

# 九十七學年度技術校院二年制 統一入學測驗試題

准考證號碼：□□□□□□□□

(請考生自行填寫)

## 專業科目(一)

# 餐旅類

餐旅管理(含餐飲管理、旅館管理、旅行業管理)

### 【注意事項】

1. 請核對考試科目與報考類別是否相符。
2. 請檢查答案卡、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。
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. 本試卷空白處或背面，可做草稿使用。
6. 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」及「試題」一併繳回。
7. 有關數值計算的題目，以最接近的答案為準。

1. 現代化餐飲業爲了提供顧客更便利、舒適的環境，大幅度擴展了服務的範圍，例如提供外送服務或增設各式設備等以滿足顧客需求。請問這是屬於餐飲業的何種特性？  
(A) 地區性 (B) 公共性 (C) 即時性 (D) 綜合性
2. 下列何者不屬於便利食品之餐飲？  
(A) 罐頭食品 (B) 販賣機食品 (C) 醫院膳食療養 (D) 超商冷凍食品
3. 下列何者是連鎖餐廳的缺點？  
(A) 爲配合整體形象，分店較易失去獨特風格  
(B) 母公司的名氣越大，融資比較容易爭取  
(C) 比較容易複製分店，並可有效地加以監控  
(D) 對想投資而沒經驗的企業主，可以降低投資風險
4. 下列何者是主廚之工作職責？  
(A) 負責準備宴會菜單 (B) 負責桌面擺設事宜  
(C) 維持餐具櫃的整齊 (D) 提高餐廳銷售收入
5. 在歐美國家被認定是食物成本控制之首要步驟爲何？  
(A) 市場調查 (B) 原料採購 (C) 製備過程 (D) 標準食譜
6. 爲了激勵員工使生產力提升，下列哪一項是餐飲業者可提供之員工經濟性福利措施？  
(A) 分紅入股 (B) 特約醫院 (C) 社交活動 (D) 休閒旅遊
7. 下列何者是因儲存不當而導致食品成本增高的原因？  
(A) 烹調設備不全或不乾淨 (B) 滯銷貨品未定期報知  
(C) 驗收設備不夠精良 (D) 對於產品數量未嚴格查核
8. 中式烹調法中有所謂「糖溜」的方法，請問意指下列何者？  
(A) 以煉乳做成白色的勾芡 (B) 加酒釀或米酒的勾芡  
(C) 以番茄或番茄醬調味的勾芡 (D) 以醬油或豆醬調味的勾芡
9. 下列何者常因製作過程中添加甲醇 (CH<sub>3</sub>OH) 導致人體無法代謝而累積體內造成中毒症狀？  
(A) 蜜餞 (B) 油麵 (C) 米酒 (D) 黃蘿蔔
10. 若是以「非價格因素」使餐廳客人對產品形成某種觀念，並據以制定符合消費者看法之價格。請問此爲下列何種定價方法？  
(A) 區分需求定價法 (B) 目標收益率定價法  
(C) 理解價值定價法 (D) 成本加成定價法
11. 下列何者是餐飲行銷原則的首要重點？  
(A) 遵循一系列連續性的管理活動 (B) 充分利用行銷研究的結果  
(C) 全體員工與各部門的通力合作 (D) 滿足顧客的需求與慾望

