

100 學年度四技二專統一入學測驗

餐旅群專業 (一) 試題

1. 依據臺灣「觀光旅館業管理規則」規定，下列何者是負責國際觀光旅館的主管機關？
(A)各縣(市)政府 (B)中華民國旅館事業協會
(C)內政部營建署 (D)交通部觀光局。
2. 下列何者是臺灣航空公司的代碼？
(A)AE (B)CX (C)EG (D)TG。
3. 部份旅館或餐廳將供餐時段訂在早餐之後、午餐之前，以滿足顧客的不同需求，這是屬於下列哪一種供餐時段的通稱？
(A)brunch (B)light breakfast (C)snack (D)supper。
4. 在餐廳負責提供顧客用餐前、佐餐以及餐後之葡萄酒服務工作的專業人員稱為：
(A)bartender (B)bus boy (C)commis de rang (D)sommelier。
5. 下列何者不屬於餐廳的人事成本？
(A)健保費 (B)交際費 (C)退休金 (D)加班費。
6. 關於臺灣各地著名的代表性小吃，下列組合何者正確？甲、白河：櫻花蝦；乙、萬巒：豬腳；丙、臺南：棺材板；丁、宜蘭：鴨賞；戊、彰化：阿給。
(A)甲、乙、丙 (B)甲、乙、戊 (C)乙、丙、丁 (D)丙、丁、戊。
7. 部份餐廳會在餐台上備有冷食、沙拉、點心和飲料，由顧客自行取用，在主菜部分則提供顧客選擇性的菜單，這種服務方式是屬於下列何者？
(A)cafeteria (B)counter service (C)delivery service (D)semi-buffet。
8. 關於餐飲產品的特性，下列哪些項目不屬於「intangible products」？甲、用餐氣氛；乙、服務態度；丙、裝潢；丁、菜單；戊、餐點。
(A)甲、乙、丙 (B)甲、丙、戊 (C)乙、丙、丁 (D)丙、丁、戊。
9. 近年來許多餐飲業者，將年菜透過網路或是便利超商店的管道來增加銷售，這是屬於市場行銷 4 P 組合中的哪一項？
(A)place (B)price (C)product (D)promotion。
10. 「餐旅業全天候為顧客服務，即使在過年期間，仍照常營業」，此敘述是屬於餐旅業的何種特性？
(A)立地性 (B)有限性 (C)易變性 (D)無歇性。

11. 關於餐旅業的特性，下列敘述何者正確？甲、餐旅業的服務品質可事先體驗或感受其優劣；乙、餐旅業是以人為主的產業；丙、餐旅業不具競爭性但獲利很高；丁、餐旅業容易受到季節的影響。
- (A)甲、丙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)乙、丁。
12. 關於餐旅業的未來發展趨勢，下列何者錯誤？
- (A)國際化 (B)家族化 (C)連鎖化 (D)資訊化。
13. 關於餐旅從業人員的服務守則，下列敘述何者正確？
- (A)顧客抱怨時，不要告知主管
(B)顧客贈送貴重禮物時，可私自收下
(C)顧客邀約出遊時，可趁主管不在私下答應
(D)顧客要求虛報發票款項時，應告知主管處理。
14. 下列何者不屬於臺灣護照的種類？
- (A)商務護照(business passport) (B)外交護照(diplomatic passport)
(C)公務護照(official passport) (D)普通護照(ordinary passport)。
15. 關於領隊的英文名稱，下列何者錯誤？
- (A)tour conductor (B)tour guide (C)tour leader (D)tour manager。
16. 關於 sous chef 的主要工作職責，下列敘述何者正確？
- (A)負責廚房內清理搬運的工作 (B)協助主廚督導廚房的工作
(C)負責一切餐具的管理與清潔 (D)接洽餐廳所有訂席及會議。
17. 東方餐廳四月份的營業收入扣除加值營業稅後，其銷售總額為\$100,000，其中食材成本為\$30,000，飲料成本為\$8,000，廣告費為\$5,000，人事費用為\$20,000，則該餐廳四月份的營業毛利為多少元？
- (A)\$37,000 (B)\$57,000 (C)\$62,000 (D)\$70,000。
18. 依現行「旅行業管理規則」規定，旅行業經理人應具備的資格，下列敘述何者錯誤？
- (A)高級中等學校畢業，曾任旅行業代表人四年或專任職員六年或特約領隊、導遊六年以上者
(B)高級中等學校畢業，曾任觀光行政機關或旅行商業同業公會業務部門專任職員五年以上者
(C)大專以上學校畢業或高等考試及格，曾任觀光行政機關業務部門專任職員三年以上者
(D)大專以上學校畢業或高等考試及格，曾在國內外大專院校主講觀光專業課程二年以上者。

