



2-12-1

注意：考試開始鈴(鐘)響前，不可以翻閱試題本

100 學 年 度 技 術 校 院 二 年 制
統 一 入 學 測 驗 試 題 本

餐 旅 類

專業科目(一)：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. 本試卷分三部份，共 50 題，共 100 分，答對給分，答錯不倒扣。
第一部份(第 1 至 17 題，每題 2 分，共 34 分)
第二部份(第 18 至 34 題，每題 2 分，共 34 分)
第三部份(第 35 至 50 題，每題 2 分，共 32 分)
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. 請在下欄方格內，填妥准考證號碼；考完後將「答案卡(卷)」及「試題本」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。

第一部份：餐飲管理與經營(第 1 至 17 題，每題 2 分，共 34 分)

1. 有關餐飲業中央廚房最主要的設立目的，何者較為正確？
(A) 避免員工偷竊食物 (B) 維持食物品質
(C) 保有傳統烹調工藝手法 (D) 製作客製化菜單
2. 請問「Restaurant」一詞之由來與何者有關？
(A) 古蹟 (B) 地名 (C) 人物 (D) 菜餚
3. 下列餐飲服務方式或型態，何者使用的人力最精簡？
(A) cafeteria (B) wedding banquet service
(C) fine dining (D) gala dinner
4. 餐飲業有多種餐飲服務方式，下列何者是美式服務的特性之一？
(A) 餐服人員將餐食擺置於餐檯上，由客人自行取用
(B) 餐服人員將餐食從銀盤(platter)內，分菜到客人的餐盤中
(C) 餐食於廚房裝盤後，由餐服人員端至餐桌給客人
(D) 餐服人員需要從事桌邊烹調
5. 餐廳依職責有內外場之分，請問下列何者屬於內場工作人員？
(A) Butcher (B) Bus boy (C) Hostess (D) Maitre d'Hotel
6. 餐飲業服務的特性之一為 inseparability，其意涵為何？
(A) 消費者須參與服務之生產過程
(B) 服務為無形，無法庫存
(C) 服務品質會因服務提供者的不同，而有所差異
(D) 服務具有高度風險
7. 為確保大規模之餐飲營運得以順暢，進而控制成本，下列流程之順序何者較為正確？
(A) 採購、儲存、發貨、驗收 (B) 採購、驗收、儲存、發貨
(C) 採購、儲存、驗收、發貨 (D) 採購、發貨、儲存、驗收
8. 主廚得知處理後羊肋排之產量百分比(yield percent)為 80%，他預計要供應 30 位客人，每位之份量大小為 200 公克，請問他至少必須購買幾公斤未處理之羊肋排？
(A) 5 (B) 6 (C) 7 (D) 8
9. 為了保持蔬菜顏色的翠綠，下列何者為最適當的西餐烹飪方法？
(A) braising (B) grilling (C) stewing (D) blanching
10. 請問下列何者為飯店 Stewarding Department 的主要職責？
(A) 指揮工作人員進行宴會空間擺設與佈置 (B) 保持杯、盤、刀具的清潔
(C) 紀錄餐飲產品的收入與支出 (D) 負責餐廳各種湯類的熬製
11. 餐飲服務人員的全部工作和活動可以分為三大部分：接待、銷售及銷售控制，請問下列哪一工作事項不是餐廳服務員的主要職責？
(A) 熟悉服務技巧及餐飲實務知識 (B) 了解菜色內容以作適當的推銷
(C) 隨時補充服務區之各式餐具及備用品 (D) 了解廚房存貨情形

