



注意：考試開始鈴(鐘)響前，不可以翻閱試題本

101 學年度科技校院四年制與專科學校二年制 統 一 入 學 測 驗 試 題 本

餐 旅 群

專業科目(一)：餐旅概論

【注 意 事 項】

- 1.請核對考試科目與報考群(類)別是否相符。
- 2.請檢查答案卡(卷)、座位及准考證三者之號碼是否完全相同，如有不符，請監試人員查明處理。
- 3.本試卷共 50 題，每題 2 分，共 100 分，答對給分，答錯不倒扣。試卷最後一題後面有備註【以下空白】。
- 4.本試卷均為單一選擇題，每題都有 (A)、(B)、(C)、(D) 四個選項，請選一個最適當答案，在答案卡同一題號對應方格內，用 2B 鉛筆塗滿方格，但不超出格外。
- 5.有關數值計算的題目，以最接近的答案為準。
- 6.本試卷空白處或背面，可做草稿使用。
- 7.請在試卷首頁准考證號碼之方格內，填上自己的准考證號碼，考完後將「答案卡(卷)」及「試題」一併繳回。

准考證號碼：□□□□□□□□

考試開始鈴(鐘)響時，請先填寫准考證號碼，再翻閱試題本作答。

公告試題僅供參考

1. 餐旅業的語源與定義，下列敘述何者錯誤？
 - (A) Travel 原指畫圓的工具，因此有離家遠行又回家巡迴旅遊的意義
 - (B) Hospitality 是指誠摯、親切、殷勤地款待旅行者
 - (C) Hostel 原指類似公寓的出租房子，現多定義為招待所
 - (D) Tourism 是指人們在工作之餘，離開居住地，前往從事觀光活動的目的地，最後會回到原居住地
2. 下列何者不是餐旅業發展的正面效益？
 - (A) 增加外匯收入，平衡國際收支
 - (B) 工作型態改變，從事服務性的人員增加
 - (C) 減少失業人口，穩定社會功能
 - (D) 促進國際貿易，加速經濟建設
3. 下列何者不是餐旅服務人員必備的專業服務知能？
 - (A) 良好的記憶力，機警的應變能力
 - (B) 專注的注意力，敏銳的觀察力
 - (C) 豐富的學識，專業的技能
 - (D) 擅長社交，辯才無礙的能力
4. 有關台灣現行旅館星級評鑑制度，下列敘述何者正確？
 - (A) 目前旅館之評鑑須先通過「服務品質」評鑑，方能接受「建築設備」評鑑
 - (B) 旅館評鑑採一年一次，評鑑標識不同年度以不同底色加以區別
 - (C) 當旅館於第一階段評鑑總分達 600 分以上，不用參加第二階段評鑑，可直接認定為四星級旅館
 - (D) 台灣現行旅館星級評鑑，實施方式主要是參考美國汽車協會 (AAA) 之精神
5. 當訪客留置信息或物品給旅館房客時，櫃檯接待員與房客確認後，應請下列何者送至房間交付客人簽收？
 - (A) Bell Man
 - (B) Operator
 - (C) Chef
 - (D) Door Man
6. 如果房客致電櫃檯抱怨隔壁客房內嬉鬧噪音太大，櫃檯接待員在第一時間應請下列何者前去瞭解勸說？
 - (A) General Manager
 - (B) Floor Captain
 - (C) Receptionist
 - (D) Room Service Waiter
7. 一般而言，旅館標準的遷出時間是以中午十二點為原則。旅館人員亦可配合房客要求將退房時間延至下午三點，稱為：
 - (A) G.I.T.C/O
 - (B) Early C/O
 - (C) Late C/O
 - (D) Day Use
8. 下列有關餐飲業的經營措施，何者與成本控制無關？
 - (A) 行銷企畫 (Promotion Planning)
 - (B) 採購標準 (Purchase Specification)
 - (C) 標準食譜 (Standard Recipe)
 - (D) 標準份量 (Standard Portion)
9. 在餐飲業的經營型態中，消費者需定期繳交一筆費用，才有資格享用餐廳各項餐飲及休閒娛樂等服務，是為下列何種類型的餐廳？
 - (A) Highway Restaurant
 - (B) Club Member Restaurant
 - (C) Cafeteria Restaurant
 - (D) Fast-food Restaurant
10. 餐旅業的特性，下列敘述何者錯誤？
 - (A) 生產過程顧客的介入程度高
 - (B) 季節性明顯
 - (C) 重視口碑形象
 - (D) 關聯性產業不多且各自獨立