12. 下列有關中式餐廳服務之敘述，何者不正確？  
 (A) 遞送菜單時應先女後男，先長後幼  
 (B) 宴客時，上菜應該先從主賓開始服務  
 (C) 茶水應在客人就座後，菜未上桌前倒好  
 (D) 分菜時為避免不夠分配，主人可少分一點
13. 下列有關各國餐飲服務之敘述，何者不正確？  
 (A) 英式服務在美國亦被稱為「俄國式」  
 (B) 俄式服務是以使用大銀盤服務為其特色  
 (C) 美式服務是先將食物在廚房內烹煮後盛裝好，用餐盤端給客人  
 (D) 法式桌邊烹調服務是由專門副主廚 ( Demi chef de rang ) 負責點菜
14. 下列何者不是葡萄酒？  
 (A) 雪莉酒                      (B) 波特酒                      (C) 龍舌蘭                      (D) 玫瑰紅酒
15. 下列有關酒服務之敘述，何者正確？  
 (A) 服務人員應從賓客左邊位置倒酒                      (B) 依序倒酒時最後一位服務的是主人  
 (C) 應從坐在主人左邊的主賓開始倒酒                      (D) 需用手掌心溫熱的酒是紅葡萄酒
16. 下列哪一種適合作為西餐餐宴之餐前酒？  
 (A) 苦艾酒                      (B) 波特酒  
 (C) Baileys 奶酒                      (D) 櫻桃白蘭地香甜酒
17. 外型呈劍片狀，且具有茶香味的不釀酵茶是下列何者？  
 (A) 紅茶                      (B) 龍井茶                      (C) 鐵觀音                      (D) 凍頂烏龍
18. 下列何者不是商務旅館時代之主要經營目標？  
 (A) 社會義務                      (B) 成本觀念                      (C) 價格取向                      (D) 飯店規模
19. 下列哪一位被公認是旅館業先驅者？  
 (A) 史特勒 ( Ellsworth M. Statler )                      (B) 希爾頓 ( Conrad Hilton )  
 (C) 里茲 ( Cesar Ritz )                      (D) 瑞德 ( Robert Red )
20. 將旅館產業交由專業經營管理公司負責營運的方式，我們稱之為：  
 (A) 自資自營                      (B) 租賃營業                      (C) 委託經營                      (D) 加盟連鎖
21. ( G.R.O. ) 是旅館中哪個員工職稱的縮寫？  
 (A) 董事會                      (B) 訂房主任                      (C) 機場接待                      (D) 客務專員
22. 顧客抱怨的處理方式可分成下列五個階段，請問其正確的順序應如何？  
 ① 分析原因                      ② 傾聽                      ③ 執行解決對策                      ④ 找出解決對策                      ⑤ 檢討結果  
 (A) ① ② ③ ④ ⑤                      (B) ② ① ④ ③ ⑤                      (C) ① ④ ③ ⑤ ②                      (D) ② ④ ③ ① ⑤
23. 下列何者不屬於旅館之客務部管轄？  
 (A) 旅客服務                      (B) 商店街                      (C) 總機                      (D) 訂房組

24. 下列有關旅館客務部員工形象之敘述，何者正確？  
(A) 執勤時名牌要配戴於右側胸前 (B) 鑰匙應吊掛在腰際或皮帶上  
(C) 面對客人時不得斜倚在櫃檯或牆壁上 (D) 應噴灑濃烈香水以遮掩體臭
25. 某甲是位旅館房務清潔人員，某天整理房間時，在走廊碰見表示忘了攜帶鑰匙的房客，為了安全起見，某甲正確之處理方式應如何？  
(A) 直接幫房客開門 (B) 找大廳經理開門  
(C) 找房務部領班開門 (D) 請房客到櫃檯處理
26. 旅館客房分類中，兩個房間相連接，中間有門可以互通，此類型我們稱之為：  
(A) Connecting Room (B) Adjoining Room  
(C) Corner Room (D) Conference Room
27. 在櫃檯已辦理住宿登記，但實際並沒有在旅館使用房間，當然也未使用到床鋪，我們稱之為：  
(A) Part Day Use (B) Stay Over  
(C) Sleep Out (D) Long Staying Guest
28. 有關旅館中的火災預防管理，下列敘述何者不正確？  
(A) 定期檢查各項消防設備的功能  
(B) 鼓勵客人在房內使用自備電爐，讓客人有回家的感覺  
(C) 鼓勵員工不吸煙、不喝酒，以便減少火災發生之可能  
(D) 所有服務員要牢記太平門、滅火器、消防栓的位置，並熟練滅火器的使用方式
29. 在旅館內，為防止廚房排水被阻塞，應有下列哪種設備？  
(A) 油渣分離槽 (B) 污物槽 (C) 污水消毒槽 (D) 化糞槽
30. 以市場為導向的時代中，如果不瞭解市場必然會失敗，下列何者屬於旅館業的戰略性決策？  
(A) 產品的選擇 (B) 通路的選擇 (C) 定價的選擇 (D) 目標市場的選擇
31. "主題旅館"的概念在旅館業行銷組合中是屬於哪一項？  
(A) 通路 (B) 價格 (C) 產品 (D) 促銷
32. 旅館業以包裝產品的方式，選定顧客採用"一對一"具名邀請方式的行銷通路，我們稱之為：  
(A) 直效行銷 (B) 搭配銷售 (C) 內部推銷 (D) 外部行銷
33. 有關旅館"Room Tariff"的敘述，下列哪一項是正確的？  
(A) 房間位置圖 (B) 房間價目表 (C) 房間收入報表 (D) 房間緊急疏散圖
34. 在櫃檯報告表中，下列敘述何者正確？  
(A) 客房使用率 = 客房總收入 ÷ 住客總人數  
(B) 雙人床利用率 = 住客總數 ÷ 床鋪總數  
(C) 客房平均收入 = 客房總收入 ÷ 客房總數  
(D) 床鋪使用率 = 客房出售總數 ÷ 客房總數
35. 為改善過去僅能以商務、應聘、應邀、探親等名義出國的限制，進而使我國觀光事業能進入雙線發展的階段，政府已於民國幾年開放國人出國觀光？  
(A) 68年 (B) 76年 (C) 78年 (D) 80年

