

注意：考試開始鈴響或綠燈亮前，不可以翻閱試題本

111 學年度身心障礙學生升學大專校院甄試試題本

甄試類(群)組別：四技二專組

【餐旅群】

考試科目(編號)：專業科目(一)

觀光餐旅業導論 (C2136)

—作答注意事項—

1. 考試時間：90 分鐘。
2. 請在答案卷上作答，答案卷每人一張，不得要求增補。
3. 請核對報考甄試類(群)組別、考試科目是否相符。
4. 單選題共 40 題。

單選題，共 40 題，每題 2.5 分

1. 觀光餐旅業服務品質具有異質性(Heterogeneity)，一般經營管理者可用下列哪種策略有效因應？
 - (A)制定懲處的方式避免員工出現不當的服務
 - (B)制定標準作業流程(Standard Operating Procedure, SOP)並落實執行
 - (C)制定獎金制度以鼓勵員工有好的服務表現
 - (D)全以資深員工執行現場服務才不會出差錯

2. 觀光局為我國觀光遊樂事業之主管機關，屬於下列哪一政府部門？
 - (A)國防部
 - (B)經濟部
 - (C)交通部
 - (D)財政部

3. 針對觀光餐旅業的產品敘述，下列何者正確？
 - (A)旅館裝潢非常華麗，是屬於無形的產品
 - (B)餐廳的員工服務親切，是屬於有形產品
 - (C)餐廳的料理擺盤非常漂亮，是屬於有形產品
 - (D)旅館的總機接電話的聲音非常親切，是屬於有形產品

4. 關於觀光餐旅業的類別，下列何者錯誤？
 - (A)醫院、旅行社
 - (B)旅館業、餐飲業
 - (C)博物館、主題樂園
 - (D)郵輪、民宿業

5. 交通部觀光局之業務單位中技術組所負責的工作內容，下列何者正確？
 - (A)管理與輔導旅行業、導遊人員及領隊人員的事項
 - (B)蒐集與編譯觀光書刊及資訊
 - (C)執行國際觀光宣傳與推廣
 - (D)執行名勝古蹟及風景特定區的規劃

6. 針對世界觀光組織(World Tourism Organization, UNWTO)之敘述，下列何者正確？
- (A)總部在法國巴黎
 - (B)西元2000年改組時，正式定名為旅遊暨觀光協會
 - (C)總部在美國夏威夷
 - (D)全球唯一非官方的國際旅遊組織
7. 關於觀光餐旅從業人員應具備的專業知能，下列何者正確？
- (A)具備面貌姣好
 - (B)具備身材高挑
 - (C)具備高學歷是必要的錄取條件
 - (D)具備外語能力與溝通能力
8. 關於觀光餐旅人員的EQ(Emotional Quotient)敘述，下列何者正確？
- (A)為情緒商數
 - (B)為逆境處理商數
 - (C)為智慧商數
 - (D)為道德商數
9. 關於觀光餐旅業的職場道德，下列何者錯誤？
- (A)維護勞工權益
 - (B)遵守食品衛生管理法
 - (C)保障顧客隱私
 - (D)響應環保，回收一次性的浴室備品
10. 觀光餐旅人員基於考量個人興趣與人格特質時，在職涯規劃中下列敘述何者最恰當？
- (A)第一步驟是了解薪資
 - (B)多參與職場體驗及就業博覽以了解職業發展與趨勢
 - (C)要先考量父母的期待
 - (D)升遷速度是職涯規劃最重要的考量
11. 某知名藝人入住旅館時擔心被記者媒體騷擾，為確保個人隱私，要求飯店人員將餐食送至房間使用，此為下列哪項服務？
- (A)Banquet Service
 - (B)Public House Service
 - (C)Room Service
 - (D)Resturant Service