19. 關於連鎖經營模式的餐飲業，下列敘述何者正確？甲、藉由集中採購，可取得較低的食材成本；乙、必須有 5 家以上的餐廳具有相同的企業辨識系統；丙、星巴克咖啡店屬於自願加盟；丁、此種方式較容易擴展經營規模
(A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。
20. 根據交通部觀光局的資料，截至民國 99 年 12 月為止，臺灣旅行業總公司的家數統計，下列敘述何者錯誤？
(A)旅行業總公司的家數超過 2000 家 (B)登記為甲種旅行社總公司家數最多
(C)登記為綜合旅行社總公司家數最少 (D)登記為乙種旅行社總公司家數最少。
21. 關於臺灣特色民宿(例如經農業主管機關劃定之休閒農業區、觀光地區、離島地區等)的客房數與客房總樓地板面積的規定，下列組合何者正確？
(A)客房數：10 間以下；客房總樓地板面積：100 平方公尺以下
(B)客房數：10 間以下；客房總樓地板面積：150 平方公尺以下
(C)客房數：15 間以下；客房總樓地板面積：200 平方公尺以下
(D)客房數：15 間以下；客房總樓地板面積：250 平方公尺以下。
22. 旅館採行 overbooking reservation 的措施，其原因很多，唯與下列何者無關？
(A)late cancellation (B)no show (C)over stay (D)under stay。
23. 陳先生想要使用飯店 valet parking 的服務，可透過下列哪一個部門或單位協助？
(A)accounting (B)concierge
(C)room service (D)uniform and linen room。
24. 下列哪一個國際性連鎖品牌的飯店，尚未在臺灣設點營運？
(A)Four Seasons Hotel (B)Holiday Inn Express
(C)Shangri-La Hotel (D)Sheraton Hotel。
25. 某飯店共有 250 間客房，其中有 5 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\$450,000，則該日飯店的平均房價為多少元？
(A)\$1,800 (B)\$1,836 (C)\$2,500 (D)\$3,000。
26. 關於臺灣餐飲業過去的發展與目前的現況，下列敘述何者錯誤？
(A)美國的速食業在民國 80 年代後，才開始進入臺灣餐飲市場
(B)臺灣的泡沫紅茶店是在民國 70 年代開始形成
(C)消費者越來越重視營養、健康及環保等因素
(D)外食人口增加，帶動餐飲業快速成長。
27. 關於餐飲業專業術語的解釋，下列何者正確？甲、Point of Sale：個人銷售技巧；乙、standard operation procedure：標準食譜；丙、mise en place：餐前服務準備工作；丁、briefing：餐前工作會議。
(A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

28. 世界最早的一家旅行社「通濟隆公司」，該公司所提供的服務項目中，下列何者類似現今的旅行支票？
(A)周遊券(circular note) (B)庫克服務憑券(Cook coupon)
(C)周遊車票(circular ticket) (D)旅遊手冊(handbook)。
29. 旅館經常推出一泊二食的促銷方案來提升住房率，一泊二食與下列哪一種計價法類似？
(A)美式計價法 (B)修正美式計價法 (C)歐式計價法 (D)歐陸式計價法。
30. 成功的 PR 有助於提升企業良好的形象，PR 是指下列哪一項？
(A)優惠專案 (B)公共關係 (C)廣告行銷 (D)價格調降。
31. 關於馬斯洛(Maslow)的需求層次理論，下列敘述何者正確？甲、電影明星在餐廳用餐時，希望能免於被狗仔隊偷拍，是屬於社會需求；乙、餐廳提供餐食與飲料給顧客，是屬於生理需求；丙、餐廳提供顧客與人交際應酬的場所，是屬於安全需求；丁、具有社會地位的顧客，希望受到餐廳服務人員的重視與禮遇，是屬於自尊需求。
(A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丁 (D)丙、丁。
32. 「2010 年麥當勞企業提出推廣臺灣美食創意競賽，以鼓勵青年學子發揮創意推廣臺灣美食，並由麥當勞提供獎學金及國外見習機會」，這項活動是屬於下列哪一種導向？
(A)產品需求導向 (B)社會行銷導向 (C)生產導向 (D)銷售導向。
33. 根據國際航空運輸協會 IATA(International Air Transport Association)所劃分的運務區域，香港位於哪一區的範圍？
(A)第一區(TC1) (B)第二區(TC2) (C)第三區(TC3) (D)第四區(TC4)。
34. 旅行業的團體作業包括前置、參團、團控、出團及結團五大流程，下列何者與「前置作業」有關？
(A)管制機位數量 (B)收取旅客旅遊證件
(C)年度出團行程規劃 (D)召開行前說明會。
35. 為了防止檯布的滑動，且可以降低餐具擺設時所製造的聲音，餐廳會使用下列哪一類的布巾？
(A)place mat (B)service towel (C)silence pad (D)table cloth。
36. 在餐廳組織中，下列哪些工作內容是屬於 hostess 主要的職責？甲、負責端送菜餚；乙、引導顧客入座；丙、現場座位的安排；丁、熟悉每天訂席情況；戊、負責員工的在職訓練。
(A)甲、乙、丙 (B)甲、丙、戊 (C)乙、丙、丁 (D)丙、丁、戊。

