

# 觀光餐旅服務管理分析師-學科題庫 300 題

## 大綱

一、觀光餐旅產業組成、範疇-11 .....	2
二、觀光餐旅服務管理意涵-18 .....	3
三、觀光餐旅服務規劃-24 .....	5
四、觀光餐旅服務執行-247 .....	7

選擇題（單/複選）：

## 一、觀光餐旅產業組成、範疇-11

1. (2)根據世界觀光組織(WTO)對觀光客(Tourist)之解釋為：指到每一個國家之目的為從事度假、休閒娛樂或是為健康、研究等，其暫時停留時間至少為多少小時以上。如不到多少小時只能稱為訪客(Visitor)？(1)12(2)24(3)36(4)48
2. (4)下列何者不是構成觀光現象的基本要素？(1)人(2)空間(3)時間(4)金錢
3. (4)SARS 的發生對於旅遊業者而言，是屬於 SWOT 分析中的？(1)S(2)W(3)O(4)T
4. (3)下列何者不屬於觀光餐旅產業的範疇？(1)餐飲業(2)旅館業(3)流通業(4)旅行業
5. (4)下列何者不是餐旅服務業的特性？(1)不可儲存性(2)異質性(3)即時性(4)一致性
6. (4)若將觀光的成分劃分為「觀光主體」、「觀光客體」及「觀光媒體」三大類，下列何者不屬於「觀光媒體」？(1)旅行社(2)旅館業(3)航空公司(4)旅客
7. (4)若將觀光的成分劃分為「觀光主體」、「觀光客體」及「觀光媒體」三大類，下列何者屬於「觀光主體」？(1)旅行社(2)觀光資源(3)航空公司(4)旅客
8. (2)若將觀光的成分劃分為「觀光主體」、「觀光客體」及「觀光媒體」三大類，下列何者屬於「觀光客體」？(1)旅行社(2)觀光資源(3)航空公司(4)旅客
9. (1)下列何者為中華民國旅行業品質保證協會之英文簡稱？(1)TQAA(2)ASTA(3)CGOT(4)IATA
10. (2)未來旅遊市場之發展趨勢，下列敘述何者錯誤？(1)旅遊活動精緻化(2)多景點和多國的環球旅行(3)地方或區域特色旅遊(4)深度旅遊
11. (4)觀光業的產品包含哪些？(1)餐飲住宿等有形產品(2)各項服務等無形產品(3)各項自然與人造觀光資源(4)以上皆是

