

102 學年度四技二專統一入學測驗

餐旅群專業 (一) 試題

- 關於臺灣餐旅業的未來發展趨勢，下列敘述何者正確？
 - (A)餐旅市場消費需求量持續增加
 - (B)獨立經營模式是未來發展趨勢
 - (C)研發高熱量飲食以滿足顧客對美味飲食的需求
 - (D)用人力取代科技來管理餐旅企業以提升營運效率。
- 航空市場競爭激烈，除了確保平安載送旅客到達目的地之外，有些航空公司以降低票價的方式來吸引旅客，唯行李托運、機上餐食、視聽娛樂等服務需額外收費，是指下列哪一種航空業之經營型態？
 - (A)航空貨運(air cargo)
 - (B)廉價航空(low-cost airline)
 - (C)直飛航班(on-line airline)
 - (D)包機客運(charter air transportation)。
- 下列哪一種情形依規定應申請換發護照？
 - (A)護照汗損不堪使用
 - (B)護照效期不足一年
 - (C)所持護照非最新式樣
 - (D)持照人認為有必要並經主管機關同意者。
- 民國 72 年陽羨茶行(現今春水堂茶行)成立，開啟臺灣本土泡沫紅茶店的經營新型態，該茶行在下列哪一個地方成立？
 - (A)臺北
 - (B)新竹
 - (C)臺中
 - (D)臺南。
- 餐旅業在廣義的解釋上，不包括下列哪一種產業？
 - (A)旅行業
 - (B)遊憩娛樂產業
 - (C)醫療產業
 - (D)會展產業。
- 下列哪一種職位在餐廳中屬於獨立職位，負責開立酒單、管理酒窖、選購葡萄酒等相關事項，且在顧客用餐時介紹葡萄酒與協助顧客點酒、開酒、過酒等服務？
 - (A)bartender
 - (B)sommelier
 - (C)commis de vin
 - (D)bar captain。
- 關於餐飲業內部經營管理問題，下列敘述何者錯誤？
 - (A)餐飲工作多為操作性工作，工時長、工作重，故基層人力短缺，人事流動率高
 - (B)為降低人事流動率，餐飲業者應加強人力培訓，並以自動化設備來替代人力之不足
 - (C)對於餐飲業而言，標準作業程序之建立有助於營運品質穩定
 - (D)雖然大環境造成營運成本增加，但對獲利的影響不大。

8. 由專業外燴餐飲團隊將食物製備與服務的過程，移到顧客所指定場所進行餐宴，這是屬於下列哪一種餐飲服務？
(A)mobile canteen service (B)catering service
(C)in-flight service (D)room service。
9. 下列何者為我國首座以 BOT(build operate transfer)方式經營的旅館？
(A)台北圓山飯店 (B)台北希爾頓飯店
(C)墾丁凱撒飯店 (D)台北美麗信酒店。
10. 餐旅業透過批發商與零售商兩個通路，將產品銷售給顧客，這是屬於下列哪一種通路模式？
(A)零階通路 (B)一階通路 (C)二階通路 (D)三階通路。
11. 餐廳在菜單上標示出每道菜色的熱量為經營的主題訴求，是下列哪一種行銷導向？
(A)production oriented (B)selling oriented
(C)social marketing oriented (D)marketing segmentation oriented。
12. 在餐旅業中，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，這種屬性稱為：
(A)無形性 (B)不可分割性 (C)不可儲存性 (D)異質性。
13. 某旅遊集團經營一家綜合旅行業及二家分公司，依規定應實收資本總額不得少於新臺幣多少元？
(A)八百萬元 (B)九百萬元 (C)二千七百萬元 (D)二千八百萬元。
14. 下列何者不是餐旅從業人員職業前程規劃的考慮項目？
(A)明確認知自己的興趣與專長
(B)抱持著終身學習的認知
(C)抱持著錢多、事少、離家近的心態
(D)努力學習各種基礎作業與服務的技巧。
15. 在油電雙漲時代中，餐廳業者每個月的水電、瓦斯、燃料等費用急速增加，此些費用屬於哪一種成本類型？
(A)variable cost (B)labor cost (C)fixed cost (D)semi-fixed cost。
16. 企業組織針對員工的興趣、能力、發展機會等，相互配合進行準備及執行，我們稱為：
(A)職涯管理 (B)職涯訓練 (C)職涯發展 (D)職涯規劃。
17. 在中餐廚房組織中，下列何者為爐灶師傅下設的廚師，其必須具備反應好、傳遞迅速、吃苦耐勞等特質，對菜餚的整體造型有概念，且能勝任菜餚擺盤及掌控上菜順序等工作？
(A)上什 (B)墩子 (C)白案 (D)料清。