37. 關於交通部觀光局擬定的「觀光客倍增計畫」，下列敘述何者錯誤？
(A)執行期間為民國 90 年至 95 年
(B)希望打造臺灣成為觀光之島
(C)希望達到來臺旅客突破 500 萬人次的目標
(D)從「觀光景點」導向「套裝旅遊」的規劃。
38. 臺灣第一屆臺北國際旅展(International Travel Fair, ITF)是由非營利組織所舉辦，此組織為下列何者？
(A)臺灣觀光協會
(B)臺北市旅行同業公會
(C)臺灣觀光事業委員會
(D)亞太旅行協會。
39. 關於機票上的訂位狀況(STATUS)，下列敘述何者正確？
(A)「OK」表示機位已經被取消
(B)「NS」表示機位還沒預約
(C)「OPEN」表示無座位的嬰兒票
(D)「RQ」表示機位候補中。
40. 關於旅館專業術語，下列何者正確？
(A)house count：飯店總房間數統計
(B)house use：住宿旅客統計
(C)on change：整理中的房間
(D)pressing service：指壓服務。
41. 民國 99 年 10 月 31 日起，臺北松山機場與日本境內哪一個機場開始對飛？
(A)東京羽田機場
(B)東京成田機場
(C)大阪關西機場
(D)名古屋中部機場。
42. 臺灣從何時開始實施「隔週休二日」政策，帶動國內旅遊風潮？之後又在哪一年全面實施「週休二日」？
(A)民國 86 年；民國 89 年
(B)民國 87 年；民國 89 年
(C)民國 87 年；民國 90 年
(D)民國 88 年；民國 90 年。
43. 關於臺灣目前旅館的「等級評鑑制度」，下列敘述何者錯誤？
(A)「建築設備」的評鑑分數達 500 分，即屬五星級旅館
(B)「服務品質」的評鑑採不預警留宿的方式評核
(C)「員工訓練成效」是屬於「服務品質」評鑑項目中的一部分
(D)「清潔維護」是屬於「建築設備」評鑑項目中的一部分。
44. 關於西方與臺灣旅館的發展史，下列敘述何者正確？
(A)在西方旅館發展史中，汽車旅館於第一次世界大戰期間因應而生
(B)在西方旅館發展史中，二十世紀初期以商務旅館為發展特色
(C)目前臺灣正在進行的旅館評鑑制度以梅花為識別標誌
(D)在臺灣旅館發展史中，第一家國際觀光連鎖旅館是凱悅大飯店(現更名為君悅大飯店)。

45. 關於「American Express Company」，下列敘述何者錯誤？
 (A)是交通時刻表的創始者 (B)成立初期業務以貨物運送為主
 (C)中文為「美國運通公司」 (D)成立之後業務包含發行信用卡。
46. 關於臺灣現代旅行業的發展，下列敘述何者錯誤？
 (A)「臺灣旅行社」是光復後第一家公營旅行社
 (B)民國 59 年成立「中華民國觀光導遊協會」
 (C)民國 67 年政府曾暫停旅行業之申請設立
 (D)民國 75 年成立「中華民國旅行業品質保障協會」。
47. 關於臺灣觀光發展的歷程，依時間先後順序排列，下列何者正確？甲、交通部觀光局成立；乙、公務人員休假開始使用國民旅遊卡；丙、重新開放旅行業執照申請，並將旅行業分為綜合、甲種及乙種；丁、開放國人出國觀光。
 (A)甲丙丁乙 (B)甲丁丙乙 (C)丁甲丙乙 (D)丁丙甲乙。
48. 關於聯檢程序(C.I.Q.)，下列對「Q」的敘述何者錯誤？
 (A)「Q」是英文 quarantine 的縮寫
 (B)「Q」是指聯檢中代表對人、物之檢疫及衛生檢查
 (C)動植物的檢疫工作由海關負責
 (D)旅客的檢疫防治工作由行政院衛生署負責。
49. 下列何者不是華語導遊人員筆試的科目與範圍？
 (A)航空票務 (B)外匯常識 (C)兩岸現況認識 (D)觀光資源維護。
50. 根據交通部觀光局的統計資料，截至民國九十九年十二月為止，臺灣的國際觀光旅館共計幾家？
 (A)56 (B)58 (C)62 (D)68。

