

1. 構成觀光現象的「基本要素」有哪三個？
(A) 旅遊區、交通、飯店 (B) 餐廳、交通、飯店
(C) 人、空間及時間 (D) 人、飯店、餐廳
2. 小丞假日想要與父母親一起聚餐慶祝，想在以下餐廳中選擇。請比較各類餐廳的服務程度與餐點價格，由高至低排列餐廳之順序：
甲、Gourmet Restaurant 乙、Atmosphere Restaurant
丙、Limited Service Restaurant 丁、Family Restaurant
(A) 甲→乙→丙→丁 (B) 甲→乙→丁→丙
(C) 乙→甲→丁→丙 (D) 乙→丙→甲→丁
3. 小德到高雄那瑪夏區原住民文物館，參觀當地原住民的藝術與文化，其中小德看到非常多的「琉璃珠」手工藝品，並花錢買下琉璃珠手環當作自己的紀念品；此種爲了滿足觀光客的需求，大量製造特定的手工藝品，而忽略了其他的傳統工藝的現象稱爲下列何者？
(A) Demonstration Effect
(B) Social Dualism
(C) Carrying Capacity
(D) Culture as a Commercial Commodity
4. 身爲一位擁有服務熱忱和專業知識的餐旅從業人員，在職場上應具備哪些特質？
甲、IQ 智力商數 乙、EQ 情緒商數 丙、MQ 道德商數 丁、AQ 逆境商數
(A) 甲乙 (B) 乙丙丁
(C) 甲丙丁 (D) 甲乙丙丁
5. 西方各國皆有各自獨具特色的菜餚與點心，請問「Vodka」是哪一個國家的著名特色美食？
(A) France (B) Germany
(C) Russian (D) American
6. 中國地大物博，各地氣候、水質、物產、風俗差異很大，飲食習慣與餐點特色皆不同，以下中餐菜系與其著名菜色的配對，何者正確？
甲、魯菜：九轉肥腸 乙、粵菜：滑蛋蝦仁 丙、湘菜：佛跳牆 丁、台菜：三杯雞
(A) 甲、乙、丙 (B) 乙、丙、丁
(C) 甲、乙、丁 (D) 甲、乙、丙、丁
7. 小傑今年大學畢業，想要去應徵航空公司的工作，公司根據小傑「具備的知識和技能、教育程度、年齡、身高」等條件，來決定是否錄取他。請問這是屬於哪一種「書面記錄」資料？
(A) Job Specification (B) Job Assignment
(C) Job Classification (D) Job Analysis
8. 下列哪一個餐飲組織部門的主要工作爲接洽訂席、會議、負責會場布置以及現場服務等工作，請問這是餐飲組織中哪一個部門所負責的業務？
(A) 宴會部 (B) 餐務部
(C) 飲務部 (D) 客務部

9. 有關餐廳外場工作人員的職稱中英文對照，下列何者正確？
 甲、領班—Maître d'Hotel 乙、領檯員—Hostess
 丙、服務員—Chef de Rang 丁、助理服務員—Commis de Rang
 (A) 甲、乙、丙、丁 (B) 甲、乙、丙
 (C) 乙、丙、丁 (D) 甲、丙、丁
10. 阿德與國中好朋友一起相約到日本「迴轉壽司」吃飯，從餐廳的桌椅空間配置來說，請問「迴轉壽司」是屬於何種類型？
 (A) 散布型 (B) 直橫交錯型 (C) 直向型 (D) 櫃檯型
11. 阿寶高中剛畢業，就在一家餐廳內場幫忙，他沒有任何餐廳的工作經驗，在廚房中每天負責洗菜、切菜、洗碗和清理廚餘，有時要完成廚師或助手臨時交託的事項，他希望可以在這裡學到一技之長。像阿寶這樣的廚房基層工作人員，稱之為「學徒」，其英文對照為下列何者？
 (A) Sous Chef (B) Butcher
 (C) Apprentice (D) Assistant Cook
12. 員工訓練中，訓練的方式有「建教合作、工作輪調、個案研究、角色扮演」等方式，下列何者為正確的中英文對照排序？
 (A) Internship、Job Rotation、Case Study、Role Playing
 (B) Case Study、Job Rotation、Internship、Role Playing
 (C) Internship、Role Playing、Case Study、Job Rotation
 (D) Role Playing、Case Study、Job Rotation、Internship
13. 阿丞參加下午六點以後的聚餐，活動內容包括：餐宴及音樂演奏、跳舞等節目表演，依用餐時間分類，請問這類活動是屬於下列何者？
 (A) Supper (B) Soirée (C) Brunch (D) Afternoon Tea
14. 目前旅遊市場以「團體旅遊」產品為旅行業最重要的經營項目，有關團體旅遊特性之敘述，下列何者**不正確**？
 (A) 市場結構多樣性，旅客水平不一
 (B) 提供完整資訊，全程專人照料免除困擾
 (C) 個別量身訂做的行程，服務精緻化，價格較高
 (D) 旅客個人活動彈性較低，行程緊湊
15. 日式抹茶店中的「抹茶玉子聖代」冰品，其中抹茶食物成本占 40%，總材料費 80 元，請問這款「抹茶玉子聖代」冰品售價應為多少？
 (A) 100 元 (B) 150 元 (C) 200 元 (D) 250 元
16. 「兩人或兩人以上，攝取相同的食物，發生相同症狀」稱之為食物中毒；食物中毒的種類非常多，常見的分為：細菌型、天然毒素型、化學型。其中廚師手部傷口「化膿」而污染食物所發生的食物中毒，較可能是下列何種細菌所致？
 (A) 沙門氏菌 (B) 肉毒桿菌
 (C) 腸炎弧菌 (D) 金黃色葡萄球菌