11. 下列何者不屬於英語導遊的職掌？
(A) 負責接待引導韓國觀光客 (B) 負責接待引導大陸觀光客
(C) 旅遊安全與緊急事件的處理 (D) 導覽解說
12. 旅行業從業人員的職掌及功能，下列敘述何者錯誤？
(A) 旅行業依經營業務，需分設部門並設置經理人
(B) 領隊人員是負責帶領國人出國旅遊的服務人員
(C) 導遊人員在接機前應事先瞭解團員特性
(D) 專任領隊不可幫其他旅行業帶團出國
13. 有關旅行業從業人員應遵守的規定，下列敘述何者正確？
(A) 旅行業經理人要通過國家考試才有資格擔任
(B) 領隊人員執業證每年須送至交通部觀光局查驗
(C) 領隊人員連續 3 年未執行業務就須重新參加領隊考試
(D) 導遊人員都須通過筆試與口試合格後，才能參與職前訓練
14. 有關台灣旅行業的產品，下列敘述何者錯誤？
(A) 現成遊程 (Ready-made Tour)：指事先安排的行程，消費者僅能選擇一定的時間出發
(B) 訂製遊程 (Tailor-made Tour)：指根據旅客要求安排設計的遊程
(C) 自助旅行 (Backpack Travel)：指消費者依據自己的興趣設計行程，由旅行業者協助代訂機票與酒店
(D) 獎勵旅遊 (Incentive Tour)：指以旅遊為誘因，藉以激勵公司銷售人員能提高業績的一種回饋方式
15. 下列何者符合我國旅遊文件的相關規定？
(A) 機票是指旅客付過機位與行李費用的憑證
(B) 護照是由交通部觀光局所核發
(C) 普通護照有效期限皆為 10 年
(D) 我國核發給國外來台觀光客的簽證是居留簽證
16. 我國旅行業團體作業流程中，關於出境的程序，下列何者正確？
甲、海關手續 (Customs) 乙、證照查驗 (Immigration)
丙、航空公司櫃檯報到 (Check In) 丁、登機出境 (Departure)
(A) 甲→丙→乙→丁 (B) 丙→乙→甲→丁
(C) 丙→甲→乙→丁 (D) 乙→甲→丙→丁
17. 餐旅從業人員應有的職業道德，下列敘述何者錯誤？
(A) 堅守誠信原則 (B) 對同仁應注意公平原則
(C) 相互合作敬業樂群 (D) 創造自己的成就感
18. 餐旅從業人員的服務守則，下列敘述何者錯誤？
(A) 進入客房打掃時房門要關好
(B) 房門外掛「請勿打擾」牌子，不得干擾顧客
(C) 服務熱食用熱盤、冷食用冷盤
(D) 要確認每道菜所須的調味料與餐具

