

注意：考試開始鈴響或綠燈亮前，不可以翻閱試題本

112 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。

說明：第 1 題至第 40 題，每題 2.5 分。

1. 下列何者不屬於觀光餐旅業的類別？
(A)旅館與團膳
(B)醫院與博物館
(C)餐廳與民宿
(D)旅行社與外燴
2. 觀光餐旅業的商品，例如旅館的客房與飛機的座位，若當日或該班次未能售出的情形，屬於下列何種商品特性？
(A)多變性
(B)不可儲存性
(C)競爭性
(D)不可分割性
3. 關於餐旅業的職場倫理與道德，下列何者正確？
(A)為了不浪費食物，可回收顧客尚未使用過的食物
(B)為了降低成本，調理包也可當成新鮮產品使用
(C)為了增加公司營收，要努力推銷公司貴的料理
(D)為了善盡企業社會責任，要重視環保並回饋社會
4. 關於職業生涯的規劃方法或步驟，下列何者錯誤？
(A)透過參訪職場，進行職業探索
(B)挑選環境優，且待遇好的職場
(C)認識自己性向、能力與興趣
(D)確定目標後，努力加以實現
5. 下列何者不屬於餐廳的外場人員？
(A)經理
(B)領班
(C)主廚
(D)服務員

6. 關於連鎖餐廳的特色，下列敘述何者錯誤？
(A)可為直營與加盟連鎖
(B)經營理念與管理制度一致
(C)是一種橫向行銷系統
(D)星巴克咖啡屬於直營連鎖
7. 在餐廳中負責現場訂位、劃位與帶位的人員，下列何者正確？
(A)領檯人員
(B)櫃檯接待
(C)餐廳領班
(D)調酒人員
8. 負責接待所有訂席或會議展覽的部門，下列何者正確？
(A)飲務部
(B)宴會部
(C)餐廳部
(D)餐務部
9. 某餐廳有16張桌子64張椅子，當天來客數為128人，翻檯率為多少？
(A)2
(B)4
(C)6
(D)8
10. 受到疫情影響，許多消費者選擇餐飲外送平台的服務方式，下列何者正確？
(A)catering service
(B)delivery service
(C)drive-through service
(D)table service
11. 某旅館住客向旅館內的餐廳訂餐，再由服務人員將餐點直接送到客房，屬於下列哪一種餐飲服務方式？
(A)客房服務
(B)外燴服務
(C)客房餐飲服務
(D)外送餐車服務

12. 餐飲業者以消費者或顧客為導向，進而提出企業四大經營法則或策略，簡稱QSCV，下列何者正確？
(A) Quality、Service、Cleanliness、Value
(B) Quantity、Service、Cleanliness、Victory
(C) Quantity、Surprise、Cleanliness、Value
(D) Quick、Service、Clever、Victory
13. 關於旅館組織各單位的敘述，下列何者正確？
(A) 客務部需要接待媒體且與媒體有良好關係
(B) 房務部需要負責房間的分配
(C) 行銷業務部要負責發布新聞
(D) 安全室要負責維護全館客人與員工的安全
14. 國際觀光旅館組織中負責員工招募、訓練、績效評估的部門，下列何者正確？
(A) human resources department
(B) public relations department
(C) purchasing department
(D) security department
15. 依觀光旅館業管理規則第十八條及旅館業管理規則第三十一條規定，於民國111年3月23日修正發布的「星級旅館評鑑作業要點」，下列敘述何者錯誤？
(A) 星級標誌效期為三年
(B) 旅館經評定為八百五十一分以上者，核給五星級
(C) 具備一星級至三星級基本條件旅館由二名評鑑委員評核
(D) 具備四星級與四星級以上基本條件旅館由三名評鑑委員評核
16. 關於「金鑰匙」敘述，下列何者錯誤？
(A) 源自於法文
(B) 至少三年副主管的經驗
(C) 具備三種以上的語言能力
(D) 三位國際旅館金鑰匙協會會員的推薦
17. 旅館服務中心的員工職稱，下列何者錯誤？
(A) door man
(B) driver
(C) office clerk
(D) porter

18. 下列何者不是國際連鎖集團的飯店或酒店？
(A)英迪格酒店(Hotel Indigo)
(B)萬豪酒店(Marriott International)
(C)香格里拉酒店(Shangri-la)
(D)福華飯店(Howard Hotels)
19. 旅館常見的專業用語中，短期可修復的待維修故障房的代號，下列何者正確？
(A)OC
(B)OCC
(C)OOO
(D)VR
20. 某飯店的客房總數為550間，110年4月份已銷售的客房總數為10,080間，該月份的住房率大約為多少？
(A)61%
(B)63%
(C)65%
(D)66%
21. 某航空公司的機艙座位，提供固定的座位數量，而且無法因為旺季而彈性增加座位。以上說明屬於服務業的哪一種特性？
(A)供給僵硬性
(B)供給異質性
(C)供給無形性
(D)需求不穩定性
22. 關於服務業特性中「易變性」的說明或特性，下列敘述何者錯誤？
(A)政治動盪不安或經濟不景氣的特性
(B)主要是指旅行業容易受外在因素的影響
(C)颱風地震的發生或疫情的蔓延特性
(D)情緒容易變化的服務人員的特性
23. 旅行業類別中，關於會議規劃公司，下列敘述何者錯誤？
(A)會議規劃公司是屬於特殊旅行業的一種
(B)會議規劃公司的商品，大都屬於量身訂製的活動或行程
(C)會議規劃公司專門提供會議各項專業活動的諮詢與安排
(D)會議規劃公司專門規劃獎勵相關人員或激勵員工的旅遊安排

