

一、選擇題：四選一，每題二分共佔 90%。

(A) 1. 咖啡烘焙程度由深至淺排列，何者正確?(A)French Roast→ High Roast→Medium Roast →Cinnamon Roast (B) High Roast→ Cinnamon Roast →Medium Roast → Light Roast(C) High Roast→ City Roast→ Cinnamon Roast→ Light Roast (D) French Roast→Italian Roast→ High Roast→ Cinnamon Roast。

(B) 2. 下列說明何者錯誤? (A)雲南普洱茶屬於黑茶類，加工時需經渥堆程序.(B) Dimbula Tea 具有獨特芳香和香醇口感有黃金杯之稱(C)茶葉中 BOP 是根據茶葉採摘部分分類並非等級好壞(D)綠茶只經過殺菁、揉捻、乾燥所製成。

(D) 3. 下列適合做為 Aperitif ?(A).Port(B) Marsala(C)Oloroso sherry (D)Fino sherry。

(C) 4. 下列有關香檳說明何者正確? (A).Vintage Champagne 意指混合不同年份、不同葡萄品種所釀造而成(B) 甜度由低至高為 Brut→Demi Sec→Sec(C)製造以 La Méthode Champenoise 進行發酵並加入蔗糖或酵母(D)需使用 Champagne 區三種法定白葡萄品種。

(A) 5. 有關啤酒說明何者錯誤? (A)顏色由麥芽焦化而來，焦化越深顏色越深，甜度越高.(B)中國大陸稱 Draft Beer 為札啤 (C)台灣啤酒主要原料為大麥、加上蓬萊白米為副材料(D)酒在冰點溫度附近冷藏常有渾濁現象，主要因為膠質凝聚而沉澱。

【C】6. 下列何者不是行銷組合 4P 中的推廣促銷 ( promotion ) 經常使用的工具?

(A) 置入性行銷 (B) 產品廣告 (C) 產品之研發設計 (D) 公共關係

【B】7. 由客人自行取食或由服務人員為客人依其所需取菜之計價方式，是下列哪一種餐廳型態?

(A) buffet restaurant (B) cafeteria restaurant  
(C) fast food restaurant (D) specialty restaurant

【C】8. 下列關於旅館業的敘述，何者錯誤?

(A) 渡假旅館有多樣的休閒娛樂設施  
(B) 公寓式旅館較可能有廚房設備  
(C) 商業旅館之住房淡旺季比其他類型旅館明顯  
(D) 汽車旅館的營業收入甚少來自餐飲

【D】9. 下列飯店與品牌之關係，何者屬於會員連鎖 ( referral ) 之經營型態?

(A) 台北喜來登飯店與 Sheraton  
(B) 台北君悅飯店與 Hyatt  
(C) 台北六福皇宮與 Westin  
(D) 台北亞都麗緻飯店與 The Leading Hotels of the World

【A】10. 下列哪一項最符合餐旅業的服務特徵?