12. 餐飲業者可以採用的員工激勵方式，可分為內在獎勵、直接財務給付、間接財務給付及非財務給付等四大類型，請問給予員工專屬停車位是屬於何種激勵方式？
 (A) 內在獎勵 (B) 直接財務給付 (C) 間接財務給付 (D) 非財務給付
13. 菜單是餐廳與顧客間的重要溝通橋樑，也是餐飲業競爭的重要利器之一，下列有關菜單設計的敘述，何者較不正確？
 (A) 菜單種類依供餐方式可分為套餐、單點及混合式菜單
 (B) 循環菜單是美式餐廳業者最常使用的菜單形式
 (C) 單點菜單較難估計顧客的喜好及出菜數量
 (D) 菜單的菜名應清晰易懂且能夠突顯菜餚特色
14. 下列有關中餐廳餐具擺放原則，何者較為正確？
 (A) 味碟應擺在骨盤的上方
 (B) 筷子應置於筷架上且擺在骨盤左側
 (C) 各類調味瓶及牙籤應以每位客人皆有一套為原則
 (D) 中式服務不需提供餐巾給客人使用
15. 下列有關強化酒(Fortified wines)的敘述何者最適當？
 (A) 在釀造的過程中需經過麥芽糖化(mashing)的過程
 (B) 內含有大量的一氧化碳
 (C) 雪莉酒(Sherry)、波特酒(Port)、馬德拉酒(Madeira)均屬之
 (D) 大多數強化酒的甜度低於原味酒
16. 當顧客點用白葡萄酒時，開酒的服務程序包括：
 ① 站在點酒者的右邊秀酒瓶給客人看
 ② 將酒冰鎮過後服務
 ③ 以開瓶器旋開軟木塞
 ④ 先讓點酒者試酒後再行倒酒給同桌客人
 下列選項為這些服務的先後順序，請問何者最為適當？
 (A) ②①③④ (B) ①③②④ (C) ①②③④ (D) ③②①④
17. 餐飲資產負債表中，流動負債係指公司在一年內必須清償的債務。請問下列何者較不適宜編入流動負債科目中？
 (A) 應付費用 (B) 短期借款 (C) 應計退休金負債 (D) 應付帳款

第二部份：旅館管理與經營(第 18 至 34 題，每題 2 分，共 34 分)

18. 下列何種服務項目不屬於旅館組織中房務部門的業務分工範圍？
 (A) 洗衣房 (B) 公共區域 (C) 客房餐飲 (D) 客房樓層清潔
19. 在國外旅遊，團員中若有家族或親友同行時，可事先詢問飯店是否有以連通門連接的兩間獨立的客房，以方便團員親友間的聯繫。此類房間的型態稱為？
 (A) adjoining room (B) connecting room
 (C) studio room (D) twin room
20. 旅館內所使用的電器設備可分為強電與弱電兩大類，下列何種設備屬於弱電系統？
 (A) 音響系統 (B) 電梯設備 (C) 自動門設備 (D) 緊急插座設備