- 24.關於旅行業的種類，下列敘述何者錯誤？
(A)GSA是指航空公司總代理
(B)OTA是指網路旅行社
(C)PAK是指聯營方式經營的旅行業
(D)T/C是指旅遊中心
- 25.關於旅行業各部門的職掌，下列敘述何者正確？
(A)OP就是團控，負責掌控團體出國的各項事務，例如：機位
(B)R/C就是線控，負責掌控旅遊路線，結合路線相關資源
(C)T/C就是控團，負責安排行前說明會，寄發旅客意見反映表
(D)T/P就是遊程企劃，負責整個遊程的導覽解說，撰寫企劃
- 26.關於旅行業經理人、領隊與導遊的職前訓練，下列何者錯誤？
(A)旅行業經理人職前訓練共60節課
(B)領隊職前訓練共56節課，導遊則是98節課
(C)無論是領隊或導遊課程，每節課程都是50分鐘
(D)領隊與導遊職前訓練的測驗，60分及格
- 27.關於護照效期，下列敘述何者錯誤？
(A)外交護照效期五年
(B)公務護照效期十年
(C)普通護照效期未滿14歲效期五年
(D)普通護照效期十年
- 28.關於機票，下列敘述何者錯誤？
(A)夫妻帶著一對2歲以下的雙胞胎搭機，必須支付兩張成人的機票，以及兩張十分之一的機票費用
(B)2~12歲的旅客，機票註記為CH/CHD，票價為全票的半價
(C)依照IATA的規定，團體滿15~24人的領隊，得享有一張免費機票(Free of Charge，FOC)
(D)航空公司員工票，機票註記為ID。此機票僅限於員工本人使用，不得轉讓
- 29.關於會議展覽(MICE)，下列敘述何者錯誤？
(A)M就是Meeting，會議
(B)I就是Incentive，小型會議
(C)C就是Convention，大型會議
(D)E就是Exhibition，展覽

30. 會展產業具有「三高三大三優」的特色，關於三大的特色，下列何者錯誤？
(A)產值大
(B)創造就業機會大
(C)技術優勢大
(D)產業關聯大
31. 關於博弈遊樂業，下列敘述何者正確？
(A)澳門賭場分布密度全球最大
(B)馬來西亞的華克山莊娛樂場是馬來西亞最大的賭場
(C)被譽為有東方蒙地卡羅之稱的是澳門
(D)大西洋城是美國西岸最大的賭城
32. 世界各大郵輪公司，根據全球規模，下列何者市佔率最高？
(A)嘉年華郵輪(Carnival Cruise)
(B)雲頂郵輪(Genting Cruise)
(C)麗星郵輪(Star Cruise)
(D)皇家加勒比海(Royal Caribbean Cruise)
33. 影響消費者行為的外在因素，下列何者錯誤？
(A)文化因素
(B)生活型態
(C)家庭因素
(D)社會階層
34. 「行銷近視症」(Marketing Myopia)又稱為「行銷短視症」，是屬於行銷觀念演進中的哪一個導向？
(A)生產導向
(B)銷售導向
(C)產品導向
(D)行銷導向
35. 關於行銷觀念的演進，下列敘述何者正確？
(A)演進順序先後為生產導向→產品導向→行銷導向→銷售導向
(B)行銷導向又稱為顧客導向，以大量生產來降低成本提高利潤
(C)銷售導向主要透過員工訓練，同時重視消費者內心需求
(D)社會行銷導向又稱為綠色行銷或公益行銷，例如：環保旅館

36. 觀光餐旅業者推廣產品，以非面對面的方式，例如透過產品型錄寄送給消費者。以上做法，應屬於下列哪一種促銷或推廣方式？
(A) 人員銷售
(B) 公共關係
(C) 直效行銷
(D) 置入性行銷
37. 某電視頻道，告訴消費者某款產品只剩下兩款，只有今天公開販售。以上的宣傳方式，讓消費者搶購的促銷或行銷方式，下列何者正確？
(A) 飢餓行銷
(B) 季節性促銷
(C) 節慶行銷
(D) 網路行銷
38. 顧客為了爭取時間，計畫搭乘高鐵並透過網路訂房。顧客發現只要在訂房網路平台上，同時加購高鐵票的總價格比分開購買的總價格，明顯便宜許多。以上的銷售方法，屬於店內業務推廣的哪一種？
(A) 交叉銷售
(B) 向下銷售
(C) 整組銷售
(D) 向上銷售
39. 關於餐飲業與旅館業未來發展趨勢，下列何者錯誤？
(A) 綠色環保議題，是未來發展趨勢之一
(B) 營業場地或服務方式，出現M型化發展
(C) 科技的運用與管理，是未來發展趨勢
(D) 增加正職人員或減少替代性機器，以降低成本
40. 關於旅行業未來發展趨勢，下列何者錯誤？
(A) 策略結盟可擴大行銷與販售通路，因此成為未來發展趨勢之一
(B) 因為人口老化，使得養生或保健相關的銀髮旅遊市場，成為未來趨勢之一
(C) 因為少子化，使得父母更願意為子女花錢，因此親子旅遊為未來趨勢之一
(D) 科技的進步可使業者與顧客或世界互動，因此成為未來趨勢之一