

108 年 四技二專

統一入學測驗

餐旅概論

(本試題答案係依據統一入學測驗中心於 108 年 5 月 16 日公布之標準答案)

◈ 試題分析 ◈

一、命題焦點

1. 108 年的試題適中偏難，結構分布相當平均，題目中容易的有 10 題，中間程度的 26 題，困難的 14 題，鑑別度很高。其中上下半冊題目相當，緒論篇 6 題、餐飲篇 18 題、旅館篇 10 題、旅行業篇 10 題、總結篇 6 題，除了餐飲篇較多外（因為要平衡上下冊），各篇題目分布很平均。

同學對餐旅業的三大主軸產業若有充分的了解，很容易拿到均分。較難的題目除英文題（14 題）外，主要在餐旅發展年代作排列，且多題在題目中都有複選的方式，較細的題目不少，除非熟讀或通盤了解，否則要考高分有難度。

2. 第一篇緒論篇 6 題，比前幾年更有鑑別度，不像往年的題目容易得分，走向趨中難度。
3. 第二篇餐飲篇 18 題，題數較多，但分配平均，每章幾乎都有出題。
4. 第三篇旅館篇 10 題，分配平均，唯有旅館業的發展較無琢磨，專業術語還是出題重點，多留意。
5. 第四篇旅遊篇 10 題，分配平均。今年內容多且有深度，尤其時事題占了多題，須多留意。
6. 第五篇行銷篇 6 題，今年題目都有兼顧，但是偏難。

整體而言，今年題目中間偏難，鑑別度也提高許多，若有掌握專業術語，會有中上程度的成績。

死讀課本不易拿高分，本書除了基礎的題型外，今年較細的題目也都充分掌握到，針對時事題與趨勢題也都有所補充。相信更富有涵蓋性與整合性，只要熟讀了解必能取得佳績，是拿高分的保證。

二、配分比例表

單元名稱		題數	單元名稱		題數
緒論篇	餐旅業的定義與屬性		旅館篇	旅館業的發展	1
	餐旅業的發展過程及影響	2		旅館業類別及客房的種類	3
	餐旅從業人員之職業前程規劃	1		旅館組織及從業人員之職掌	3
	餐旅從業人員之職業道德	1		旅館業之經營概念	3
	餐旅從業人員之條件	2	旅行業篇	旅行業的發展	1
餐飲篇	餐飲業的發展	4		旅行業的類別及旅行社的種類	3
	餐飲業類別及餐廳種類	3		旅行社的組織及從業人員之職掌	2
	餐飲組織及從業人員之職掌	5		旅行業之經營概念	4
	餐廳格局概要	4	總結篇	餐旅行銷	4
	餐飲業之經營概念	2		餐旅業的未來發展趨勢	2

選擇題：(共 50 題，每題 2 分，共 100 分)

