

九十九學年度四技二專統一入學測驗 餐旅群專業(一) 試題

1. 世界觀光組織(World Tourism Organization)對於觀光客(tourist)的定義，是以離開自己的居住地到某地停留超過多少小時稱之？
(A)12 小時 (B)24 小時 (C)36 小時 (D)48 小時。
2. 餐旅業的行銷組合「8P」，除了傳統的 4P(product、price、promotion、place)之外，下列何者不屬於其他的 4P？
(A)possibility (B)people (C)partnership (D)package。
3. 關於台灣近年來觀光發展的過程，下列敘述何者錯誤？
(A)民國 89 年：觀光客倍增計畫 (B)民國 91 年：生態旅遊年
(C)民國 93 年：台灣觀光年 (D)民國 97 年：旅行台灣年。
4. 在目前台灣發展多元觀光型態的情況下，參觀白木屋文化館或大湖酒莊是屬於：
(A)生態觀光 (B)療養觀光 (C)產業觀光 (D)環境觀光。
5. 關於台灣近年的觀光政策與發展，下列敘述何者錯誤？
(A)民國 68 年開放國人出國觀光旅遊
(B)民國 78 年受理國人赴大陸探親申請
(C)民國 90 年全面實施週休二日
(D)民國 92 年推動公務人員國民旅遊卡。
6. 關於台灣觀光形象標誌如圖(一)，下列敘述何者錯誤？
(A)T是象徵溫暖的家
(B)I是代表主人熱情的歡迎客人
(C)W是兩人高興握手言歡
(D)AN是主人和客人一起坐著喝茶聊天。



圖(一)

7. 「航權」又稱航空自由，可分成八種類型，其中第六航權是下列哪兩種航權的組合？
(A)第三航權與第四航權 (B)第二航權與第三航權
(C)第一航權與第二航權 (D)第七航權與第八航權。

8. 關於旅行業的發展，下列敘述何者錯誤？
- (A) 清朝時期，開啟海外留學與遊學的風氣，因而興起國際性旅遊活動
 - (B) 北伐成功後，政府積極改善交通建設，旅行業再度興起
 - (C) 民國 16 年成立中國旅行社，成為旅行業先鋒
 - (D) 台灣光復前第一家專業旅行社為遠東旅行社。
9. 依據我國現行之旅行業管理規則，下列有關旅行社經營業務的敘述，何者正確？
- (A) 甲種旅行社經營業務不得代理旅客購買國內外客票
 - (B) 甲種旅行社可以委託乙種旅行社代為招攬出國旅遊業務
 - (C) 綜合旅行社可以委託甲種旅行社代為招攬出國旅遊業務
 - (D) 乙種旅行社經營業務包含接待國外觀光客在台旅遊。
10. 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。
11. 關於我國護照的敘述，下列何者正確？
- (A) 申請護照的辦理單位為交通部觀光局
 - (B) 滿 14 歲以上國人之護照有效期限為 10 年
 - (C) 未滿 14 歲國人之護照有效期限為 3 年
 - (D) 公務護照自簽發日起有效期限為 3 年。
12. 關於旅行業從業人員職掌的敘述，下列何者正確？
- (A) 新加坡因通華語，可安排華語領隊隨團
 - (B) 領隊是引導並導覽外國觀光客來台旅遊的專業人員
 - (C) 外語領隊得執行引導國人赴香港、澳門、大陸旅行團體之旅遊業務
 - (D) 領隊職業證有效期間為 5 年，每年須校正一次，期滿得申請換發。
13. 關於機票種類的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 年滿 65 歲以上之國人可購買國內線老人票
 - (B) 年滿 12 歲以上之國人須購買標準全票
 - (C) 未滿 3 歲的嬰兒可購買嬰兒票
 - (D) 標準全票的有效期限均為一年。