公告試題僅供參考

19. 餐旅從業人員工作須知，下列敘述何者錯誤？
(A) 內外場溼滑應立即擦拭以防止滑倒 (B) 玻璃門要設置警語以免不慎撞傷
(C) 玻璃破碎時要收到垃圾桶一起倒掉 (D) 通道不可擺放物品與堆置設備
20. 觀光餐旅業的發展過程，下列敘述何者正確？
(A) 民國 76 年台灣開放國人出國觀光是與外國雙向交流之開始
(B) 台灣最早成立的民間觀光組織是台灣省觀光協會
(C) 黑暗時代特權階級所雇用精通外語的護衛稱為 Courier，首開領隊與導遊之先河
(D) 美國的汽車旅館 (Motel) 是從 1930 年以後陸續發展
21. 法國「米其林指南」(Le Guide Michelin) 採用神秘客方式，到各個餐廳進行餐飲服務評鑑，此係為了控制下列何種餐飲業特性而產生的評鑑方法？
(A) 不可分割性 (Inseparability) (B) 無形性 (Intangibility)
(C) 易逝性 (Perishability) (D) 異質性 (Heterogeneity)
22. 餐飲業的特性，下列敘述何者錯誤？
(A) 產品容易變質不易儲存 (B) 生產過程時間甚短
(C) 銷售量可透過預訂來預估 (D) 成本結構以餐飲食材所占比率最高
23. 餐飲業的發展，下列敘述何者錯誤？
(A) 素有「西餐之母」稱號的是法國
(B) Restaurant 源於法文，是指恢復元氣的肉湯，現已成為餐廳的代名詞
(C) 鼎泰豐是以小籠包名聞中外
(D) 民國 73 年麥當勞進駐台灣，成為第一家外來的餐飲業
24. 「連鎖經營」(Chain Operation) 是一種因應時代趨勢及消費習性變遷而發展出來的熱門通路結構型態，下列何者不是經營連鎖餐廳的優點？
(A) 採購集中而且量大，議價空間較大
(B) 即使有一間分公司面臨危機，對整個企業形象也無傷大雅
(C) 連鎖餐廳可集中資源，共同推動行銷活動
(D) 母公司的名氣愈大，資金愈容易爭取
25. 知名王品集團旗下的「夏慕尼」鐵板燒餐廳，不僅提供優質的餐飲服務，亦可欣賞廚師現場的廚藝表演，且廚師並可將烹調好的菜餚直接服務給客人，是屬於下列何種服務方式？
(A) Table Service (B) Self-service (C) Counter Service (D) Bar Service
26. 餐飲業格局的設計，下列敘述何者錯誤？
(A) 理想的廚房面積與供膳場所的比例為 1：3
(B) 廚房設計以島嶼式排列法最為經濟方便
(C) 要保持顧客、從業人員、食材進出行動路線的順暢
(D) 工作三角形是指水槽、餐廳、爐檯，其三邊長度總和愈短愈好
27. 下列何者不是身為一名優質且專業的餐旅服務人員所應有的條件？
(A) 外貌姣好，傲慢自大 (B) 熱愛服務，富工作熱忱
(C) 禮貌微笑，樂意助人 (D) 認真負責，抗壓性高

28. 有關「觀光客」的定義，下列敘述何者正確？
(A) 佑青家住台北，元宵節早上出門到九份去旅遊，傍晚再坐平溪支線火車到平溪參加放天燈的活動，當天晚上回家
(B) 杏人家住高雄，利用暑假與朋友到墾丁衝浪，晚上逛「墾丁大街」時，還買了一些紀念品，隔天晚上返回高雄住家
(C) 大芒家住高雄，在端午節下午跟朋友到愛河邊觀看划龍舟比賽
(D) 子期住在台中，固定於每週星期一早上到台北後火車站批貨，下午再趕回台中逢甲夜市擺攤賣小飾品
29. 有關台灣旅行業的發展，下列敘述何者錯誤？
(A) 旅行業的鼻祖是 Thomas Cook (湯瑪斯庫克)
(B) 代收轉付收據是幫旅行業解決稅賦的問題
(C) 民國 77 年起旅行業分為綜合、甲種、乙種三種
(D) 旅行業的家數以綜合旅行業最多
30. 在旅行業中所謂「PAK」的意思是：
(A) 直客行銷 (B) 跨國網路經營 (C) 同業間聯合行銷 (D) 異業結盟
31. 未來旅遊市場之發展趨勢，下列敘述何者錯誤？
(A) 旅遊活動精緻化 (B) 多景點和多國的環球旅行
(C) 地方或區域特色旅遊 (D) 深度旅遊
32. 有關海外個別旅遊與團體旅遊之比較，下列敘述何者正確？
(A) 在旅遊步調上，選擇團體旅遊的旅客，可以隨心所欲地自行決定
(B) 參加海外個別旅遊的旅客在出發日期上，有較多的選擇性
(C) 團體旅遊的旅客比海外個別旅遊的旅客忠誠度高
(D) 參加海外個別旅遊的旅客，自主性高，費用較低
33. 旅行業擁有雄厚財力，以專業的企劃人才做深入的市場調查與研究，設計出屬於自己品牌的定期遊程，是下列何種旅行業？
(A) Tour Wholesaler (B) Tour Operator
(C) Retail Travel Agent (D) Incentive Company
34. 必勝客披薩 (Pizza Hut) 「買大送大」是符合下列餐飲業行銷策略的哪一項？
(A) Place (B) Product (C) Promotion (D) Price
35. 我國的飯店業者在農曆過年前，推出年菜預購活動，是下列何種促銷活動？
(A) In House Sales (B) Festival Promotion
(C) Off Season Promotion (D) Seasonal Promotion
36. 台灣的辦桌或流水席，在經濟部商業司所頒訂的「中華民國行業營業項目標準」分類中，是屬於餐飲業的哪一類？
(A) 餐館業 (B) 其他餐飲業 (C) 飲料店業 (D) 速食餐飲業
37. 下列餐飲從業人員的工作不屬於外場的是：
(A) Receptionist (B) Apprentice (C) Waitress (D) Bus Person
38. 下列何者是在西餐廚房中負責準備各種調味料或湯頭？
(A) Saucier (B) Rotisseur (C) Poissonier (D) Sous Chef