- _____ 1. 關於餐旅業從業人員必備的三種基本工作能力的敘述，下列何者正確？ (A)科技性能力：為現代餐旅業所需的技能，是所有從業人員須具備的最基本能力 (B)生理性能力：為對環境的察覺能力，特別是對客訴的溝通協調能力 (C)技術性能力：是指情緒管理的能力，可透過學校課堂訓練的能力 (D)功能性能力：是指餐旅從業人員觀察細微，主動解決問題的能力。 餐旅從業人員之職業前程規劃
- _____ 2. 某餐飲服務人員為客人介紹各國特色食材與著名菜色，下列敘述何者錯誤？ (A)法國著名菜色包含 Coq au Vin、French Onion Soup (B)英國著名菜色包含 Fish & Chips、Yorkshire Pudding (C)義大利著名菜色包含 Borscht、Parma ham & melon (Prosciutto & melon) (D)西班牙著名菜色包含 Gazpacho、Tapas。 餐飲業類別及餐廳種類
- _____ 3. 關於廚房區域的規劃，下列何者敘述錯誤？ (A)準清潔區包含調理區、包裝區 (B)一般作業區包含行政區、休息室 (C)汙染區包含洗滌區、驗收區 (D)清潔區包含出菜區、配膳區。 餐廳格局概要
- _____ 4. 民宿 (Bed & Breakfast) 最早起源於下列哪一個國家？ (A)英國 (B)臺灣 (C)法國 (D)美國。 旅館業類別及客房的種類
- _____ 5. 旅館客人因天雨淋濕了一身，某服務人員隨即遞上毛巾給客人擦拭；又見餐廳客人用餐時，似乎咳嗽不停，該服務人員馬上將溫開水遞給客人。以上兩種情境，說明該餐旅從業人員具備了哪些內在條件？甲：抗壓力；乙：同理心；丙：團隊合作；丁：主動熱忱 (A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)丙、丁 (D)乙、丁。 餐旅從業人員之條件
- _____ 6. 關於西方餐飲業的發展，下列敘述何者正確？甲：1876 年亨利·哈維 (Henry Harvey) 首創 Harvey House 連鎖餐廳，為連鎖餐飲業經營的始祖；乙：1900 年約翰·克魯格 (John Kruger) 首創自助式的自助餐廳 (Buffet)，提供消費者更多菜餚的選擇；丙：1902 年 Horn and Hardar 在紐約開設投幣式販賣機餐廳 (vending machine restaurant)；丁：1926 年費南德·波伊特 (Fernand Point) 建立吃完一道再上一道的服務方式 (A)甲、乙、丙 (B)甲、丙、丁 (C)乙、丙、丁 (D)甲、乙、丁。 餐飲業的發展



1. (D) 2. (C) 3. (A) 4. (A) 5. (D) 6. (A)

- _____ 7. 關於廚房的設計，下列何者錯誤？ (A)廚房的「工作三角形」通常是指水槽、冰箱與工作檯，三者的距離總和越短越好，以節省工作時間與精力 (B)廚房的光線設計，以安全為重要考量，工作檯面應以 200 米燭光以上之光度為佳 (C)廚房的排水溝，宜明溝加蓋，寬度 20 公分以上，以避免發生危險及方便清潔 (D)為了不讓客人聞到烹調氣味，同時防止病媒蚊或蟲害入侵，廚房應保持負壓（低壓）。

餐廳格局概要

- _____ 8. 關於餐廳中的倉儲管理須注意的事項，下列何者正確？
 甲：乾貨倉庫的相對濕度，以 50%~60%之間為佳
 乙：冷凍櫃或冷藏櫃內的物品，至少須保留 40%的空間，以利冷氣循環
 丙：倉庫存放物架高度不可超過 100 公分，且材質最好以輕便鋁製的材質為佳
 丁：冷凍、冷藏倉庫存放原則，上層應放置氣味較重的食材，愈下層則放置氣味較清淡的食材
 (A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

餐廳格局概要

- _____ 9. 關於食物中毒的類型及說明，下列何者正確？
 甲：金黃色葡萄球菌耐高溫，屬於毒素型的細菌性食物中毒，手部有傷口化膿者，不可進行食物調理工作
 乙：腸炎弧菌屬厭鹽性及極耐熱的細菌，避免生食或加熱至 100°C，充分煮熟可避免感染
 丙：沙門氏菌因不耐熱，多存於動物排泄物，透過加熱至 60°C 以上持續 20 分鐘即可滅菌
 丁：天然動植物性食物中毒中，貝類中毒屬於中樞神經毒；發芽馬鈴薯屬於麻痺性中毒
 (A)甲、乙 (B)甲、丙 (C)乙、丁 (D)丙、丁。

餐飲業之經營概念

- _____ 10. 關於餐飲人員編制與職掌，下列何者不屬於餐廳外場人員？
 (A)Premier Maître d'hôtel (B)Chef de Rang (C)Chef de Cuisine
 (D)Receptionist。

餐飲組織及從業人員之職掌



7. (A) 8. (A) 9. (B) 10. (C)

