

- 餐旅產業服務的過程受到服務時間、地點及消費者的個人需求而有所不同，服務品質亦可能因服務提供者與接受者當下的情緒有所差異。「服務難以建立一致性」為餐旅產品的何者特性？  
(A) 不可分割性(Inseparability)  
(B) 無形性(Intangibility)  
(C) 異質性(Heterogeneity)  
(D) 易滅性(Perishability)
- 承上題，業者為了消除這項特性，可以透過什麼措施改善？  
(A) 落實營收管理  
(B) 鼓勵口碑行銷  
(C) 視員工為企業品牌  
(D) 建立標準作業流程
- 透過推動餐旅產業使資源再分配、降低貧富差距，屬於發展餐旅產業所帶來的哪一面向的正面影響？  
(A) 社會方面  
(B) 環境方面  
(C) 文化方面  
(D) 經濟方面
- 北歐許多國家視度假旅遊為國民之基本人權，「低收入者、殘障者、老年人等弱勢群體因參加政府部門所規劃推行的旅遊活動，而實現其觀光旅遊的願望」，這種觀光種類被稱為：  
(A) Cultural Tourism  
(B) Green Tourism  
(C) Medical Tourism  
(D) Social Tourism
- 下列何者不是專業的餐旅從業人員應該具備的條件？  
(A) 態度真誠，懂得隨機應變  
(B) 不斷學習，提供專業的技能  
(C) 主動積極，主動提醒客人付小費  
(D) 熱愛服務、抗壓性高
- 依行政院主計處中華民國行業標準分類規範，同屬 I 大類的業別是哪兩項行業？  
(A) 博弈業及航空運輸業  
(B) 運動、娛樂及休閒服務業  
(C) 陸上及水上運輸業  
(D) 住宿服務業及餐飲業
- 餐旅產業從業人員的「人格特質」應該包含下列何者？  
(A) 服務他人的熱忱  
(B) 優異的外語能力  
(C) 純熟的專業技術  
(D) 豐富的專業知識
- 與餐旅產業相關的用字，下列何者錯誤？  
(A) 餐飲業—Food & Beverage Industry  
(B) 旅行業—Tour Industry  
(C) 住宿業—Lodging Industry  
(D) 餐旅服務業—hospitality Industry

9. 咖啡起源於衣索匹亞，卻在歐洲發揚光大。第一家咖啡屋出現在下列國家的時間「何者最晚」？  
(A) 英國 (B) 敘利亞  
(C) 美國 (D) 法國
10. Banquet Room 隸屬於餐廳的哪一個部門？  
(A) 餐務部 (B) 飲務部  
(C) 廚務部 (D) 宴會部
11. 餐廳廚房中，負責製作 tiramisu 的是哪一位廚師？  
(A) Pastry Cook  
(B) Pantry Cook  
(C) Butcher  
(D) Sauce Cook
12. 下列餐廳外場服務人員職稱配對，何者正確？  
甲、練習生 Bartender 乙、客房餐飲服務員 Chef d'Etage  
丙、服務員 Maître d'Hôtel 丁、葡萄酒服務員 Sommelier  
(A) 甲丙 (B) 乙丁  
(C) 乙丙 (D) 甲丁
13. 「世界三大珍饈」不包含哪一項食材？  
(A) Caviar (B) Foie Gras  
(C) Civet Coffee (D) Truffle
14. Herzberg 的激勵保健理論中，「激勵因素」不包括下列何者？  
(A) 成就感  
(B) 個人成長  
(C) 責任感  
(D) 薪資待遇
15. 餐飲業的經營成本中，員工薪資、三節禮金屬於哪一類成本？  
(A) 人事成本  
(B) 人情費用  
(C) 經常費用  
(D) 餐飲成本
16. 引入新式烹飪(nouvelle cuisine)的概念，提倡現製的新鮮醬汁，影響了 1970 年後期的費南德·波伊特(Fernand Point)享有什麼美譽？  
(A) 美食文學家之父  
(B) 新式烹飪之父  
(C) 西餐之父  
(D) 近代廚師之父