12. 餐飲業將菜餚備好放置於餐檯上，讓顧客自由取用，此為下列何種餐飲服務？
(A) Self Service
(B) Counter Service
(C) Table Service
(D) Delivery Service
13. 餐廳服務員會考量客人餐食內容，建議選擇相對應的酒類以搭配餐食，讓用餐過程更加愉快，此服務屬於下列何者的工作職掌？
(A) Bartender
(B) Trancheur
(C) Chef d' Étage
(D) Sommelier
14. 餐廳洗滌區常使用氯液殺菌方法，下列何者敘述正確？
(A) 含氯量不得低於百萬分之兩百，至少浸泡1分鐘
(B) 含氯量不得低於百萬分之兩百，至少浸泡2分鐘
(C) 含氯量不得低於百萬分之一百，至少浸泡1分鐘
(D) 含氯量不得低於百萬分之一百，至少浸泡2分鐘
15. 餐飲業物料採購流程有以下步驟：A. 決定採購數量及品質、B. 搜尋所需物品、C. 協議採購方式、D. 填寫採購單、E. 下訂單，下列排列順序何者正確？
(A) A→B→C→D→E
(B) B→A→C→D→E
(C) D→A→B→C→E
(D) B→A→D→E→C
16. 阿土伯將自用住宅閒置的房間，結合當地自然景觀、生態、人文與環境資源吸引觀光客入住，加入農民漁牧活動並以家庭副業方式經營，此為下列何種旅宿業類別？
(A) 民宿
(B) 觀光旅館
(C) 一般旅館
(D) 國際觀光旅館

17. 某旅館在政府許可及監督下，由民間投入資金興建旅館並進行營運，待營運期間屆滿後，將營運權歸還政府，此為下列何種經營模式？
- (A) BOO (Build-Operate-Own)
 - (B) BOT (Build-Operate-Transfer)
 - (C) ROT (Rehabilitate-Operate-Transfer)
 - (D) OT (Operate-Transfer)
18. 下列針對我國星級旅館評鑑敘述，何者正確？
- (A) 第一階段為建築設備類，評鑑等級從一至二星
 - (B) 我國評鑑制度是參酌法國汽車協會
 - (C) 第一階段須獲得二星以上，再決定是否繼續第二階段的評鑑
 - (D) 建築設備配分600分，服務品質配分400分，總分1,000分
19. 2021年12月中發生桃園地區防疫旅館因未落實公共區域的清潔產生嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)交叉感染的案例，樓層公共清潔應屬於哪一部門的職責？
- (A) 房務部
 - (B) 客務部
 - (C) 管理部
 - (D) 安全部
20. 臺灣連鎖旅宿業艾美酒店(屬於萬豪國際集團旗下旅館)，透過集團總部授權連鎖加盟，旅館可獨立經營，由總部提供營運計畫作為決策參考，此為下列何種加盟模式？
- (A) 會員結盟(Referral Chain)
 - (B) 直營連鎖(Company Owned and Managed)
 - (C) 管理契約(Management Contract)
 - (D) 特許加盟(Franchise)
21. 近年國內因嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)大流行，降低觀光客的旅遊意願，此現象為旅行業何種特性？
- (A) 需求的彈性(Elasticity of Demand)
 - (B) 需求的季節性(Seasonality of Demand)
 - (C) 競爭性(Competition)
 - (D) 需求的不穩定性(Instability)

22. 依據旅行業管理規則，綜合旅行社應繳納的資本額及保證金，下列何者正確？
- (A) 資本額不可少於1,000萬元；保證金1,000萬元
 - (B) 資本額不可少於2,000萬元；保證金500萬元
 - (C) 資本額不可少於3,000萬元；保證金1,000萬元
 - (D) 資本額不可少於4,000萬元；保證金500萬元
23. 關於英國傳教士湯馬斯·庫克(Tomas Cook)之敘述，下列何者正確？
- (A) 創立世界最早旅館
 - (B) 創立世界最早旅行社
 - (C) 鼓勵民眾參與喝酒大會
 - (D) 被推崇為郵輪業鼻祖
24. 旅行社中負責安排出國航班及辦理簽證業務，為下列何者所職掌？
- (A) 團控人員(Tour Controller)
 - (B) 業務人員(Sales Clerk)
 - (C) 線控人員(Route Controller)
 - (D) 遊程企劃(Tour Planner)
25. 旅遊業辦理團體行程時，提供食宿、交通、行李小費及導遊領隊等服務，此為下列何種旅遊產品類型？
- (A) Tailor Made Tour
 - (B) Independent Tour
 - (C) Inclusive Package Tour
 - (D) Optional Tour
26. 下列何者為生物生態型的主題樂園？
- (A) 小人國主題樂園
 - (B) 九族文化村
 - (C) 劍湖山世界
 - (D) 臺北木柵動物園
27. 針對會議展覽產業特性，下列敘述何者錯誤？
- (A) 具產值大
 - (B) 具產業關聯性大
 - (C) 具創造就業機會大
 - (D) 我國目前尚未積極推動此產業