- _____ 11. 依民國 107 年 10 月 19 日修正之「旅行業管理規則」規定，關於網路旅行社的敘述，下列何者正確？

甲：網站首頁應載明公司名稱、種類、地址、服務標章，以及代表人姓名

乙：網站首頁應載明經營之業務項目，以及付款流程、進度與規定

丙：接受旅客線上訂購交易者，應將「旅遊契約」登載於網站

丁：當收取價金後，應將「代收轉付收據」憑證交付旅客

(A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

旅行業的類別及旅行社的種類

- _____ 12. 關於西餐廚房工作人員編制的敘述，下列何者錯誤？ (A)負責製作蔬菜類餐點的廚師為 Entremetier (B)負責製作點心的廚師為 Pâtissier (C)負責切割各種肉類的廚師為 Garde Manger (D)負責燒烤的廚師為 Rôtisseur。

餐飲組織及從業人員之職掌

- _____ 13. 依民國 107 年 2 月 1 日修訂之「導遊人員管理規則」，以及 105 年 8 月 26 日修訂之「領隊人員管理規則」，關於導遊與領隊之說明，下列何者正確？

甲：外語領隊免口試，華語導遊免口試

乙：已具備外語領隊資格者，再報考他種外語領隊及格者，職前訓練得以減半

丙：已具備華語領隊資格者，再報考外語領隊及格者，得以免職前訓練

丁：導遊連續三年未執業，應依規定重新參加訓練結業，領取或換領執業證後，始得執行導遊業務

(A)甲、乙 (B)乙、丙 (C)丙、丁 (D)甲、丁。

旅行社的組織及從業人員之職掌

- _____ 14. 關於餐旅從業人員應有的條件，下列何者錯誤？ (A)餐旅專業知能亦包含對顧客的管理能力 (B)必須具備良好情緒管理及主動溝通能力 (C)必須具備良好服裝儀容與態度，及自我形象管理 (D)嚴守標準作業流程，並對偶發事件進行無差異服務。

餐旅從業人員之條件



11. (D) 12. (C) 13. (D) 14. (D)

- _____ 15. 關於各菜系著名菜色，下列何者錯誤？ (A)北平菜著名菜色包含京醬肉絲、叫化雞 (B)廣東菜著名菜色包含東江鹽焗雞、京都排骨 (C)湖南菜著名菜色包含蒜苗臘肉、東安子雞 (D)江浙菜著名菜色包含東坡肉、龍井蝦仁。

餐飲業的發展

- _____ 16. 某甲未曾經營過旅行業，於民國 107 年 11 月 10 日新設立甲種旅行社於臺北市，並同時於新北市、新竹市、桃園市各設一分公司，依民國 107 年 10 月 19 日修正之「旅行業管理規則」規定，關於某甲應繳納的金額，下列敘述何者正確？
甲：保證金應繳納新臺幣 210 萬元
乙：履約保證保險金投保金額為新臺幣 3200 萬元
丙：品保基金中的聯合基金應為 24 萬元
丁：資本額應繳納新臺幣 1800 萬元
(A)甲、丁 (B)乙、丙 (C)丙、丁 (D)甲、乙。

旅行業的類別及旅行社的種類

- _____ 17. 餐飲部門中，主要負責各種訂席、會議、酒會、聚會、展覽等業務，及會場布置與服務的部門為下列何者？ (A)administration department (B)steward department (C)banquet department (D)purchasing department。

餐飲組織及從業人員之職掌

- _____ 18. 關於中餐廚房工作人員的職掌，下列何者正確？ (A)負責肉類處理、切菜及配菜工作的職掌稱為白案師傅 (B)負責魚貝、家禽類處理工作的職掌稱為水檯師傅 (C)負責依不同菜餚做適當擺盤與裝飾工作的職掌稱為墩子師傅 (D)負責中式麵食、點心及甜點工作的職掌稱為紅案師傅。

餐飲組織及從業人員之職掌

- _____ 19. 依民國 107 年 10 月 19 日修正之「旅行業管理規則」規定，旅行業經理人應具備之資格，下列何者正確？
甲：高級中等學校畢業，曾任領隊、導遊 6 年以上者
乙：普通考試及格者，曾任旅行業代表人 4 年以上者
丙：大專以上學校觀光系畢業者，曾任領隊、導遊 5 年以上者
丁：高等考試及格者，曾任陸海空客運業務單位主管 2 年以上者
(A)甲、乙 (B)甲、丁 (C)乙、丙 (D)丙、丁。