## 二、觀光餐旅服務管理意涵-18

12. (4)服務管理的目標不包含下列哪一項？(1)顧客滿意(2)營收獲利(3)達成既定的服務標準(4)達成社會企業的形象
13. (1)下列何者是服務的特性？(1)無法事先體驗(2)可以儲存(3)容易標準化(4)不需要有人
14. (1)在餐旅業中，麥當勞( McDonald )為人所樂道的「品質、服務、清潔、價值( QSCV )」，是指下列何者？(1)經營理念(2)企業環境(3)促銷策略(4)行銷組合
15. (3)卡爾森針對餐旅服務業正確的服務態度，提出所謂的「黃金十五秒」，是指下列何者？(1)顧客決定是否再度惠顧的最初十五秒(2)顧客決定是否接受服務的最後十五秒(3)服務人員與顧客服務接觸的最初十五秒(4)服務人員與顧客服務接觸的最後十五秒
16. (1)我國 92 年新修訂旅館等級評鑑標準中，其評鑑標識為何？(1)星級(2)梅花(3)皇冠(4)鑽石
17. (1)服務已轉變成經濟體的重要因素，例如星巴克咖啡常藉由設計令顧客難忘的服務，來創造休閒及人際溝通的附加價值，這種服務經濟的新趨勢是屬於下列何種經濟體？(1)體驗經濟(2)規模經濟(3)範疇經濟(4)分配經濟
18. (1)當餐旅企業領導者在創造顧客導向的服務文化時，下列哪一項敘述正確？(1)為了落實共享的價值觀，應先獲得員工的認同(2)不需規範企業要推行與奉行的價值觀(3)領導者不須要親身示範與展示如何將顧客擺第一位(4)為了要傳承原有的企業文化，應堅守舊的企業經營方式
19. (1)Heskett 等人所提出的「服務利潤鏈」概念，其內容所指為下列何者？(1)由包括員工滿意度在內的營運策略與服務傳送系統，至企業營收獲利的過程(2)由改善服務品質並降低成本，至企業營收獲利的過程(3)由包括員工滿意度在內的營運策略與服務傳送系統，至獲得顧客滿意度的過程(4)由改善服務品質並降低成本，至獲得顧客忠誠度的過程
20. (1)Dorothy Riddle 在其經濟模式中指出，服務領域之各項活動的流動情形，最後均指向下列何者？(1)消費者(2)中間者(3)製造者(4)生產者
21. (1)下列何者不屬於觀光餐旅服務業的特性？(1)是資本密集的產業(2)人員是服務品質重要的決定因素(3)服務接觸過程有客人共同參與(4)標準服務產出一項挑戰
22. (1)旅館經營的獲利能力、服務價值與顧客滿意度，與員工滿意度及生產力形成了一個緊密的關係，這種關係稱為？(1)服務利潤鏈(2)服務經驗(3)服務模式(4)服務循環
23. (1)服務無法庫存，沒有立即消費即不存在，對顧客的需求變動無法以存貨來調節，供給又缺乏產能彈性，這是服務的 哪一種特性？(1)易逝補可儲存性(2)變異性(3)不可分割性(4)無形性
24. (2)消費者用完餐後，期望能收到正確的帳單與每份餐點酒水的金額，請問這是服務品質的哪個面向？(1)反應度(2)可靠度(3)一致度(4)關懷度

25. (4)在餐旅服務業中，只有誰才是最終的品質和價值的定義者？(1)老闆(2)報章雜誌(3)經理人(4)顧客
26. (3)顧客經驗包括三大層面，下列何者為非？(1)服務產品(2)服務場所(3)服務業者願景(4)服務傳遞
27. (4)有關服務的定義之敘述，下列何者比較不適當？(1)服務是一種行動(2)服務是一種態度(3)服務是一種行為、過程和表現(4)服務是一種對服務標的物的所有權
28. (3)下列哪一個字最能代表餐旅服務業的服務精神？(1)Restaurant(2)Hospital(3)Hospitality(4)Hotel
29. (3)服務可以為企業創造競爭優勢的原因為何？(1)服務作業規範不易改變(2)服務人員藉由訓練可快速提高素質(3)高品質的服務不易模仿(4)服務業所需的投資較少