14. 旅行業的「全球配銷系統」、「航空電腦訂位系統」以及「管理整合資訊系統」，按照 IATA 三字代碼的規定，其排列順序何者正確？
(A)CRS / GDS / MIS (B)GDS / MIS / CRS
(C)GDS / CRS / MIS (D)MIS / GDS / CRS。
15. 關於國際航空運輸協會(International Air Transport Association)制定的三大飛航區(TC1、TC2、TC3)的敘述，下列哪個國家屬於 TC1？
(A)台灣 (B)澳大利亞 (C)伊朗 (D)美國。
16. 旅行業 AMADEUS 訂位系統五原則「SMART」中的 M 代表下列何者？
(A)行程 (B)旅客姓名 (C)機票號碼 (D)訂位者聯絡。
17. 關於各航空公司的代碼，下列組合何者正確？(甲)港龍：HK；(乙)國泰：CX；(丙)聯合：UA；(丁)復興：TA；(戊)菲律賓：PR
(A)甲、乙、丙 (B)甲、乙、丁 (C)乙、丁、戊 (D)乙、丙、戊。
18. 關於電子機票與機器開立的傳統機票，下列敘述何者錯誤？
(A)傳統機票的內容可使用中文表示
(B)傳統機票遺失時，需填表補辦新的機票
(C)電子機票的影印本遺失時，無須填表補辦新的機票
(D)電子機票可以辦理無票登機。
19. 關於旅行業的 PAK 聯營方式，下列敘述何者正確？
(A)易遊網旅行社與中國信託商業銀行，共同合作推廣東京之旅
(B)雄獅旅遊與康福旅行社各自組團，共同包機前往上海
(C)理想旅運社與新進旅行社，共同合作推廣德國之旅
(D)時報旅行社結合各地分公司，共同推廣知本之旅。
20. 關於台灣旅館等級評鑑制度的敘述，下列何者正確？
(A)為使評鑑期程不過於頻繁，採每三年辦理一次
(B)評鑑項目分為「建築設備」與「服務品質」，兩者同時進行評鑑
(C)「建築設備」之評鑑，採強制參與，費用由旅館業者支付
(D)旅館之硬體加軟體，評鑑總分達九百分以上者，屬五星級旅館。
21. 關於我國旅館業的發展，下列敘述何者正確？
(A)民國 40 年代有類似客棧的「販仔間」出現，收費低廉但設備簡陋
(B)民國 50 年代僅有圓山飯店、自由之家、台灣鐵路飯店等可供接待外賓之用
(C)民國 72 年交通部觀光局以梅花為標誌，開始實施旅館評鑑制度
(D)截至民國 98 年 12 月止，台灣國際觀光旅館計有 60 家。

22. 下列何者不屬於台灣本土品牌之連鎖經營旅館？
(A)國賓飯店 (B)長榮桂冠酒店
(C)福華飯店 (D)台北花園大酒店。
23. 國際觀光旅館之房租價目表(room tariff)，其房價屬於下列何種價格？
(A)package rate (B)preferred rate (C)promotion rate (D)rack rate。
24. 從國際觀光旅館的組織圖中，較無法看出下列哪一項資訊？
(A)旅館的員工流動率 (B)旅館的規模大小
(C)旅館的經營型態 (D)旅館的指揮線。
25. 關於我國旅館建築設備評鑑標準表中，下列哪一項不屬於綠建築環保設施的評鑑項目？
(A)綠化設施 (B)廢棄物減量 (C)日常節能設施 (D)垃圾分類。
26. 某五星級飯店的住客王先生需要傳真一份文件，請問下列哪一個部門或單位可以立即為他處理？
(A)accounting department (B)business center
(C)PBX (D)reservation。
27. 下列哪一項屬於國際觀光旅館行銷業務部門的工作職掌？
(A)開發客源並建立對外的公共關係 (B)辦理住房及退房
(C)負責餐廳的安全與衛生 (D)擬定飯店訓練計畫。
28. 關於旅館經營中的 management contract，下列敘述何者較為正確？
(A)旅館業主將產權委託連鎖旅館集團經營管理
(B)優點是權利金費用低廉，業主負擔不大
(C)台北君悅飯店與台北喜來登飯店均屬之
(D)業主不需擔心本身旅館專業知能不足的問題。
29. 旅館櫃檯人員將客房預留給團體或 VIP 客人，此作業方式稱為：
(A)non-guaranteed reservation (B)over booking
(C)over stay (D)room blocking。
30. 某飯店的客房共有 300 間，當天的空房數為 120 間，住房數中 GIT 的房數有 150 間，請問該飯店當日的 occupancy rate 為多少？
(A)25% (B)40% (C)50% (D)60%。
31. 「金融風暴引起的經濟不景氣，可能造成消費者減少到餐廳消費的次數或意願，進而對餐飲業的經營造成衝擊」，這是屬於下列哪一種餐飲業的特性？
(A)無形性 (B)變化性 (C)不可儲存性 (D)需求異質性。
32. 關於統一星巴克咖啡(Starbucks Coffee)的敘述，下列何者正確？
(A)所有門市只提供外賣服務 (B)屬於獨立經營的餐廳
(C)星巴克咖啡創始於義大利 (D)每家店具有相同的企業識別系統。