旅行社的組織及從業人員之職掌



15. (A) 16. (B) 17. (C) 18. (B) 19. (C)

- _____ 20. 某西餐廳辦理美食饗宴活動，邀請國外主廚進駐廚房製作餐點，欲製作的菜餚包含法式奶油煎魚菲力、奶油橄欖型馬鈴薯、煎去骨雞腿，請問廚房中應為該主廚準備的適當刀具有哪些？ (A)serrated knife、fillet knife、butcher knife (B)boning knife、fillet knife、tournée knife (C)slicing knife、tournée knife、zester (D)wheel knife、boning knife、serrated knife。
餐廳格局概要
- _____ 21. 下列哪一類型的旅館客房中，通常有廚房的設置？ (A)casino hotel (B)residential hotel (C)boutique hotel (D)airport hotel。
旅館業類別及客房的種類
- _____ 22. 下列哪一選項不屬於國際觀光旅館房務部的服務？ (A)babysitter service (B)florist (C)room service (D)turn-down service。
旅館組織及從業人員之職掌
- _____ 23. 關於我國旅行業的沿革與發展之敘述，下列何者正確？ (A)民國 68 年開放國人以「觀光旅遊名義」申請出國 (B)民國 76 年成立「中華民國旅行業品質保障協會」 (C)民國 78 年開放國人赴大陸探親旅遊 (D)民國 87 年政府實施週休二日。
旅行業的發展
- _____ 24. 某公司舉辦員工旅遊，預計有三條路線遊程，A：花蓮臺東團；B：美國東部團；C：香港澳門團，該公司想請旅行業幫忙規劃遊程。依據「旅行業管理規則」規定，下列之敘述何者正確？ (A)A、B 團可以找甲種旅行社，C 團可以找乙種旅行社辦理 (B)A、C 團可以找甲種旅行社，B 團可以找乙種旅行社辦理 (C)A、C 團可以找乙種旅行社，B 團可以找綜合旅行社辦理 (D)B、C 團可以找甲種旅行社，A 團可以找乙種旅行社辦理。
旅行業的類別及旅行社的種類
- _____ 25. 國際航空運輸協會 (IATA) 將全球區分為三大飛航區域 (TC1、TC2、TC3)，以下城市代碼的排列順序，何者是按 TC1→TC2→TC3？ (A)NYC→OSA→VIE (B)BER→BNE→SEA (C)ANC→MIL→SGN (D)CBR→YVR→TPE。
旅行業之經營概念



20. (B) 21. (B) 22. (C) 23. (A) 24. (D) 25. (C)

- _____ 26. 關於價格策略之敘述，下列何者正確？ (A)discriminatory pricing 是指採吉祥數字訂價法：訂價方式在價格中呈現吉祥數字 (B)odd pricing 是指採畸零訂價法：訂價方式以畸零數字結尾 (C)penetration pricing 是指採高價策略訂價法：訂價策略以高價方式謀取利潤 (D)skimming pricing 是指採低價策略訂價法：訂價策略以低價薄利多銷方式擴大市場。餐旅行銷
- _____ 27. 旅行社推出了豪華旅遊團，針對出國旅遊就是要住最高級、吃高檔餐廳的消費市場以符合消費者的生活型態、價值觀、個性等，這是使用下列哪一種市場區隔變數？ (A)心理變數 (B)人口統計變數 (C)地理變數 (D)行為變數。餐旅行銷
- _____ 28. 關於臺灣旅館業未來發展趨勢之敘述，下列何者錯誤？ (A)在環保趨勢下，部分旅館減少一次性的拋棄式盥洗用具 (B)平價旅館興起後，國際連鎖化旅館將會減少 (C)為滿足消費者多樣化需求，民宿日漸流行 (D)增加同業或異業結盟合作，創造互惠效益。餐旅業的未來發展趨勢
- _____ 29. 根據行政院主計處頒布的「中華民國行業標準分類」，交通運輸工具上之餐飲承包服務，屬於下列何類？ (A)餐館業 (B)其他餐飲業 (C)餐飲攤販業 (D)流動餐廳業。餐飲業類別及餐廳種類
- _____ 30. 一對夫妻帶著一個已滿 12 歲和一對滿週歲的雙胞胎小孩出國，這家人購買機票時，符合規定之最經濟選項，下列何者正確？ (A)3 張全票、1 張兒童票、1 張嬰兒票 (B)3 張全票、0 張兒童票、2 張嬰兒票 (C)2 張全票、2 張兒童票、1 張嬰兒票 (D)2 張全票、1 張兒童票、2 張嬰兒票。旅行業之經營概念
- _____ 31. 關於餐旅組織工作設計的敘述，下列何者錯誤？ (A)job description 包含工作的內容、特質、職掌及作業方法 (B)delegation 是指單位組織中統一指揮的幅度 (C)span of control 是單位中主管有效管轄的部屬人數 (D)job assignment 是指將每一位員工依工作條件分配適當工作。餐飲組織及從業人員之職掌