17. 物料價高數量少，使用 Bin Card 協助管理分類，屬於哪一類物料的管理法？  
(A) C 類物料  
(B) D 類物料  
(C) A 類物料  
(D) B 類物料
18. 依據馬斯洛(Maslow)的需求層級理論，請將下列需求由低至高排列：  
甲、自尊需求 乙、生理需求 丙、自我實現 丁、安全需求 戊、社會需求  
(A) 丁乙戊丙甲  
(B) 甲戊丁乙丙  
(C) 丙甲戊丁乙  
(D) 乙丁戊甲丙
19. 一公斤 70 元的荔枝，折算成台斤約為一台斤多少錢？  
(A) 42 元  
(B) 70 元  
(C) 28 元  
(D) 117 元
20. 餐廳採購的蔬果品項繁多，無法一一檢驗時，會使用什麼方式驗收？  
(A) 發票驗收  
(B) 抽樣驗收  
(C) 一般驗收  
(D) 技術驗收
21. 下列哪一個品牌不屬於RC 的連鎖餐廳？  
(A) 三商巧福  
(B) 星巴克  
(C) 真鍋咖啡  
(D) 海霸王餐廳
22. 下列不屬於「支援設施」的旅館商品有幾項？  
甲、游泳池 乙、健身中心 丙、酒吧 丁、寢具 戊、洗髮精  
(A) 五項  
(B) 二項  
(C) 一項  
(D) 三項
23. 因應旅館商品的易逝性，業者的應變措施不包括下列何者？  
(A) 待價而沽  
(B) 超額訂房  
(C) 降價求售  
(D) 加強促銷
24. 下列何者不是我國古代對於旅館的別稱？  
(A) 客舍  
(B) 朝聘  
(C) 禮賓院  
(D) 客棧

25. 日本城市房價昂貴，定居郊區的上班族因加班或應酬而趕不上末班列車返家時，常就近投宿旅館；空間不大但設備齊全的 Capsule Hotel 應運而生。Capsule Hotel 中文名稱為何？
- (A) 營地住宿 (B) 寄宿家庭  
(C) 膠囊旅館 (D) 汽車旅館
26. 下列旅館部門中，不屬於「旅館的後場單位」的是哪一個部門？
- (A) 財務部 (B) 安全部  
(C) 人力訓練部 (D) 房務部
27. 臺灣交通部觀光局首度辦理星級旅館評鑑於民國哪一年？
- (A) 99 年 (B) 100 年  
(C) 101 年 (D) 102 年
28. Time Share 制度在國外行之有年，顧客先預付購買未來的使用權，每年便可使用固定的住宿天數。Time Share 中文名稱為何？
- (A) 長期入住 (B) 分時共享  
(C) 沙發客 (D) 青年之家
29. 陳大同在華華飯店任職，自稱是「夜班最高責任主管」，負責掌控夜班人員工作品質、審核客房營運收入日報表，並負責旅館安全警戒等業務。陳大同的職銜應該是下列何者？
- (A) 大廳副理  
(B) 房務管理中心主任  
(C) 夜間經理  
(D) 櫃檯接待員
30. 黃先生與家人入住飯店，C/I 時櫃檯員說明 C/O Time 為隔日 12:00，若延遲遷出必須支付額外的費用。隔天，黃家直到下午二時才辦理遷出。依延遲退房加收房租的規定，若一夜房價為 3,600 元，無其他消費的前提下，當黃家遷出時，應結清的房租總額應為多少？
- (A) 3,600 元 (B) 4,800 元  
(C) 5,400 元 (D) 7,200 元
31. 下列旅館術語中，何者不屬於「特別租」？
- (A) Overbooking  
(B) Upgrade  
(C) House Use  
(D) Complimentary
32. 下列何者不是旅館連鎖經營的優點？
- (A) 可提高品牌知名度  
(B) 可享受優惠貸款  
(C) 可獲得技術指導  
(D) 可共同採購，降低成本