18. 下列哪一種餐飲組織，其結構的優點為便於管理、溝通，營運功能較佳，唯其缺點為編制員額增加，人事成本較高？
(A)功能型組織 (B)產品型組織 (C)簡單型組織 (D)矩陣型組織。
19. 不管是人工或機械洗滌餐具，下列何者是正確的餐具洗滌先後順序？(甲)消毒；(乙)洗滌；(丙)預洗；(丁)烘乾；(戊)沖洗。
(A)丙→乙→戊→甲→丁 (B)丙→乙→甲→戊→丁
(C)丙→甲→乙→戊→丁 (D)丙→戊→甲→乙→丁。
20. 大型旅館中常設有 ballroom，此處的 ballroom 是指：
(A)保齡球館 (B)宴會廳
(C)客房 (D)多功能球館(如籃球、排球、羽球等)。
21. 關於旅行業以電腦網路經營相關業務，接受旅客線上訂購與交易，下列敘述何者錯誤？
(A)應將旅遊契約登載於網站
(B)網站內容須報請交通部觀光局備查
(C)收受全部或部分價金前，應將其銷售商品或服務之限制及確認程序、契約終止或解除及退款事項，向旅客據實告知
(D)旅行業受領價金後，應開立統一發票收據交付旅客。
22. 臺灣地處高溫潮濕的亞熱帶區，每年 5~10 月是食物中毒發生的高峰期，殺菌不完全的低酸性罐頭食品(鐵罐、玻璃罐、殺菌軟袋等密封的食品)及貯藏不當的香腸、臘肉等醃製食品，都可能造成中毒，此中毒種類稱為：
(A)肉毒桿菌 (B)沙門氏菌 (C)腸炎弧菌 (D)仙人掌桿菌。
23. 交通部觀光局推動「觀光拔尖領航方案」預定民國 101 年達成的目標，下列敘述何者錯誤？
(A)創造 5500 億臺幣之觀光收入 (B)帶動 40 萬人次觀光之就業人口
(C)吸引 450 萬來臺之旅遊人次 (D)吸引 2000 億臺幣之民間投資。
24. 美國人亨利哈維(Frederic Henry Harvey)在下列哪一個年份開設多家命名為 Harvey House 的餐廳，成為餐飲連鎖的始祖？
(A)西元 1576 年 (B)西元 1676 年 (C)西元 1776 年 (D)西元 1876 年。
25. 外交部規定國外旅遊警示之顏色與意涵，下列敘述何者正確？
(A)灰色警示：提醒注意
(B)藍色警示：特別注意旅遊安全並檢討是否前往
(C)紅色警示：避免非必要旅行
(D)黃色警示：不宜前往。

26. 年滿 20 歲的成年旅客入境我國，依規定可攜帶免稅酒類，超過須向海關申報，其限制容量與數量為何？
(A)不限容量，至多 1 瓶 (B)總容量合計 1 公升以內，不限瓶數
(C)總容量合計 2 公升以內，至多 2 瓶 (D)總容量合計 2 公升以內，至多 3 瓶。
27. 舉辦嘉年華會與節慶活動造成人潮聚集的旅遊旺季，是屬於下列哪一種旅行業的特性？
(A)產業競爭性 (B)需求季節性 (C)供給僵硬性 (D)景氣循環性。
28. 交通部觀光局推動「旅行臺灣·感動 100」行動計畫，不包括下列哪一項主軸？
(A)催生與推動百大感動旅遊路線 (B)體驗臺灣原味的感動
(C)建構在地文化特色 (D)貼心的加值服務。
29. 關於國外餐旅業的發展，下列敘述何者錯誤？
(A)波斯帝國滅亡，讓歐洲旅遊沒落，進入黑暗時代
(B)文藝復興時期，發展出「大旅遊」(grand tour)的旅遊型態
(C)英國人湯瑪斯·庫克(Thomas Cook)被後人尊稱為「旅行業鼻祖」
(D)工業革命期間，交通運輸的發展，促使旅行活動的大變革。
30. 下列何者屬於餐旅業的個體環境(micro environment)分析？
(A)經濟景氣對餐旅業的影響分析 (B)消費者飲食習慣改變分析
(C)現代化科技對餐旅業的影響分析 (D)餐旅業本身組織結構分析。
31. 我國將旅館業的型態分為觀光旅館、旅館(一般旅館)、民宿三種類別，此乃是依下列哪一種標準來分類？
(A)我國法令 (B)所在地點
(C)價格定位 (D)住宿期間長短型態。
32. 關於旅館銷售商品之內隱服務(implicit service)的敘述，下列何者正確？
(A)是一種有形的商品，例如以裝潢突顯旅館風格
(B)是一種支援設施，例如電視、空調設備、音響設備及健身房
(C)透過服務過程使顧客有舒適感和倍受尊重的感覺
(D)是指旅館內所銷售的實體商品。
33. 旅館的收費通常以住宿日計價，其中美式計價方式(American plan)是指：
(A)包括住宿和早餐費用
(B)只包括住宿費用，餐飲另計
(C)包括住宿和兩餐費用(含早餐，午餐和晚餐任選一餐)
(D)包括住宿和三餐的費用。