26. (B) 27. (A) 28. (B) 29. (B) 30. (B) 31. (B)

- _____ 32. 針對餐旅產業發展所帶來的影響，下列敘述何者錯誤？ (A)餐旅產業的發展，大多能對經濟、社會、文化等帶來正面效益，極少負面影響 (B)可提高就業機會、增加政府稅收、加速經濟建設，並帶動相關產業的發展 (C)因屬勞力密集性產業能提供大量工作機會，造成勞力供需與工作型態的改變 (D)文化發展層面促使政府保護稀有文化資產，增加觀光客與當地文化的交流。
餐旅業的發展過程及影響
- _____ 33. 關於以下西方餐飲業重要的發展歷史，從古代排到近代的順序，下列何者正確？
甲：十字軍東征的影響，造成東西方飲食文化與香料之交流
乙：法國蒙布朗傑（Monsieur Boulanger）因在餐廳中供應湯品，Restaurant 始成為餐廳代名詞
丙：回教徒朝聖路線經由中東地區，因而將咖啡傳入歐洲
丁：古羅馬時期歐洲人為招待投宿客棧（inn）的旅客，因而出現公共餐飲場所
(A)丁→甲→丙→乙 (B)丁→乙→丙→甲 (C)丁→甲→乙→丙
(D)丁→乙→甲→丙。
餐旅業的發展過程及影響
- _____ 34. 針對臺灣餐飲業發展的敘述，下列何者錯誤？ (A)小吃是臺灣餐飲業的特色之一，初期以各地市集廟宇的小吃為主 (B)臺灣菜的雛形，源於北投的酒家菜，當時為豪奢官菜的象徵 (C)民國 60 至 70 年代臺灣經濟起飛，國際連鎖餐飲業陸續進駐，本土速食餐廳亦盛行 (D)臺灣菜起源最早來自於北平菜系，以講究清、淡、鮮、醇等口味為主要特色。
餐飲業的發展
- _____ 35. 關於 Standard Recipe 的內容，下列何者可不需列出？ (A)產品類別及名稱 (B)廢料處理方式 (C)製備步驟 (D)每份份量。
餐飲業之經營概念
- _____ 36. 針對餐飲業以顧客為導向的 QSCV 經營理念，分別是指下列哪四個要項？ (A)Quantity、Surprise、Cleanliness、Value (B)Quality、Service、Cleanliness、Value (C)Quick、Service、Clever、Victory (D)Quantity、Service、Cleanliness、Victory。
餐飲業的發展



32. (A) 33. (A) 34. (D) 35. (B) 36. (B)

- _____ 37. 在旅館組織中，負責為顧客訂房、提行李、辦理各項住宿、外幣兌換、解說各項設施與提供相關訊息的單位，通常為下列何者？ (A)安全室 (B)房務部 (C)行銷業務部 (D)客務部。

旅館組織及從業人員之職掌

- _____ 38. 傳統的行銷以「4P」產品 (Product)、價格 (Price)、通路 (Place)、促銷 (Promotion) 為主，根據學者 Alastair Morrison 所提服務業行銷中，可再加入 4P 延伸成「8P」的行銷組合 (Marketing Mix)，此再加入的 4P 為下列何者？ (A)participate、package、passion、practice (B)people、pleasure、programming、passion (C)people、package、programming、partnership (D)practice、progress、partnership、pleasure。