17. 從日本進口大量的餅乾，因為進貨量大、種類以及數量繁多，海關查驗貨品時為避免花太多的時間，通常會使用哪一種驗收方法？
- (A) 一般驗收 (B) 抽樣驗收
(C) 試驗驗收 (D) 技術驗收
18. 佳友餐廳經常高朋滿座，餐廳外場座位數有 60 個位子，晚餐用餐人數為 90 人，每人平均消費 120 元，請問晚餐時段的「翻檯率」(Turnover Rate)為多少？
- (A) 1.5 (B) 2 (C) 2.5 (D) 3
19. 近幾年臺灣開始推展「伊斯蘭教」民族的觀光旅遊，要推廣清真(HALAL)食品，幫助我國推廣伊斯蘭教徒來臺的觀光旅遊，其中必須注意他們的特殊需求，下列何者完全正確？
- 甲、不吃牛肉
乙、不吃豬肉
丙、飲酒
丁、宰殺下刀時，誦讀真主之名
戊、宰殺使用的器具必須是鋒利的
- (A) 甲、乙、丙 (B) 乙、丙、戊
(C) 甲、丁、戊 (D) 乙、丁、戊
20. 2009~2012 年政府提出「觀光拔尖領航方案」中，以發展國際觀光，增加外匯收入為重點，將臺灣各地區重新定位地方的特色發展，下列何者正確？
- (A) 北部為「歷史的臺灣」，開臺歷史、舊城古蹟
(B) 中部為「生活的臺灣」，文化創意、時尚都會
(C) 東部為「慢活的臺灣」，海岸景觀、鯨豚生態
(D) 離島為「產業的臺灣」，森林鐵道、休閒農業
21. 西餐廳的烹調方法中，其中「熱能由上而下，使表面烤出一層焦黃的色澤」，此烹調法屬於「乾熱烹調法」，請問這種烹調法是下列何者？
- (A) Gratin (B) Roast
(C) Grill (D) Pan-broiling
22. 小蘭春節連續假日與一群好朋友到臺南飯店住宿一晚 9,000 元(包含 10%服務費)，退房時間為中午 12:00，由於隔天「延遲退房」，一直到下午 4 點才辦理退房，請問應收費多少房價呢？
- (A) 12,000 元 (B) 13,500 元
(C) 15,000 元 (D) 18,000 元
23. 阿寶在旅遊展中，看到業者宣傳「一泊二食」的日本溫泉旅館住宿，這樣的房租計價方式近幾年也流行到臺灣，屬於下列何者？
- (A) 歐式計價(EP)，房租只含住宿，不包括任何餐食
(B) 百慕達式計價(BP)，房租包含住宿及豐富的美式早餐
(C) 修正美式計價(MAP)，房租包含住宿及兩餐
(D) 美式計價(AP)，房租包含住宿及三餐