33. "bus boy"一般是餐廳最基層的服務人員，就其負責的工作項目而言，下列何者較為正確？(甲)協助點菜服務；(乙)迎賓帶位；(丙)補足餐具或備品；(丁)收拾用過的餐具或殘盤；(戊)負責解決顧客重大抱怨
(A)甲、乙 (B)乙、丙 (C)丙、丁 (D)丁、戊。
34. 下列哪一種旅館的經營屬性與其他三項不同？
(A)cottage (B)commercial hotel
(C)time-share (D)resort hotel。
35. 為提升餐廳經營的績效所進行的餐飲市場調查，下列何者不屬於人口統計調查的項目？
(A)地點特性 (B)年齡分布 (C)職業狀況 (D)教育程度。
36. 關於一般餐廳動線設計的基本原則，下列敘述何者正確？
(A)服務人員的動線愈長愈好
(B)餐廳外場與廚房的距離愈短愈好
(C)驗收區與儲存區的距離愈遠愈好
(D)服務人員上菜通道應儘量與顧客動線重疊。
37. 餐廳為了有效控制 food cost，其所採取的因應措施中，一般不包括下列哪一項？
(A)預防員工偷竊物料 (B)注意物料的保存
(C)降低人事開銷 (D)選購符合季節的食材。
38. 在中國八大菜系中，下列有關各菜系與著名的菜餚之組合，何者正確？
(甲)廣東菜：左宗棠雞；(乙)四川菜：魚香茄子；(丙)福建菜：佛跳牆；
(丁)江浙菜：東坡肉；(戊)湖南菜：京都排骨
(A)甲、乙、戊 (B)乙、丙、丁 (C)丙、丁、戊 (D)甲、丙、戊。
39. 一般在餐廳用餐時，下列哪一種蛋在烹調後，服務人員可以使用蛋杯及湯匙來服務顧客？
(A)boiled egg (B)omelet (C)poached egg (D)scrambled egg。
40. 關於餐廳服務人員在顧客抱怨時的處理態度，下列何者較不適當？
(A)為了不反駁客人，應該一直保持沉默
(B)記錄抱怨重點，避免遺忘
(C)給予適當的的利益回饋
(D)利用同理心感受客人的立場。
41. 下列哪種餐具的材質是在陶土內混合動物骨粉，以增加其硬度與透光性，且該餐具通常是瓷器製品中的極品？
(A)強化瓷 (B)美耐皿 (C)玻璃瓷 (D)骨瓷。