餐旅行銷

- _____ 39. 關於現今旅館業的發展與經營管理趨勢，下列敘述何者錯誤？ (A)旅館的連鎖加盟和管理契約逐漸減少 (B)旅館分類因素包含地點及服務類型、價格 (C)交通便利改變旅遊業與旅館事業的發展 (D)更加重視各項軟硬體設施與服務的品質。

餐旅業的未來發展趨勢

- _____ 40. 某旅館有 220 間客房，於民國 108 年 1 月 1 日住房率 60%、平均房價 3150 元，該日未售出房間數，以及客房總營收各為多少？ (A)88 間空房未售出、該日客房總營收為 415800 元 (B)132 間空房未售出、該日客房總營收為 415800 元 (C)88 間空房未售出、該日客房總營收為 693000 元 (D)132 間空房未售出、該日客房總營收為 693000 元。

旅館業之經營概念

- _____ 41. 關於餐旅從業人員的服務守則，下列何者正確？ (A)為了建立良好衛生形象，應常在客人面前做例行清潔工作 (B)因為好朋友來餐廳消費，可自行增加餐食份量及種類以答謝他的捧場 (C)不可依客人的性別、年齡、種族、穿著而提供差異化的服務品質 (D)不可暗示或索討小費，但可接受客人私下饋贈，以免辜負客人好意。

餐旅從業人員之職業道德

- _____ 42. 某餐廳由服務人員提供帶位、點餐、餐食服務等項目，較屬於下列哪一種餐飲服務方式？ (A)counter service (B)self service (C)table service (D)takeout service。

餐飲業類別及餐廳種類



37. (D) 38. (C) 39. (A) 40. (A) 41. (C) 42. (C)

- _____ 43. 關於美國波士頓崔蒙飯店（Boston's Tremont House）的敘述，下列何者錯誤？ (A)被稱為 The Adam and Eve of the Modern Hotel Industry (B)首創行李員服務 (C)提供浴廁設備 (D)房間加裝電子門鎖。

旅館業的發展

- _____ 44. 某私人機構於民國 108 年 3 月期間，邀請阿根廷國籍之學者，來臺進行為期一週的無償學術演講，依相關規定，應該為講者申請何種簽證？ (A)Courtesy Visa (B)Diplomatic Visa (C)Resident Visa (D)Visitor Visa。

旅行業之經營概念

- _____ 45. 常見於地狹人稠的都會區，房間設計類似太空艙，並以提供價格親民的住宿空間為特色的膠囊旅館，最早起源於下列哪一個國家？ (A)韓國 (B)日本 (C)英國 (D)臺灣。

旅館業類別及客房的種類

- _____ 46. 關於旅館各部門的工作職掌，下列敘述何者錯誤？ (A)客務部是旅客入住旅館後，接待服務客人的第一線單位 (B)服務中心協助旅客行李運送，以及代客叫車服務 (C)公關部須負責員工招募、訓練及對外形象的包裝 (D)工務部負責飯店內，各項硬體設施的維修及保養工作。

旅館組織及從業人員之職掌

- _____ 47. 截至民國 108 年 3 月止，諾富特（Novotel）旅館品牌，隸屬於下列哪一個國際連鎖旅館系統？ (A)凱悅集團（Hyatt） (B)香格里拉集團（Shangri-La） (C)喜達屋集團（Starwood） (D)雅高集團（Accor）。

旅館業之經營概念

- _____ 48. 小楊決定帶老婆到馬爾地夫的小島渡假村，以慶祝結婚週年紀念。為了好好享受渡假村中的設施，他們選擇房租包含早、午、晚餐三餐的方案，是屬於下列何者？ (A)歐式計價（European Plan） (B)歐陸式計價（Continental Plan） (C)百慕達式計價（Bermuda Plan） (D)美式計價（American Plan）。

旅館業之經營概念

- _____ 49. 截至民國 108 年 3 月止，有關中華民國出入境規定，下列何者錯誤？ (A)聯檢程序為 Customs、Immigration、Quarantine (B)旅客檢疫是由衛生福利部疾病管制署執行 (C)攜帶美元現鈔二萬元入境時，可走綠線檯通關 (D)攜帶人民幣現鈔二萬元入境時，可走綠線檯通關。