28. 關於博弈娛樂事業之敘述，下列何者正確？
- (A) 服務範圍廣泛包含旅館、餐飲、購物及遊憩娛樂
 - (B) 又稱為MICE產業
 - (C) 臺灣已經通過立法確定於金門及馬祖設置博弈特區
 - (D) 香港可以媲美美國拉斯維加斯的博弈區域
29. 關於Charter Airlines / Charter Air Carrier，下列敘述何者正確？
- (A) 以定期航班時間為主的包機航空
 - (B) 視顧客需求可選擇是否加購行李費或餐費的廉價航空
 - (C) 配合顧客需求，只要有航線點都可服務的包機航空
 - (D) 具低票價及服務受限的低成本航空
30. 下列何者是主題式遊輪？
- (A) Casino Cruise
 - (B) Theme Cruise
 - (C) Traditional Cruise
 - (D) Standard Cruise
31. 各國城市與機場的代碼縮寫配對下列何者正確？
- (A) 東京TYO：HKG
 - (B) 新加坡SIN：NRT
 - (C) 大阪OSA：KIX
 - (D) 首爾SEL：SIN
32. 國內旅館鎖定兒童為目標客群，並設計動漫主題式客房的作法，是為何種變數之市場區隔？
- (A) 人口統計變數
 - (B) 行為變數
 - (C) 心理變數
 - (D) 地理變數
33. 國內股票持續上漲，許多獲利的股民旅遊時即使房價昂貴仍選擇最豪華的五星飯店入住享樂，此觀光市場受到何種外部行銷環境所影響？
- (A) 經濟環境
 - (B) 政治環境
 - (C) 科技環境
 - (D) 社會環境

34. 北部某旅館推出每賣出100元特色餐盒，將捐出10元給家扶基金會，藉此活動與公益活動相結合，提升企業良好形象，為下列哪種行銷導向？
- (A) Selling Oriented
 - (B) Marketing Oriented
 - (C) Social Marketing Oriented
 - (D) Product Oriented
35. 張先生購買臺北-東京來回機票，從網路與實體旅行社搜尋航空公司的直飛班機，考慮哪家通路價格最便宜及出發時間最為恰當，以上敘述為購買決策過程時，哪一階段的行為表現？
- (A) 資訊搜尋
 - (B) 購買決策
 - (C) 需求確認
 - (D) 方案評估
36. 我國外語導遊及外語領隊人員的資格與工作敘述，下列何者正確？
- (A) 導遊服務出境旅遊團 (Outbound Tour)
 - (B) 執證有效期間為3年
 - (C) 領隊服務入境旅遊團 (Inbound Tour)
 - (D) 均需要參加外語口試
37. 目前我國觀光餐旅業所面臨的問題，下列何者正確？
- (A) 環保意識抬頭
 - (B) 人員流動率低
 - (C) 國際觀光客多集中於歐洲市場
 - (D) 差異性高的旅遊產品易被複製
38. 餐飲業未來發展模式敘述，下列何者錯誤？
- (A) 重視吃的健康，如執行危害分析管制 (Hazard Analysis and Critical Control Points, HACCP)
 - (B) 推行科技運用，如手機App訂餐系統
 - (C) 強調獨立經營模式，降低營運成本
 - (D) 外送及外帶服務興盛

39. 針對觀光餐旅業人才培育與用才、留才策略，下列何者錯誤？

- (A) 政府輔導辦理產業人才培訓
- (B) 大專校院專業課程中落實實習制度
- (C) 大量招募外籍人士以彌補國內人源不足
- (D) 提供合理的薪資與福利制度

40. 關於觀光餐旅業的銷售通路敘述，下列何者正確？

- (A) 網路旅行社是旅館業的通路之一
- (B) 消費者向旅行社購買產品是觀光餐旅業最大的通路
- (C) 旅展是航空業的最大的通路
- (D) 觀光餐旅業建構單一通路以吸收較有忠誠度的顧客