公告試題僅供參考

39. 下列何者是負責食材進貨、切配菜餉等前置作業，並對餐食原料的成本與份量進行管控？
(A) 爐灶師傅 (B) 排菜師傅 (C) 蒸籠師傅 (D) 砧饒師傅
40. 有關專業廚師職稱與別稱，下列敘述何者正確？
(A) 點心師傅又稱紅案 (B) 切割師傅又稱白案
(C) 排菜師傅又稱打荷 (D) 爐灶師傅又稱料清
41. 餐廳編制中，職位由高到低的排列，下列何者正確？
(A) Captain → Manager → Hostess → Waiter → Bus Person
(B) Manager → Captain → Hostess → Bus Person → Waiter
(C) Hostess → Manager → Captain → Bus Person → Waiter
(D) Manager → Captain → Hostess → Waiter → Bus Person
42. 到加油站加油即送速食店的薯條兌換券一張，是屬於餐旅業未來發展趨勢的哪一種類型？
(A) 異業結盟 (B) 連鎖加盟 (C) 複合式經營 (D) 綠色環保
43. 餐旅業未來發展的趨勢，下列敘述何者正確？
(A) 旅館經營要家族式經營成本才會降低 (B) 連鎖化經營方式會持續發展
(C) 組織精簡要減少兼職人員 (D) 速食業已飽和應創新
44. 身為餐旅從業人員，對於個人的職業前程規劃，下列敘述何者錯誤？
(A) 要先認識與瞭解自己 (B) 主動參與各種學習
(C) 具終身學習的理念 (D) 常換工作以多瞭解各飯店的商機
45. 台灣的知名旅館業中，下列何者不是國外連鎖品牌？
(A) 台北君悅大飯店 (B) 台北遠東大飯店
(C) 台北亞都麗緻酒店 (D) 台北六福皇宮飯店
46. 有關旅館之經營與服務，下列敘述何者正確？
(A) 旅館經營者應竭盡所能為特定人士提供高級服務，以索取高額利潤報酬
(B) 旅館應在深夜時段緊閉大門及出入口，以確保旅客安全
(C) 旅館所提供之服務，應等神秘客上門時再要求員工執行
(D) 旅館之建築與設備需經政府核准，並對公眾負起法律上的權利與義務
47. 歐美常將古老且具歷史意義的建築物改建成旅館，此類型旅館稱為：
(A) Pension (B) Parador (C) Villa (D) Capsule Hotel
48. 當員工發現旅館公共區域有客人酒醉嘔吐在地板上時，應通知旅館內哪一個部門前來清理？
(A) Engineering Department (B) Front Office Department
(C) Housekeeping Department (D) Food & Beverage Department
49. Room Occupancy Rate 是旅館客房重要的營運績效指標，下列敘述何者正確？
(A) $\text{出售客房總數} \div \text{旅館房間總數} \times 100\%$
(B) $\text{出售客房總收入} \div \text{旅館房間總數} \times 100\%$
(C) $\text{出售客房總數} \div \text{旅館住房旅客總人數} \times 100\%$
(D) $\text{出售客房總收入} \div \text{旅館出售客房總數} \times 100\%$

50. 旅館房租的計價方式，下列何者不提供早餐？
- (A) 修正美式計價 (Modified American Plan, MAP)
 - (B) 歐式計價 (European Plan, EP)
 - (C) 歐陸式計價 (Continental Plan, CP)
 - (D) 百慕達計價 (Bermuda Plan, BP)

【以下空白】

公告試題僅供參考