旅行業之經營概念



43. (D) 44. (D) 45. (B) 46. (C) 47. (D) 48. (D) 49. (C)

- _____ 50. 某飯店在聖誕節當日，舉辦免費體驗手做薑餅屋，並邀請育幼院的小朋友來參與，此活動較符合下列哪一種推廣策略？ (A)sales promotion (B)personal selling (C)direct marketing (D)public relations。

餐旅行銷



50. (D)



休息一下！看我一眼，茅塞頓開

解析

1. (A)技術性能力：為現代餐旅業所需的技能，是所有從業人員須具備的最基本能力
(B)社會性能力：為對環境的察覺能力，特別是對客訴的溝通協調能力
2. (A)法國著名菜色包含 Coq au Vin 紅酒燉雞、French Onion Soup 法式洋蔥湯
(B)英國著名菜色包含 Fish & Chips 炸魚薯條、Yorkshire Pudding 約克夏布丁
(C) Borscht 羅宋湯屬於俄羅斯菜餚
(D)西班牙著名菜色包含 Gazpacho 西班牙冷湯、Tapas 西班牙小菜
3. (A)準清潔區包含調理區，包裝區屬於清潔區
6. 丁：法國愛司可飛建立吃完一道再上一道的服務方式
7. (A)廚房工作三角形為水槽、冰箱與爐檯
8. 丙：倉庫存放物架高度不可超過 76 吋，約 193 公分，且材質最好以不銹鋼的材質為佳
丁：冷凍、冷藏倉庫存放原則，上層應放置較氣味清淡的食材，愈下層則放置氣味較重的食材
9. 乙：腸炎弧菌屬嗜鹽性及不耐熱的細菌
丁：天然動植物性食物中毒中，貝類中毒屬於麻痺性中毒；發芽馬鈴薯屬於中樞神經毒
10. (A)Premier Maître d'hôtel 主任 (B)Chef de Rang 服務員
(C) Chef de Cuisine 行政總主廚，屬於餐廳內場人員 (D)Receptionist 領檯員
11. 甲：「服務標章」用語，修正為「註冊編號」
乙：網站首頁應載明經營之業務項目，不包含付款流程、進度與規定
12. (C)負責切割各種肉類的廚師為 Butcher，Garde Manger 冷廚房廚師
13. 乙：已具備外語領隊資格者，再報考他種外語領隊及格者，免再參加職前訓練
丙：已具備華語領隊資格者，再報考外語領隊及格者，職前訓練時，其訓練節數，予以減半
14. (D)餐旅從業人員對於餐廳偶發事件應視情況進行不同的處理方式
15. (A)叫化雞屬於江浙菜
16. 甲：保證金應繳納新臺幣 240 萬元(150 萬 + 30 萬 × 3 間分公司)
丁：資本額應繳納新臺幣 900 萬元(600 萬 + 100 萬 × 3 間分公司)
17. (A)administration department 行政部門 (B)steward department 餐務部
(C)banquet department 宴會部 (D)purchasing department 採購部