(A) 服務具有異質性 (B) 服務具有分割性 (C) 服務具有儲存性 (D) 服務具有有形性

(B) 11. 國民旅遊卡是鼓勵何人從事旅遊活動? (A)醫務人員 (B)公教人員 (C)學生 (D)商務人員。

(C) 12. 房務管理中，Due-out 是指 (A)故障房 (B)清潔中的房間 (C)預定今日遷出 (D)可銷售之

空房。

- (D) 13. 所謂的 Apartment Hotel 是指 (A)商務旅館 (B)度假旅館 (C)汽車旅館 (D)公寓旅館。
- (B) 14. 阿進具有碩士學位，目前在國內某大學休閒系擔任專任教師，並教授觀光專業課程，但未曾在旅行業工作過。若他希望取得旅行業經理人資格，依現行「旅行業管理規則」，請問阿進需具備下列哪一項條件，才能於最短的時間內參加經理人講習(訓練)? (A)在校授課滿1年後始可參加 (B)在校授課滿2年後始可參加 (C)須前往旅行業觀摩實習滿2年後始可參加 (D)因無旅行業工作經驗，故不具參加資格。
- (C) 15. 國際觀光旅館評鑑的「建築設備」須達多少分，方可進行第二階段評鑑? (A)181分以上 (B)301分以上 (C)601分以上 (D)750分以上。
- (B) 16. 關於旅館經營上的定價及計價方式，下列何者錯誤?  
(A) net 價格為已計入稅金及不再外加收服務費的實收價(B) 休閒旅館春節假期應積極提供折扣促銷，以達最大住房率及營收(C) commercial rate 的折扣多寡，應視簽約公司一年中使用的房間數而定(D) 一般而言，超過 check - out 時間6 小時以上仍未退房，旅館可加收一日房租
- (C) 17. 中國菜因地域不同，而形成各大菜系，下列菜系與所屬菜餚名稱的配對，何者正確?  
(A) 閩菜 - 京醬肉絲、拔絲芋頭、涮羊肉 (B) 浙菜 - 紅糟肉、燕丸、芋泥  
(C) 粵菜 - 京都排骨、滑蛋蝦仁、叉燒肉 (D) 川菜 - 東坡肉、燒划水、龍井蝦仁
- (C) 18. 某飯店為實施利潤中心，則bellmen 的薪資應計入哪一部門?  
(A) 工程部 (B) 房務部 (C) 服務中心 (D) 餐飲部
- (D) 19. 政府發放消費券，在餐旅業經營之SWOT 分析中可歸為哪一項?  
(A) strength (B) weakness (C) threat (D) opportunity
- (D) 20. 下列哪一項屬於濕熱烹調法?  
(A) roasting (B) grilling (C) pan - frying (D) steaming
- (C) 21. 觀光業者經常在淡季期間加強促銷活動，此種作法是為了克服產品的何種特性?  
(A)Intangibility(B)Heterogeneity(C)Perishability(D)Inseparability。
- (D) 22. 長榮航空飛行於澳洲雪梨與墨爾本之間的航權，是屬於航空自由的第幾航權? (A) 五(B) 六(C) 七(D) 八。
- (A) 23. 大陸觀光客喜愛到台灣陽明山國家公園其主管機關為何? (A)內政部 (B)交通部 (C)教育部 (D)行政院。
- (C) 24. 下列關於中國菜各菜系著名菜餚的敘述，何者正確?(A)紅燒下巴為湖南菜(B)佛跳牆為廣東菜 (C)夫妻肺片為四川菜(D)東安子雞為江浙菜。
- (D) 25. 以下何者是 Management Contract 經營方式的特點?(A)是由連鎖公司自己興建的旅館 (B)Sheraton Taipei Hotel 屬於此經營方式(C)連鎖公司不干涉該旅館的經營管理(D)連鎖公司與該旅館的利潤依合約分配。
- ( C ) 26. 下列關於國外餐旅活動發展之敘述何者正確? 甲、上古時期旅遊活動以階級旅遊(Class Travel)為主 乙、古羅馬帝國時期首開專業領隊及導遊先河 丙、中古時期宗教朝聖旅遊活動(Pilgrimages Travel)蔚為風潮 丁、修習旅遊(Education Tour)成為文藝復興運動追求自由、渴望知識潮流驅使下的直接產物 戊、瓦特發明蒸汽機，間接造就飛機發明

，使人們逐漸拋棄以馬車為交通工具的旅行方式，促成套裝旅遊(Package Tour)的形成  
(A)甲、乙、丙 (B)乙、丙、丁 (C)甲、乙、丙、丁 (D)甲、丙、丁、戊。

( A ) 27. 請列出下列有關觀光發展的先後順序： 甲、觀光局成立 乙、成立「中華民國旅行業品質保障協會」 丙、民法債篇訂立旅遊專章 (條文)，讓觀光事業具司法保障 丁、公佈實施「發展觀光條例」 (A)甲乙丙丁 (B)乙甲丙丁 (C)丙甲乙丁 (D)丁甲乙丙。

( C ) 28. 對於中國各菜系的說明，下列何者有誤？ (A)粵菜：取材奇特，並喜用醬料 (B)閩菜：喜用「糟」，食材以海鮮為主 (C)川菜：盛行吃生辣椒，烹調特色為燻、燒臘 (D)臺菜：強調淡雅、清鮮、重酸甜，重視食補。

( B ) 29. 餐廳中各項職務位階由低排到高，下列何者無誤？ (A)Chef de Rang→Maitre d'hôtel de Carre→Commis de suite→Premier Maitre d'hôtel (B)Commis de suite→Chef de Rang→Maitre d'hôtel de Carre→Premier Maitre d'hôtel (C)Maitre d'hôtel de Carre→Chef de Rang→Commis de suite→Premier Maitre d'hôtel (D)Premier Maitre d'hôtel→Maitre d'hôtel de Carre→Chef de Rang→Commis de suite。

( B ) 30. 陳老師暑假期間前往美西旅遊，購買 KHH/HKG/SFO/HKG/KHH 機票，上述陳老師所使用的機票行程屬於： (A)One Way (B)Round Trip (C)Open Jaw (D)Circle Trip。

(B) 31. 西元 17 至 19 世紀，歐洲其上流家庭子弟在完成學業時而作的歐陸周遊旅行，稱之為(A)The Package Tour (B)The Grand Tour (C)The Class Tour (D)Backpack Tour。