34. 在房客遷出的過程，櫃檯人員應在「住宿登記表」標示房間狀態，以作為客房銷售的依據，下列專用術語之意義何者錯誤？
- (A) on change 表示該房為空房，但尚未清理完成
 - (B) ok room 表示該房為可銷售房
 - (C) due out 表示該房的房客當日預計遷出
 - (D) sleeper 表示該房仍有人使用。
35. 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遊程，此屬於下列哪一種旅遊類型？
- (A) 特別興趣團體全備旅遊(special interest package tour , SIT)
 - (B) 提早訂位優惠團體旅遊(early bird discount group tour)
 - (C) 熟悉旅遊(familiarization tour , FAM tour)
 - (D) 自費旅遊(optional tour)。
36. 下列何者是餐飲從業人員須具備的條件？
- (A) 在與顧客溝通時，使用專業的術語或專有名詞，以表現出餐飲專業，而不需顧及顧客的感受
 - (B) 有能力分類顧客的點單，規劃來往廚房與服務區域的動線，以節省工作時間及步驟，並有效率地提供服務
 - (C) 在餐飲業中，語言的溝通是服務中最重要的一環，豐富的專業知識，可克服語言不通的障礙
 - (D) 餐飲從業人員每天需要和許多人接觸，也會面對很多突發狀況，但都是小事，不需有抗壓性，亦能夠有正常的工作表現。
37. 一般在餐旅從業人員的條件中，擁有高的 EQ 是必要的，下列關於 EQ 的敘述何者正確？
- (A) EQ 稱為智商
 - (B) EQ 可經他人指導或個人調整而改變
 - (C) EQ 是天生的，不會因他人指導或個人調整而改善
 - (D) EQ 又稱為逆境商數。
38. 我國之民宿申請設立是採取下列哪一種制度？
- (A) 登記制
 - (B) 許可制
 - (C) 報備制
 - (D) 認可制。
39. 關於餐旅業對社會環境的責任，下列敘述何者錯誤？
- (A) 飲料店為了鼓勵愛護地球活動，提出自備環保杯裝飲料，折價優惠活動
 - (B) 餐飲業者為節省成本，可將未經處理過的水、油煙排放到戶外
 - (C) 旅館業者成立慈善基金會，每年歲末年終時捐贈救護車給當地的醫院
 - (D) 旅館業者，每年舉辦員工淨山活動與沙灘撿垃圾活動，展現愛地球的決心。

40. 關於餐廳規劃總體考量之基本原則，下列敘述何者錯誤？
- (A)餐廳物料之進出絕不可與顧客進出同一位置，盡量另闢專用通道，以節省人力與物力，爭取處理時間
 - (B)顧客用餐區應與廚房保持遠距離，避免廚房的油煙及烹調氣味飄進用餐區，造成顧客不悅
 - (C)餐廳正門的設計應以明顯、易於辨識為原則，同時方便顧客進出，領檯位置也最好靠近餐廳入口處，以方便迎賓送客
 - (D)餐廳的理想溫度範圍應保持 21°C ~ 24°C 之間，可依季節氣候不同予以調整，而讓人感覺舒適的相對溼度則是在 55 % ~ 65 % 之間。
41. 下列何者建立了廚房人員的具體工作內容，並被尊奉為西餐之父？
- (A)奧古斯特·愛斯可菲(Georges Auguste Escoffier)
 - (B)安東尼·卡雷姆(Antoine Careme)
 - (C)費南德·波依特(Fernand Point)
 - (D)蒙布·布朗傑(Monsieur Boulanger)。
42. 根據經濟部商業司所訂定的公司行號營業項目代碼表中，分類編號 F5 為餐飲業，下列何者是該類正確的營業細類？
- (A)餐盒業、飲酒店業、餐館業、小吃餐飲業
 - (B)飲料店業、酒精飲料店業、餐館業、速食餐飲業
 - (C)飲料店業、飲酒店業、餐館業、其他餐飲業
 - (D)速食餐飲業、飲酒店業、餐館業、餐盒業。
43. 旅館的員工在餐旅職場上發生了以下幾種現象，下列何者違反職業道德？
- (A)櫃台人員在結帳時少找錢給顧客，經發現後，馬上想辦法通知顧客，並將錢歸還給顧客
 - (B)旅館從業人員在大廳發現顧客的遺失物，該從業人員隨即將遺失物交由櫃台，以遺失招領處理
 - (C)旅館廚師在下班後，可將處理過的剩餘食材，帶回家裡打牙祭，避免浪費食材
 - (D)小明每天上、下班，都經過員工出入口，打卡上、下班，並打開隨身攜帶之物件接受檢查。
44. 下列關於旅館的敘述，何者錯誤？
- (A)客房餐飲服務(room service)一般是屬於餐飲部的職責
 - (B)住房率(occupancy rate)是旅館業常用來判斷客房營運好壞的指標
 - (C)平均房價(average daily rate, ADR)可反映出該旅館的市場定位
 - (D)旅館服務中心(concierge)的職責，包含為住宿房客辦理入住(check-in)及退房(check-out)作業。