24. 在旅館組織中，客務部(Front Office)負責與館內各單位協調聯繫，以維持旅館的服務品質，其中有關 Uniform Service 的工作職掌，下列何者不正確？
- (A) 代客泊車服務
 - (B) 代購服務，例如：代購車票、機票、門票
 - (C) 信件傳送服務
 - (D) 外幣兌換
25. 目前臺灣旅館規模以房間數區分為：大型旅館、中型旅館及小型旅館。請問喜來登大飯店或君悅大飯店這種「大型旅館」，其房間數在多少間以上？
- (A) 300 間 (B) 400 間 (C) 500 間 (D) 600 間
26. 所謂「Flat Rate」，是指下列何者？
- (A) 以旅館內最高與最低房租之平均價作為團體價格
 - (B) 旅館在價目表上公布出來的普通價格
 - (C) 旅行社或公司事先與旅館簽訂契約，安排任一等級房型均收同一價格
 - (D) 房租免費招待
27. 我國旅館「星級評鑑」主管機關為交通部觀光局，有關其旅館星級評鑑之方式，下列何者正確？
- (A) 旅館星級評鑑週期為每五年評鑑一次
 - (B) 民國九十年開始實施第一次星級旅館評鑑
 - (C) 第一階段評「建築設備」；第二階段評「服務品質」
 - (D) 601~749 分為五星級評鑑之標準分數
28. 轉機時間超過 8 小時，旅客可向航空公司索取住宿券，像這種由航空公司招待非自願轉機旅客之食宿，以補償旅客損失的情形稱之為下列何者？
- (A) Stopover Paid by Carrier(STPC)
 - (B) Stay No Service(SNS)
 - (C) Overbooking
 - (D) Trial Stay
29. 國內有許多常見的連鎖旅館，其中嚴長壽總裁所領導經營的飯店「臺北亞都麗緻大飯店」，屬於下列哪一種連鎖經營方式？
- (A) 特許加盟(Franchise Chain)
 - (B) 直營連鎖(Regular Chain)
 - (C) 管理契約(Management Contract)
 - (D) 會員連鎖(Referral Chain)
30. 有關旅館服務的中、英文對照，下列何者正確？
- (A) 代客泊車服務：Valet Service
 - (B) 傳達服務：Paging Service
 - (C) 燙衣服務：Laundry Service
 - (D) 客房餐飲服務：Pressing Service

31. 近年來政府積極輔導旅館業者「無障礙」的觀念。旅館專為行動不便者所設計的無障礙設施，如無障礙空間客房與套房，備有輔助式安全衛浴空間及廁所等，屬於下列何種房型？
- (A) Studio Room
(B) Executive Room
(C) Barrier-free Guestroom
(D) Presidential Suite Room
32. 依照旅館的地點、設備、經營方式之不同，下列敘述何者正確？
- 甲、Casino Hotel 為日本首創，空間狹小，類似太空艙之住宿空間
乙、Capsule Hotel 設有賭場、遊樂設施、Shopping Mall 之住宿旅館
丙、Resort Hotel 受季節、氣候影響有明顯淡、旺季
丁、Transient Hotel 主要接待過境旅客、轉機旅客，短暫住宿之旅客
- (A) 甲、乙
(B) 乙、丙
(C) 丙、丁
(D) 甲、乙、丙、丁
33. 旅館從業人員中的 Office Clerk、Concierge、Bellman 等職位，應隸屬於下列哪一部門單位？
- (A) Room Division Dept.
(B) Business Center Dept.
(C) Front Office Dept.
(D) Housekeeping Dept.
34. 旅館結帳時的簽帳單(IOU)是指下列哪一種付款方式？
- (A) 房客辦理遷出手續時，自行付現金
(B) 轉公司帳或外客掛帳
(C) 由訂房公司於房客辦理遷出手續時代付現金
(D) 房客辦理遷出手續時，以信用卡結清
35. 為了提供國際巨星宋慧喬頂級客群賓主盡歡、有隱私的極致服務，國內知名旅館業者，率先於館內推出「大班服務(Tai Pan Residence & Club)」，每一位房客都擁有一位全天候待命的服務人員，提供專屬服務、隨時滿足房客各方面的需求與服務。請問此服務人員應指下列何者？
- (A) Concierge (B) Clerk (C) CEO (D) Butler
36. 當旅遊經驗或是用餐經驗可以滿足顧客結交朋友或增進友誼的需求時，請問顧客滿足了馬斯洛需求層次(Maslow's Hierarchy of Needs)理論的哪項需求？
- (A) 社會的需求 (B) 自尊的需求
(C) 安全的需求 (D) 自我實現的需求
37. 近幾年國人出國旅遊的機會增加，有關「航空票務用語」之敘述，下列何者正確？
- (A) Normal Fare：兒童票價
(B) Economic Class：頭等艙
(C) F.O.C.=Free Of Charge：領隊票
(D) Jet Lag：時差失調