36. 綜合旅行社架設旅遊網站，產品以機票、自由行、訂房及旅行團為主，另外也會提供一些旅遊資訊給消費者。此種電子商務模式，我們稱之為：
- (A) B2B ( Business to Business )                      (B) B2C ( Business to Customer )  
(C) C2C ( Customer to Customer )                      (D) C2B ( Customer to Business )
37. 下列何者不是我國國內旅行業經營的業務？
- (A) 出國旅遊業務                                      (B) 接待來華旅客業務  
(C) 外國旅客匯兌業務                                  (D) 航空票務
38. 在旅行業管理規則中，下列有關旅行業設置專任經理人之敘述，何者正確？
- (A) 綜合、甲、乙等三種旅行業可自由設置專任經理人，名額不限  
(B) 乙種旅行業可不用專任經理人  
(C) 甲種旅行業專任經理人不得少於一人  
(D) 綜合旅行業的專任經理人不得少於四人
39. 美國航空業最近掀起合併風，美國達美航空公司將合併美國西北航空公司，成為全世界最大的航空公司，請問依國際航空運輸協會 ( IATA ) 規定，美國西北航空公司的代號為何？
- (A) UA                                      (B) DL                                      (C) NW                                      (D) SW
40. 下列何者不是我們一般所稱之全備旅遊 ( Inclusive Package Tour ) 或包裝完備旅遊之特性？
- (A) 價格比較昂貴                                      (B) 完善之事前安排  
(C) 個別活動的彈性較低                                  (D) 服務精緻化不足
41. 假如你是一位跟著正式領隊帶團出國的見習人員，客人的行程表顯現出機場代碼為 TPE / HKG / SIN / KHH，請問下列何者是這個旅行團要前往的國際都市？
- (A) 台北 / 檀香山 / 舊金山 / 香港                      (B) 台北 / 香港 / 舊金山 / 高雄  
(C) 台北 / 普吉 / 新加坡 / 河內                      (D) 台北 / 香港 / 新加坡 / 高雄
42. 小明在台北遺失了自己的中華民國護照，請問他要向哪個單位申請補發？
- (A) 移民署                                      (B) 海巡署                                      (C) 警察局                                      (D) 領事事務局
43. 外國正 ( 副 ) 元首來我國訪問或參加重要慶典時，政府會核發下列何種簽證？
- (A) 外交簽證                                      (B) 禮遇簽證                                      (C) 停留簽證                                      (D) 居留簽證
44. 有些班機無法直飛目的地，為方便旅客轉機，有些國家會給予一定時間的簽證，這種為了方便轉機用途的簽證，我們稱之為：
- (A) 落地簽證                                      (B) 過境簽證                                      (C) 免簽證                                      (D) 移民簽證
45. 領隊為旅行業團體旅客出國觀光之全程隨團人員，下列何者不是領隊帶團出國的主要任務？
- (A) 旅程品質的監督人                                      (B) 緊急事件的處理人  
(C) 當地導遊小費的收集人                                  (D) 團體旅客中的仲裁人

【背面尚有試題】

46. 政府制定之台灣旅行業相關管理規則，導遊人員取得結業或執業證後，有下列何種情形時即應依規定重新參加訓練，結業後領取或換領執業證，始得執行導遊業務？  
(A) 合計 1 年未執行導遊業務者 (B) 連續 2 年未執行導遊業務者  
(C) 合計 2 年未執行導遊業務者 (D) 連續 3 年未執行導遊業務者
47. 領隊帶團如遇旅館火災時，下列處理方式何者不正確？  
(A) 盡速敲打旅客房門  
(B) 搭乘電梯，盡快逃生  
(C) 以浸溼毛巾覆面，低身移動，尋找出口逃生  
(D) 看情況冷靜研判，決定優先因應行動
48. 綜合旅行業委託甲種或乙種旅行業銷售其產品，並與航空公司合作販售機票，這種作法在行銷 4P 概念中，屬於下列何種概念？  
(A) Price (B) Place (C) Promotion (D) Product
49. 旅行業依消費者的年齡、性別及所得，將旅遊消費市場區隔成不同的羣體，我們稱之為：  
(A) 地理性市場區隔 (B) 行為性市場區隔  
(C) 人口統計性市場區隔 (D) 心理統計性市場區隔
50. 假設一家旅行社，今年固定成本為 200 萬元，以人員銷售一個成本為 3 萬元的遊程產品，預計在今年銷售 2000 人次，並希望能達到損益平衡，則訂價應該是多少？  
(A) 30,250 元 (B) 30,500 元 (C) 30,750 元 (D) 31,000 元

【以下空白】

# 公告 試題

# 公告 試題