45. 下列關於連鎖旅館的敘述，何者錯誤？
- (A)國賓飯店及福華飯店皆為國內著名的直營連鎖飯店(company owned and managed)集團
 - (B)管理契約(management contract)型的旅館經營方式，其優點是投資人對旅館經營有自主權
 - (C)特許加盟(franchise chain)的旅館可以懸掛該連鎖旅館集團的商標(logo)，但該連鎖旅館集團不干涉加盟者的財務、人事
 - (D)台北六福皇宮是委由喜達屋(Starwood)飯店集團旗下的威斯汀(Westin)酒店負責經營管理。
46. 依餐飲業餐點價格從高到低的排列，下列何者正確？
- (A)family restaurant→filling station→fine dining restaurant
 - (B)family restaurant→fine dining restaurant→filling station
 - (C)fine dining restaurant→filling station→family restaurant
 - (D)fine dining restaurant→family restaurant→filling station。
47. 下列何種廚房格局設計不僅可將廚房主要設備作業區集中，亦能有效控制整個廚房作業程序，並可使廚房有關單位相互支援密切配合？
- (A)「L」 arrangement
 - (B)straight line arrangement
 - (C)face to face arrangement
 - (D)back to back parallel arrangement。
48. 在餐旅發展效益中，觀光乘數效益(tourism multiplier effects)是屬於下列哪一種層面的考量？
- (A)社會
 - (B)經濟
 - (C)文化
 - (D)環境。
49. 下列關於旅館及其相關業務的敘述，何者錯誤？
- (A)雙人房(double room)是指房間設置一張雙人床
 - (B)連通房(connecting room)是指兩間客房相連，中間有一道門可以互通
 - (C)旅館業所慣稱的 FIT 是代表團客
 - (D)European plan(EP)是指客房房價不包含任何餐食的計價方式。
50. 今年石斑魚產量大豐收，阿滿餐廳一口氣購買 50 尾(每尾重 1.5 公斤)，並以每公斤 60 元的價格購進，但經處理後，剩 45 公斤可食用；又每一份石斑魚排在烹調前是 400 公克，經烹調後，服務上桌的份量為 388 公克。試問總量的切割耗損率與每一份魚排的產出率各為多少？
- (A)60 %、97 %
 - (B)50 %、86 %
 - (C)40 %、97 %
 - (D)30 %、86 %。

102 學年度四技二專統一入學測驗 餐旅群專業 (一) 試題詳解

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

3. 護照效期不足 6 個月需換發新照。
6. Sommelier = 葡萄酒侍酒師。
7. 大環境造成營運成本增加，對獲利的影響頗大。
8. (A) mobile canteen service – 移動式餐飲服務；(B) catering service – 外燴服務；(C) in-flight service – 機上餐飲服務；(D) room service – 客房餐飲服務。
11. (A) production oriented – 產品導向；(B) selling oriented – 銷售導向；(C) social marketing oriented – 社會導向；(D) marketing segmentation oriented – 行銷導向。
13. 綜合旅行業總公司資本額：2500 萬；綜合旅行社分公司資本額 150 萬；故 2500 萬 + (150 萬 × 2 = 300 萬) = 2800 萬。
23. 至 101 年達 750 萬人。
33. AP = American Plan 美式計價方式包括住宿 + 三餐。
34. Sleeper = 客人實際上已遷出，但櫃檯忘記更新住房狀況，仍標示為此房有住客佔據。
40. 顧客用餐區應與廚房不宜距離過長，以增快服務速度。
44. 住宿房客辦理入住 (check-in) 及退房 (check-out) 作業為旅館櫃檯之職掌。
45. 管理契約 (management contract) 型的旅館經營方式，其優點是投資人對旅館經營有管理權，並無自主權。
46. fine dining restaurant (高級餐廳) → family restaurant (家庭式餐廳) → filling station (加油站/補給站)。
50. 切割損耗率 = $(50 \times 1.5) - 45 \text{Kg} = 30$ ， $30/75 \times 100\% = 40\%$
產出率 = $400 - 388 = 12\text{g}$ ， $12\text{g}/400\text{g} \times 100\% = 3\%$ ， $100\% - 3\% = 97\%$