38. 若團體出發前尚未收到目的地國核發的簽證，但已確定簽證會核准，可請求代辦團簽之航空公司電傳告知簽證已核准之訊息，以利團體登機及出國手續辦理，此一電傳文件，稱之為下列何者？
- (A) Shore Pass
(B) OK Board
(C) TWOV
(D) Visa Granted Upon Arrival
39. 近幾年許多旅遊消費者的最愛為「低成本航空公司」，這類型的航空公司透過高營運效率，為旅客減少不必要的成本，能嚴格遵守業內最高飛行安全標準的同時，又以市場上最優惠的價格提供服務，亦稱為「廉價航空」(Budget Airline)。下列何者不屬於廉價航空？
- (A) TZ(Scoot)：酷航空
(B) MM(Peach Aviation)：樂桃航空
(C) AE(Mandarin Airlines)：華信航空
(D) JQ(Jetstar Airways)：捷星航空
40. 國人出入國時，皆要接受「內政部入出國及移民署」查驗通關之「聯檢程序」(C.I.Q)，有關「Q」之敘述，下列何者正確？
- (A) 「Q」代表海關行李檢查
(B) 「Q」是英文 Quarantine 的縮寫
(C) 動植物檢疫工作是由行政院衛生福利部疾病管制署負責
(D) 旅客的檢疫工作是由行政院農業委員會防疫檢疫局擔任
41. 旅行業中的「航空電腦訂位系統」、「全球配銷系統」以及「管理整合資訊系統」，按照 IATA 三字代碼的規定，其排列順序何者正確？
- (A) CRS、GDS、MIS
(B) GDS、MIS、CRS
(C) CRS、MIS、GDS
(D) MIS、GDS、CRS
42. 旅客搭機入境臺灣桃園國際機場，提取行李後，如未超過免稅限額且無管制、禁止、限制進口物品者，可選擇下列何種顏色「免申報櫃檯」通關？
- (A) 藍色
(B) 紅色
(C) 綠色
(D) 黃色
43. 國際航空運輸協會 IATA(International Air Transport Association)將全球飛航區域(Traffic Conference Area)分為三大飛航區(TC1、TC2、TC3)，下列哪一個國家屬於 TC3？
- (A) 加拿大
(B) 紐西蘭
(C) 巴西
(D) 法國
44. 依據「中華民國護照條例」的規定，有關護照(Passport)之敘述，下列何者正確？
- (A) 需向交通部觀光局辦理
(B) 外交護照自簽發日起有效期限為 3 年
(C) 滿 14 歲以上，一般國人之護照有效期為 5 年
(D) 護照規費為每本新臺幣 1300 元，但未滿 14 歲者，每本收新臺幣 900 元

45. 旅行業者為順應市場需求，區隔特定市場族群，設計開發出深入體驗之「特殊旅遊主題」的旅遊行程，此屬於下列哪一種旅遊類型？
- (A) Special Interest Package Tour, SIT
(B) Early Bird Discount Group Tour
(C) Familiarization Tour, FAM Tour
(D) Optional Tour
46. 在餐旅產業裡，消費者在享受服務的過程中常常會因不同國家、文化、習俗、生活習慣，對於每一位服務人員所提供的服務內容，無法像製造業的產品一樣完全標準化，這是屬於餐旅業的何種特性？
- (A) Synthetic (B) Heterogeneity
(C) Variability (D) Cooperation
47. 在餐飲業的競爭環境激烈之下，身為一位專業的餐旅從業人員應有之「職業道德」，下列何者正確？
- (A) 為增加公司營業額，應強力推銷客人點最貴與超量之葡萄酒
(B) 為展現餐廳的專業服務，可以提供個別化的服務，提供因人而異的體貼周到、優質化專屬服務
(C) 為降低公司的營運成本，應將調理包食品混充並當成現做食材之產品出售
(D) 為提倡環保概念，應將新油與舊油重覆混合當油炸油重複使用
48. 有關我國綜合、甲種、乙種旅行業的業務範圍敘述，下列何者正確？
- (A) 乙種旅行業可接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續
(B) 只有綜合旅行業可自行組團，為旅客出國觀光安排食宿、交通與旅遊提供服務
(C) 綜合、甲種及乙種旅行業均可設計國內行程
(D) 甲種及乙種旅行業均可提供國內、外旅遊諮詢服務
49. 有關旅行業發展的國內敘述，下列何者正確？
- (A) 1997 年訂為臺灣溫泉觀光年
(B) 2003 年訂為臺灣生態旅遊年
(C) 2006~2007 年訂為旅行臺灣年
(D) 2016 年「新南向政策推動計畫」正式啟動，在觀光方面放寬東協及南亞國家來臺觀光簽證；多元宣傳觀光，提高導遊質量，建立穆斯林旅遊之友善環境
50. 惠來飯店共有 300 間客房，其中有 10 間 O.O.O.房，當日售出 150 間，住宿的房客共有 200 人，其住宿總收入為\$750,000，則該日飯店的「每房平均房價」為多少元？
- (A) 1,800 元 (B) 2,500 元 (C) 3,000 元 (D) 5,000 元

【以下空白】