【解答】

- 1.(D) 2.(A) 3.(A) 4.(D) 5.(B) 6.(C) 7.(D) 8.(D) 9.(A) 10.(D)
 11.(D) 12.(B) 13.(D) 14.(A) 15.(B) 16.(B) 17.(C) 18.(A) 19.(B) 20.(D)
 21.(C) 22.(C) 23.(B) 24.(A) 25.(D) 26.(A) 27.(D) 28.(A) 29.(B) 30.(B)
 31.(C) 32.(B) 33.(C) 34.(C) 35.(C) 36.(C) 37.(A) 38.(A) 39.(D) 40.(C)
 41.(A) 42.(C) 43.(A) 44.(B) 45.(A) 46.(D) 47.(B) 48.(C) 49.(B) 50.(D)

100 學年度四技二專統一入學測驗

餐旅群專業(一) 試題詳解

- 1.(D) 2.(A) 3.(A) 4.(D) 5.(B) 6.(C) 7.(D) 8.(D) 9.(A) 10.(D)
11.(D) 12.(B) 13.(D) 14.(A) 15.(B) 16.(B) 17.(C) 18.(A) 19.(B) 20.(D)
21.(C) 22.(C) 23.(B) 24.(A) 25.(D) 26.(A) 27.(D) 28.(A) 29.(B) 30.(B)
31.(C) 32.(B) 33.(C) 34.(C) 35.(C) 36.(C) 37.(A) 38.(A) 39.(D) 40.(C)
41.(A) 42.(C) 43.(A) 44.(B) 45.(A) 46.(D) 47.(B) 48.(C) 49.(B) 50.(D)

1. 我國國際觀光旅館的主管機關為交通部觀光局。
2. (A)AE—華信航空；(B)CX—香港國泰航空；(C)EG—日本亞細亞航空；(D)TG—泰國航空。
3. (A)brunch—早午餐；(B)light breakfast—輕早餐；(C)snack—點心；(D)supper—晚宴。
5. 交際費用應屬於公關部門之成本。
7. Semi-buffet：半自助式服務。
8. Intangible Product 指的是無形產品，裝備、菜單及餐點皆為有形產品。
9. 網路及便利商店為 4P 中之通路(Place)。
14. 我國並無商務護照(business passport)。
15. (B)tour guide—導遊。
16. Sous chef 為副主廚。
17. 毛利=營業成本-餐食及飲料成本
故毛利=100,000-30,000-8,000=62,000
18. (A)特約領隊及導遊需 8 年以上。
20. 我國旅行社總公司的間數多寡：甲種>乙種>綜合。
23. valet parking—代客泊車，(A)accounting—會計部；(B)conciierge—服務中心(大廳服務)；(C)room service—客房(清潔)服務；(D)uniform and linen room—制服及布巾室。
24. (A)Four Seasons Hotel—國際四季旅館集團並無在台灣設點。
25. 平均房價=客房總收入÷當日售出客房=450,000÷150=3,000
26. 麥當勞於民國 73 年進入台灣之餐飲市場。
27. 甲、Point of sale(點銷售系統)，乙 Standard Operation Procedures—標準作業流程。
29. 修正美式計價方式為住宿加 2 餐。
30. PR—Public relations 公共關係部。

31. 甲、電影明星在餐廳用餐時，希望能免於被狗仔隊偷拍，是屬於安全需求；
丙、餐廳提供顧客與人交際應酬的場所，是屬於社會需求。
33. 第三區(TC3)－亞洲及大洋洲區。
35. Silence Pad－寧靜墊。
36. Hostess－領檯員(女)。
37. 執行期間為 2002(民國 91)～2008(民國 97 年)。
39. (A)OK－代表訂位成功；(B)NS－代表嬰兒票不佔座位；(C)OPEN－表示尚未訂位成功。
40. (A)house count－過夜住宿的旅客人數及住房數；(B)house use－公務用房；
(D)pressing service－燙衣服務。
43. 「建築設備」+服務品質的評鑑分數達 750 分以上，即屬五星級旅館。
45. (A)是交通時刻表的創始者為通濟隆。
46. 中華民國旅行業品質保證協會為民國 78 年成立。
47. 甲、交通部觀光局成立－民國 62 年；乙、國民旅遊卡實施為民國 92 年；丙、旅行業分為綜合、甲種、乙種為民國 77 年；丁、開放國人出國觀光為民國 68 年。
48. (C)動植物的檢疫工作為行政院農委會負責。



A Leader