21. 下列哪一項不屬於飯店與顧客建立關係的策略？
(A) 顧客資料檔案建檔 (B) 業務人員的訪問
(C) 成立會員俱樂部 (D) 飯店員工加薪
22. 某旅館因經營不善，業績持續下滑，為了提高業績，此旅館之行銷部門計畫與當地之旅行業者及特產店合作，共同推出廣告，以吸引觀光客前來消費。此一行銷策略可稱為：
(A) 異業結盟 (B) 品牌權益 (C) 產品包裝 (D) 內部行銷
23. ABC 旅館之行銷部門為提高旅館之營收，計畫結合館內餐飲與客房部門之產品，於報紙及旅遊展中推出兩天一夜，結合住宿並提供早、晚餐之六五折優惠券，以吸引觀光客前來消費。此一作法屬於行銷組合 4P 中的：
(A) 產品 (B) 定價 (C) 通路 (D) 促銷
24. 甲房客於某日辦理遷出旅館 (check-out) 後即搭機離臺，該旅館之房務人員於甲房客離開後，始發現因作業不及，該旅客在房內取用冰箱 (minibar) 內之飲料未登錄於該客人之房帳內，因而未收取該筆款項，則此一款項應被登錄為：
(A) 保留帳 (B) 逃帳 (C) 延遲帳 (D) 呆帳
25. W 旅館於民國 100 年 1 月 1 日共售出 300 間客房，住房率為 60 %，而 1 月 2 日中午 12 時前有 25 間客房辦理 check-out，在 1 月 2 日營業終了前有 50 間客房辦理 check-in，則 1 月 2 日的住房率應為：
(A) 17 % (B) 25 % (C) 60 % (D) 65 %
26. 我國觀光旅館業，約於民國幾年開始進入國際連鎖經營的時代？
(A) 民國 52 年 (B) 民國 62 年 (C) 民國 72 年 (D) 民國 82 年
27. 下列哪一項不是旅館人力資源管理主要強調的重點？
(A) 指派人員檢查旅館的建築 (B) 人與組織間關係之維繫
(C) 人與事之間的配合協調 (D) 人力資源的開發與利用
28. 需要與行銷部門密切配合，對外闡明旅館的目標政策，是下列哪一個部門主管的主要職責？
(A) 工務組主任 (B) 會計組主任 (C) 公共關係室主任 (D) 服務中心主任
29. 把旅客行李放在旅館規定的位置後，繫上 F.I.T. 的行李牌，請旅客在櫃檯等候辦理登記住宿的流程，是下列哪一項工作？
(A) 散客遷入 (B) 團客遷入 (C) 散客遷出 (D) 團客遷出
30. 有關旅客抱怨的處理，下列哪一項正確？
(A) 中途插嘴以便向旅客解釋原因 (B) 紀錄旅客的抱怨重點並摘要性重複意見
(C) 採用與旅客相同的高嗓門說話 (D) 等下次旅客入住時決定解決補救的方式
31. 客房的營業費用低、毛利高，屬於下列哪一項旅館的特性？
(A) 一般特性 (B) 季節特性 (C) 經濟特性 (D) 供需特性
32. 旅客於住宿當天沒有取消訂房，也沒有抵達旅館辦理住宿登記稱為？
(A) no show (B) cancellation (C) blocking (D) overbooking

33. 旅館櫃檯整天營業所有帳目的總結與統計工作，是下列哪一個部門的主要工作？
 (A) concierge (B) business center
 (C) switchboard operator (D) night auditor
34. 下列哪一項不是預防超額訂房所該做的處理方式？
 (A) 檢查應遷出但未遷出的客房 (B) 檢查旅客行李服務紀錄
 (C) 檢查訂房日期是否有錯誤 (D) 檢查訂房是否有重複

第三部份：旅行業管理與經營(第 35 至 50 題，每題 2 分，共 32 分)

35. 下列何者創設了世界上最早的旅行社，並有「旅行業的鼻祖」的稱號？
 (A) 湯瑪士·庫克(Thomas Cook) (B) 馬可·波羅(Marco Polo)
 (C) 詹姆士·龐德(James Bond) (D) 柯納瑞德·希爾頓(Conrad Hilton)
36. 便於統一管理及制定與計算票價，下列哪一個組織將全世界飛航區域畫分為 Area 1，Area 2，Area 3 三大區域？
 (A) WTO (B) IMF (C) IATA (D) AHLA
37. 王大明 2011 年 3 月要帶他的兒子王小明(10 歲)出國玩，兩人都具有中華民國國籍，依規定申請中華民國普通護照時，請問在 2011 年申請中華民國普通護照，王大明和王小明的護照效期截止年限為：
 (A) 2016 年，2021 年 (B) 2016 年，2016 年
 (C) 2021 年，2016 年 (D) 2021 年，2021 年
38. 下列何者是國際檢疫的傳染病？
 (A) 霍亂 (B) 瘧疾 (C) 登革熱 (D) 傷寒
39. 當旅客住進飯店後，如遇火災時，何者為不適當的處理方式？
 (A) 導遊人員指揮大家經安全門、安全樓梯，有秩序地疏散
 (B) 逃生時，應站立跑步離開，以呼吸到較高的新鮮空氣
 (C) 如大火延燒到所住之樓面，則應以水浸濕毛巾覆口低身移動以尋找出路
 (D) 不要強行搭乘電梯，以免斷電關在電梯內動彈不得
40. 目前國內對於導遊與領隊的分類敘述，下列何者是正確的？
 (A) 特約導遊為旅行業雇用之正職業務人員，具有合格之導遊資格
 (B) 帶團至大陸的華語領隊必須加考外語，以備帶團時不時之需
 (C) 助理導遊是沒有導遊資格者，並無實際帶團之經驗，因此要隨資深導遊見習一段時間，歷經考驗，才可帶團
 (D) 專任領隊以帶團為其主要職業，並具有合法之領隊資格
41. 下列何者不是旅行業者與信用卡公司及銀行共用發行聯名卡的優點？
 (A) 具有公司理財的優點 (B) 具有收款工具的優點
 (C) 具有資料庫行銷的優點 (D) 具有規避匯率風險的優點
42. 依我國外交部規定，外國卸任之正副元首、正副總理、外交部長及其眷屬來華做短期停留者，我國外交部將核發下列何種簽證？
 (A) 外交簽證 (B) 禮遇簽證 (C) 停留簽證 (D) 過境簽證