42. 下列哪一項餐具不屬於 flatware ?
 (A)dessert knife (B)escargot fork (C)lobster pick (D)sauce boat 。
43. 下列何者可以用來訂定一道菜的標準，其紀錄內容可以包括材料、使用量、製備步驟、烹調方法或製備時間等項目？
 (A)standard operation procedure (B)standard portion
 (C)standard yield (D)standard recipe 。
44. 「近年來外食需求增加以及重視健康飲食」，這是屬於餐旅行銷外在環境的哪一項分析？
 (A)economic (B)political (C)social (D)technological 。
45. 在餐旅行銷組合中，消費者對下列哪一項因素具有極高的敏感度，且此項因素與產品的價值有很高的關連性，也是企業獲得較高利潤的重要影響因素？
 (A)產品 (B)價格 (C)通路 (D)促銷 。
46. 當旅遊經驗或是用餐經驗可以滿足顧客結交朋友或增進友誼的需求時，請問顧客滿足了馬斯洛需求層級(Maslow's Hierarchy of Needs)理論的哪一項？
 (A)社會的需求 (B)自尊的需求
 (C)安全的需求 (D)自我實現的需求 。
47. 為降低全球排碳量，聯合國於公元 2009 年年底所召開的氣候變化會議，是在下列哪一個城市舉行？
 (A)哥本哈根 (B)京都 (C)紐約 (D)里約熱內盧 。
48. 關於優秀餐旅基層服務人員應具備的人格特質，下列敘述何者錯誤？
 (A)誠實 (B)可靠 (C)固執 (D)謙遜 。
49. 關於餐旅業從業人員服裝儀容的規定，下列敘述何者較不適當？
 (A)女性員工宜著淡妝 (B)儘量使用香水掩飾體味
 (C)女性員工宜著素面黑色包鞋 (D)男性外場員工宜留短髮 。
50. 旅館業針對不同住宿客人的特殊需求，所設計的客房商品或服務，是屬於下列哪一種導向的行銷模式？
 (A)生產導向 (B)銷售導向 (C)行銷導向 (D)社會導向 。

【解答】

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

九十九學年度四技二專統一入學測驗

餐旅群專業(一) 試題詳解

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

2. 其他的 4P 包括：people、partnership、package 及 programming。
3. (A)民國 91 年：觀光客倍增計畫。
4. 白木屋文化館或大湖酒莊分別為烘焙產業及酒類產業，故為產業觀光。
5. (B)民國 76 年受理國人赴大陸探親申請。
6. I 是代表外來的旅客受到主人的招呼款待。
8. 台灣光復前第一家旅行社為「中國旅行社」。
13. 購買嬰兒票的資格為未滿兩歲的乘客。
14. GDS-Global Distribution System、CRS-Computer Reservation System、MIS-Management of Information System。
16. M-Name = 旅客姓名。
17. 甲、港龍：KA、丁、復興：GE。
18. 機票的內容一律以英文表示。
22. 台北花園大酒店並無連鎖。
23. Room Tariff = Rack rate = 無折扣的房價。
26. Business Center = 商務中心。
29. (A)non-guaranteed reservation — 不保證訂房；(B)over booking — 超訂房；(C)over stay — 延遲退房；(D)room blocking — 鎖房(此房已訂，不行賣出)。
30. 當天的空房數為 120 間，代表共 180 間房出售
$$\text{出售房間數} / \text{客房總數} \times 100\% = 180 / 300 \times 100\% = 60\%$$
34. (B)commercial hotel 為商務旅館，其餘選項均為觀光休閒旅館。
37. 降低人事開銷應屬於人事費用，不屬於食材成本。
38. 左宗棠雞：湘菜；京都排骨：粵菜。
42. (D)sauce boat 應為中凹餐具(Hollowware)。
43. (D)standard recipe — 標準食譜。
44. (C)social — 社會導向行銷。
45. 關鍵字於有極高的敏感度及企業獲得較高利潤。
46. 關鍵字於可以滿足顧客結交朋友或增進友誼。
50. 關鍵字於針對不同顧客的需求，此為消費者導向，又可稱為行銷導向。