Referral Chain)

(B) 特許加盟(Franchise Chain)

(C) 契約管理(Management Contract)

(D) 業務連鎖(Voluntary Chain)

48. 有關旅館的敘述，下列何者**錯誤**？

(A) 住房率由房務部經理提出預期達成之目標，並負責執行

(B) 住房率是旅館業常用來判斷客房營運好壞的指標，而平均房價則可反映出該旅館的市場定位

(C) 訂房追蹤(Reservation Tracking)是訂房人員之職責，目的在於為了避免造成旅館的營收損失所採取的處理，降低客人未入住或臨時取消訂房的狀況

(D) 旅館服務中心(Concierge)的職責為迎接、引導及提運行李為其主要工作內容

49. 有關旅館及其相關業務的敘述，下列何者**錯誤**？

(A) 依照美國旅館協會(AH&LA)之分類，高雄義大皇家酒店屬於 Full Service Upscale Hotel，在國內之分類則屬於國際觀光旅館

(B) 連通房(Connecting Room)指兩間客房相連，中間有一道門可以互通，適合作為親子房或家庭房

(C) 旅館業所慣稱的 GIT 是代表團客，FIT 代表散客

(D) 豪華套房為 Duplex Suite Room，指所使用的空間較標準套房多，包含客廳及會議室等

50. 臺灣旅館市場近年來蓬勃發展，有關國內旅館發展之敘述，下列何者**錯誤**？

(A) 希爾頓飯店(Hilton)為臺灣首座成立之國際連鎖飯店

(B) 墾丁凱撒飯店為臺灣第一家休閒渡假旅館

(C) 圓山大飯店是首座宮殿式建築的旅館

(D) 臺北老爺酒店為日航(Nikko)國際連鎖飯店之直營會員，引進日式女將文化，重視管家服務

【以下空白】