33. 下列國際連鎖旅館系統中，連鎖旅館名稱與旗下品牌配對，何者**錯誤**？
- (A) 喜達屋酒店及渡假村國際集團 Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc—臺北寒舍艾美酒店
  - (B) 法國雅高集團 Accor—臺北諾富特華航桃園機場飯店
  - (C) 凱悅國際飯店集團 Global Hyatt Corp.—香格里拉酒店
  - (D) 洲際酒店集團 InterContinental Hotels & Resorts—桃園快捷假日飯店
34. 可樂大飯店共有 300 間客房，本日空房率為 30%，客房總營收共計 798,000 元，可推估該飯店每房平均房價為多少？
- (A) 8,867 元
  - (B) 1,862 元
  - (C) 2,660 元
  - (D) 3,800 元
35. 下列哪一項品牌**不屬於**晶華麗晶酒店集團(FIH Regent Group)？
- (A) W Hotel
  - (B) Just Sleep
  - (C) Silks Place
  - (D) Regent
36. 每當寒暑假或假期連假，國人出遊人次增加，機位一票難求，此現象屬於旅行業的哪一項特性？
- (A) 需求的不穩定性
  - (B) 需求的季節性
  - (C) 需求的彈性
  - (D) 需求的挑戰性
37. 有關西方旅行業的發展，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 羅馬帝國滅亡後，歐洲陷入黑暗時代，朝聖旅遊興起
  - (B) 多元的交通工具被運用在旅途中，為現代大眾觀光時代的特色
  - (C) 文藝復興時期，交通便利，購買周遊車票(Circular Ticket)便可轉乘各線火車
  - (D) 羅馬和平時代，Courier(護衛兼嚮導)陪同社會階級高層的遊客，提供領隊或導遊的服務
38. 下列何人被尊為「現代觀光之父」、「旅行業鼻祖」？
- (A) Marco Polo
  - (B) Bill Marriott
  - (C) William Harden
  - (D) Thomas Cook
39. 小巴與同學到桃園巧克力共和國一日遊，透過館員導覽，除了瞭解可可豆的生長及巧克力製程，還意外得知原來七七乳加是這家觀光工廠的明星產品。「與產業結合的觀光活動」英文名稱為何？
- (A) Industrial Tourism
  - (B) Casino Tourism
  - (C) Social Tourism
  - (D) Medical Tourism
40. 綜合旅行社每開設一家分公司，應增聘經理人幾人？
- (A) 不限
  - (B) 1 人
  - (C) 2 人
  - (D) 4 人

41. 外交部領事局實施國外旅遊警示，其代表的警示意涵何者正確？
- (A) 紅色警示：嚴禁前往
  - (B) 橙色警示：不宜前往
  - (C) 黃色警示：特別注意旅遊安全並檢討應否前往
  - (D) 灰色警示：旅遊危險尚可控制，適合獨自前往
42. 開啓交通部觀光局網頁，可由行政資訊網點選「觀光統計」，看到觀光統計圖表。據統計，2014年來臺主要客源國旅客由哪一國的旅客居冠？
- (A) 美國
  - (B) 日本
  - (C) 歐洲
  - (D) 中國
43. 張三參加下龍灣八日遊，行程中除了獲得旅行社的服務外，航空公司、遊覽車、飯店、餐廳等相關產業在旅遊產品中不屬於哪一個角色？
- (A) 下游供應鍊
  - (B) 履行輔助人
  - (C) 觀光供應者
  - (D) 上游供應商
44. 旅遊安全為旅遊設計之首要，臺灣現行的旅行業管理規則，所規範的旅遊安全不包含下列何者？
- (A) 維護旅客財物及生命安全
  - (B) 應住宿四星級以上國際觀光旅館
  - (C) 應使用合法營業用交通工具
  - (D) 應使用合法業者依規定設置之遊樂設施
45. 有關旅行業發展與年份，下列何者錯誤？
- (A) 民國 52 年旅行業依其經營業務分為甲種、乙種、丙種及丁種
  - (B) 民國 78 年實施新護照條例，採行「一人一照制」
  - (C) 民國 82 年民法債篇旅遊專節頒布實施
  - (D) 民國 68 年開放國人出國觀光。自此，旅行社業務轉為雙向業務
46. 依臺灣法令，外交部發給不同種類護照所依循的條件為何？
- (A) 依申請人的年紀而定
  - (B) 依申請人的居所而定
  - (C) 依申請人的財力證明而定
  - (D) 依申請人的身分而定
47. 不含在行程中，團員自由付費參加的旅遊活動稱為什麼行程？
- (A) Optional Tour
  - (B) Ready-made Tour
  - (C) Tailor-made Tour
  - (D) Non-shopping Tour

48. 觀光局規定旅行社必須投保「履約保險」及「責任保險」始於何年？
- (A) 民國 53 年
  - (B) 民國 84 年
  - (C) 民國 42 年
  - (D) 民國 77 年
49. 臺灣高中觀光三 A 全班決定到綠島舉辦三天二夜的畢業旅行，屬於下列哪一種觀光類型？
- (A) Inbound Tourism
  - (B) Outbound Tourism
  - (C) Domestic Tourism
  - (D) International Tourism
50. 有關臺灣綜合、甲種、乙種旅行社的業務範圍，下列敘述何者正確？
- (A) 均可安排導遊或領隊人員
  - (B) 均可代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務
  - (C) 均可規劃包辦旅遊
  - (D) 均可設計國內行程

【以下空白】