(D) 32 居民模仿外來觀光客的價值觀和意識形態而忽視文化或宗教傳統？(A)觀光客示範效果之影響(B)觀光旅遊障礙(C)觀光乘數效應(D)社會雙重性問題。

( A ) 33. 外國旅行業如委託國內綜合旅行業辦理業務，應以何種業務為限？(A)連絡、推廣、報價，但不對外營業(B)連絡、買賣、對外營業(C)連絡、代理、對外營業(D)連絡、推銷、執行旅行業業務。

( B ) 34. 為因應市場競爭，多家旅行社聯合操作團體之情況，旅行業界稱作：(A)Operation Center (B)PAK (C)Ticketing Center (D)Visa Center。

( C ) 35. 小明需在中華民國境內停留六個月以上從事留學或研習中文他必須辦理哪一種簽證？  
(A).Courtesy Visa(B)Diplomatic Visa (C) Reside Visa (D) Immigration Visa。

**【D】** 36. 餐旅業注意到選用低污染物料、不過度包裝等環保議題，是指行銷發展的哪一階段？

(A) 生產導向 (B) 行銷導向 (C) 銷售導向 (D) 社會導向

**【D】** 37. 下列何者屬於海關的主要業務職責？

(A) 國際傳染病防治諮詢 (B) 入出境旅客攜帶動植物及其產品檢疫(C) 入出境旅客證照查驗 (D) 入出境旅客個人隨身行李檢查

**【B】** 38. 民國 69 到 76 年間，我國旅行業的主要特徵是：

(A) 增設「合格經理人」制度以提升經營人員素質  
(B) 旅行業發展空間受限，導致旅行社非法的「靠行作業 (broker)」問題叢生  
(C) 強制旅行業須向保險公司投保履約保險及責任保險  
(D) 尚未開放一般國民出國觀光

**【C】** 39. 下列何種做法可提升餐廳座位翻檯率 ( turnover rate )？

(A) 採用最低消費制度 (B) 限定用餐人數  
(C) 改善製備流程 (D) 增加餐廳桌數

- 【B】** 40. 下列旅館部門，何者屬於後勤支援單位（back of the house）？  
 (A) 客務部 (B) 行銷業務部 (C) 宴會部 (D) 餐飲部  
 丁 (C)甲、乙 (D)丙、丁。
- ( C ) 41. 甲、晨喚 乙、緊急廣播 丙、代客叫車 丁、行李打包 戊、保管住客鑰匙 己、寄放貴重物品保險箱。與服務中心相關之服務有幾項？ (A)4 (B)3 (C)2 (D)1。
- ( A ) 42. 樂活餐廳四天採購一次豬肋排，預估每天有 200 位客人用餐，其中  $\frac{1}{4}$  的客人會點碳烤豬肋排；這段期間另有 30 人小型餐會亦以此道菜為主菜。假設每份服務份量為 300 g，豬肋排廢棄率為 10%。則應請購大約多少公斤的豬肋排？ (A)77 公斤 (B)69 公斤 (C)67 公斤 (D)60 公斤。
- ( D ) 43. 餐旅業界中常實行的「工作輪調」，請問下列敘述何者不正確？ (A)可降低員工的工作倦怠感 (B)專業性較高的工作較難進行輪調 (C)員工可藉此吸收不同的知識與經驗 (D)輪調後工作擴展的範圍通常為廣度窄但深度深。
- ( B ) 44. 「無形的外交」與「無語言的宣傳」主要可以發揮哪一類層面的觀光效益？ (A)經濟 (B)政治 (C)文化 (D)環境。
- ( C ) 45. 小英是美樂蒂餐廳的儲備幹部，經理指派她進行工作輪調，小英在工作輪調期間接觸的工作內容包括：餐廳菜餚的推銷及供應服務；葡萄酒的供應服務；喜宴的佈置及主持；餐具的維護及保養管理；餐飲供應商的詢價。依照小英的工作內容順序，其工作輪調的部門分別為何？ (A)Restaurant Dept. – Beverage Dept – Banquet Dept – Store Room – Steward Dept (B)Kitchen Dept. – Beverage Dept – Banquet Dept – Store Room – Accounting Dept (C)Restaurant Dept. – Beverage Dept – Banquet Dept – Steward Dept – Purchasing Dept (D)Kitchen Dept. – Beverage Dept – Banquet Dept – Store Room – Purchasing Dept。

二、問答題：共佔 10%。

1. 請寫出消毒法的分類與消毒條件？

分類	條件
煮沸法	100°C 沸水
蒸氣法	100°C 蒸氣
熱水法	80°C 熱水
氯液法	200ppm 氯液
乾熱法	110°C 乾熱

2. 何謂 SWOT 分析，並寫出其內容

答案：

1. Strength 優勢
2. Weakness 劣勢
3. Opportunity 機會
4. Threat 威脅