18. (A)負責肉類處理、切菜及配菜工作的職掌稱為紅案師傅
(C)負責依不同菜餚做適當擺盤與裝飾工作的職掌稱為排菜師傅
(D)負責中式麵食、點心及甜點工作的職掌稱為白案師傅
19. 甲：高級中等學校畢業，曾任領隊、導遊 8 年以上者
丁：高等考試及格者，曾任陸海空客運業務單位主管 3 年以上者
20. (A)serrated knife 鋸齒狀、fillet knife 片魚刀、butcher knife 屠刀
(B)boning knife 去骨刀、fillet knife 片魚刀、tournée knife 鳥嘴刀
(C)slicing knife 片刀、tournée knife 鳥嘴刀、zester 刮果皮刀
(D)wheel knife 輪刀、boning knife、serrated knife
21. (A)casino hotel 賭場旅館 (B)residential hotel 長期住宿旅館
(C)boutique hotel 精品旅館 (D)airport hotel 機場旅館
22. (A)babysitter service 褓姆服務
(B)florist 花房
(C)room service 客房餐飲服務（屬於餐飲部的服務）
(D)turn-down service 開夜床服務
23. (B)民國 78 年成立「中華民國旅行業品質保障協會」
(C)民國 76 年開放國人赴大陸探親旅遊
(D)民國 87 年政府實施隔週休二日，民國 90 年政府實施週休二日
24. A：花蓮臺東團屬於國民旅遊－乙種旅行社業務；B：美國東部團與 C：香港澳門團是屬於國外旅遊－甲種旅行業業務
25. TC1：主要為、北、中、南美洲。所以美國屬於此區
TC2：歐洲本土、中東與非洲全部
TC3：亞洲全部、澳大利亞、紐西蘭
(A)NYC 紐約（TC1）→OSA 大阪（TC3）→VIE 維也納（TC2）
(B)BER 柏林（TC2）→BNE 布里斯本（TC3）→SEA 西雅圖（TC1）
(C)ANC 安格拉治（TC1）→MIL 米蘭（TC2）→SGN 胡志明市（TC3）
(D)CBR 坎培拉（TC3）→YVR 溫哥華（TC1）→TPE 台北（TC3）
26. (A)discriminatory pricing 是指產品差別定價法
(C)penetration pricing 是指採低價策略訂價法：訂價策略以低價薄利多銷方式擴大市場
(D)skimming pricing 是指採高價策略訂價法：訂價策略以高價方式謀取利潤
28. (B)平價旅館興起後，國際連鎖化旅館將會愈來愈蓬勃
30. 年滿 12 歲以上的旅客，需支付全票；2～12 歲可購買嬰兒票，一人同時帶 2 名嬰兒者，其第二位嬰兒需買兒童機票。但因為父母兩人，所以各帶一人，可購買 2 張嬰兒票即可。

31. (B) delegation 是指賦予權責，主要是在工作分配後，必須逐級授權，分層負責的意思。
32. 正負面效益都有
33. 甲：十字軍東征的影響，11 世紀
乙：Restaurant 始成為餐廳代名詞，1765
丙：將咖啡傳入歐洲，16 世紀末，而在 1645 年義大利威尼斯出現第一家咖啡屋
丁：投宿客棧（inn）的旅客，出現公共餐飲場所，3 世紀上古時期
34. (D) 臺灣菜起源最早來自於福建菜系，以講究清、淡、鮮、醇等口味為主要特色
35. Standard Recipe 標準食譜，內容不包含廢料處理方式
36. (B) Quality 品質、Service 服務、Cleanliness 清潔、Value 附加價值
38. (C) people 人員、package 包裝/配套、programming 規劃、partnership 夥伴/合作關係
40. 住房率 60%、該日未售出房間數為 40%， $220 \text{ 間} \times 40\% = 88 \text{ 間}$
平均房價 3150 元，客房總營收 = $3150 \times 132(220 \text{ 間} \times 60\%) = 415800 \text{ 元}$
41. (A) 為了建立良好衛生形象，每天營業結束應澈底清潔
(B) 雖然是好朋友來餐廳消費，仍應依照餐廳的 SOP，不可自行增加餐食份量及種類以答謝他的捧場
(D) 不可暗示或索討小費，也不可接受客人私下饋贈
42. (A) counter service 櫃檯服務 (B) self service 自助服務
(C) table service 餐桌服務 (D) takeout service 外帶服務
44. (A) Courtesy Visa 禮遇簽證 (B) Diplomatic Visa 外交簽證
(C) Resident Visa 居留簽證 (D) Visitor Visa 停留簽證
46. 人事部須負責員工招募、訓練，公關部負責對外形象的包裝
48. (A) 歐式計價（European Plan）不附餐
(B) 歐陸式計價（Continental Plan）附歐式早餐
(C) 百慕達式計價（Bermuda Plan）附美式早餐
49. (C) 攜帶美元現鈔一萬元入境時，可走綠線檯通關。攜帶美元現鈔二萬元入境時，超過部分，入境旅客應自行封存於海關，出境時准予攜出
50. (A) sales promotion 促銷 (B) personal selling 人員推銷
(C) direct marketing 直效行銷 (D) public relations 公共關係