43. 旅客出境每人攜帶之外幣，總值若超過美金多少元，應向海關申報？
(A) \$ 5000 (B) \$ 4000 (C) \$ 3000 (D) \$ 1000
44. 根據旅行業管理規則第五十三條規定：旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外或大陸地區觀光團體旅客旅遊業務，應投保責任保險，每一旅客意外死亡最低投保金額為何？
(A) 五百萬元 (B) 三百萬元 (C) 二百萬元 (D) 一百萬元
45. 埃及發生政變暴亂，原本預訂出團之旅客，因此想解除旅遊契約與行程。依據旅行業管理辦法之國外旅遊契約書範本規定，解除契約之遊客，應按旅遊費用之百分比，補償旅行社之損失。最高補償比率，不可超過多少百分比？
(A) 百分之八 (B) 百分之一 (C) 百分之六 (D) 百分之五
46. 下列哪些人之行為，依據旅行業管理規則，不可以雇用為旅行業經理人？
(A) 國際詐欺犯，宣告兩年有期徒刑，服刑期滿尚未兩年
(B) 曾經營旅行社受撤銷處分，已逾五年半
(C) 曾虧空公款，刑期服滿四年
(D) 票據拒絕往來，已期滿者
47. 依國際慣例，護照有效期限須多久以上，始可入境其他國家？
(A) 一年 (B) 三個月 (C) 半年 (D) 兩年
48. 國人自 2011 年 1 月 11 日起，可免簽證赴歐洲申根二十五國旅遊，此二十五國不包含下列哪一個國家？
(A) 克羅埃西亞 (B) 義大利 (C) 德國 (D) 斯洛伐克
49. 1000 元旅遊產品，將之改為 999 元，消費者感覺上價位從四位數變成三位數，此種訂價法稱為？
(A) 目標訂價法 (B) 差異訂價法 (C) 市場比較法 (D) 心理訂價法
50. 小白和女友向旅行社報名參加泰國四日遊，結果團體到曼谷機場後，接機遊覽車遲到一小時。屋漏偏逢連夜雨，第一晚住宿之旅館，旅行社也沒訂妥，直到半夜近十二點才安排至其他較廉價的旅館入住。此外，行程原來沒安排珠寶店，卻停留近兩小時，導致原定參觀玉佛大殿行程縮水。小白對此行程，依據「旅行業管理規則」之旅遊契約規定，可提出什麼要求？
(A) 飯店房價差額兩倍之違約金 (B) 行程不滿意賠償金五千元
(C) 贈送水果謝罪 (D) 拒給小費

【以下空白】

公告 試題

公告 試題