### 三、觀光餐旅服務規劃-24

30. (4)服務規劃應考量的因素不包含下列哪一項？(1)服務的目標(2)服務的人員技術能力(3)服務的成本(4)主管的喜好
31. (3)我國星級旅館評鑑是由交通部觀光局所承辦，請問該旅館評鑑為每幾年辦理一次？(1)1 年(2)2 年(3)3 年(4)4 年
32. (1)承上題，通過評鑑的旅館會頒發星級標識，請問該標示有效期限為幾年？(1)3 年(2)6 年(3)9 年(4)12 年
33. (4)下列哪一種類型的餐食供應的服務程度最高？(1)coffee shops(2)fast food operations(3)vending machines(4)fine dining restaurants
34. (2)在餐館中，客人用餐之外場與廚房之內場的氣流壓力，以何種條件較適宜？(1)內場氣流壓力大於外場氣流壓力(2)內場氣流壓力小於外場氣流壓力(3)內場氣流壓力等於外場氣流壓力(4)內場和外場氣流壓力無關連
35. (3)使用「標準作業流程(SOP)」，可以改善下列何種服務特性的缺失？(1)無形性(2)不可分割性(3)變異性(4)易逝性
36. (1)下列何者屬於內隱性的服務(implicit service)？(1)親切的櫃檯人員(2)是否有免付費電話(3)24 小時 ATM 服務(4)薯條的脆度
37. (4)關於餐飲產品的特性，下列哪些項目不屬於「intangible products」：甲.用餐氣氛、乙.服務態度、丙.裝潢、丁.菜單、戊.餐點？(1)甲、乙、丙(2)甲、乙、戊(3)乙、丙、丁(4)丙、丁、戊
38. (4)下列哪種因素影響顧客對服務的期望最小？(1)口耳相傳(2)顧客對企業的過往經驗(3)顯性服務承諾(4)隱性服務承諾
39. (1)Dorothy Riddle 在其經濟模式中指出，服務領域之各項活動的流動情形，最後均指向下列何者？(1)消費者(2)中間者 (3)製造者(4)生產者
40. (1)繪製服務藍圖的步驟不包含下列何者？(1)查詢顧客資料庫(2)確認服務的核心項目(3)將顧客的所有行為活動依序列出(4)畫出每一項前後場的作業內容
41. (4)下列何者是餐廳實施創新服務時，失敗率居高不下最主要的原因？(1)缺少傳遞(2)缺少紀錄(3)缺少標準化(4)缺少試驗
42. (2)下列何者是最佳改進顧客服務的流程？(1)評估服務現況→提供回饋→發展有效服務改進策略→界定服務品質標準→執行解決方法(2)評估服務現況→界定服務品質標準→提供回饋→執行解決方法→發展有效服務改進策略(3)發展有效服務改進策略→評估服務現況→界定服務品質標準→執行解決方法→提供回饋(4)界定服務品質標準→評估服務現況→發展有效服務改進策略→執行解決方法→提供回饋



43. (4)有關台灣現行旅館星級評鑑制度，下列敘述何者正確？(1)目前旅館之評鑑須先通過「服務品質」評鑑，方能接受「建築設備」評鑑(2)旅館評鑑採一年一次，評鑑標識不同年度以不同底色加以區別(3)當旅館於第一階段評鑑總分達 600 分以上，不用參加第二階段評鑑，可直接認定為四星級旅館(4)台灣現行旅館星級評鑑，實施方式主要是參考美國汽車協會(AAA)之精神
44. (4)服務計劃過程中需作環境評估，而環境評估有三大要素，下列何者為非？(1)總體環境(2)產業環境(3)公司運作環境(4)個人家庭環境
45. (2)服務場所之設計必須確保顧客與員工雙方均能夠順暢的通行，此乃考量環境因素中的哪個因素？(1)環境氛圍(2)工作空間動線規劃(3)功能一致性(4)標語符號宣傳性
46. (2)若將服務產品分為「核心」與「附屬」二個服務層次，則下列何者屬於旅館業的核心服務？(1)停車服務(2)Room Service (3)舒適的房間(4)Morning Call
47. (3)下列何者不是企業了解消費者服務期望的適當做法？(1)進行顧客意見調查(2)分析顧客抱怨因素(3)實踐經理人員的經營理念(4)對目標顧客進行深度訪談
48. (3)下列何者是提供消費者高品質服務的第一步？(1)建立清楚的服務流程(2)將標準服務流程融入組織系統(3)了解消費者的消費流程及對服務品質的期望(4)設計完整的服務訓練課程
49. (1)服務品質的五個屬性構面中，飯店所設立綜合服務櫃台，及時提供諮詢服務是屬於哪一個構面？(1)反應性(2)有形性(3)保證性(4)關懷性
50. (2)服務品質的五個屬性構面中，對於飯店加強大門門廳的附加裝潢、加強燈光照明與服務人員規定穿著制服，是屬於哪一個屬性構面？(1)反應性(2)有形性(3)保證性(4)關懷性
51. (4)在服務藍圖的四條區隔線中，最靠近顧客方的是哪一條線？(1)顧客可見線(2)管理完成線(3)內部互動線(4)顧客互動線
52. (2)在服務藍圖的四條區隔線中，最遠離顧客方的是哪一條線？(1)顧客可見線(2)管理完成線(3)內部互動線(4)顧客互動線
53. (1)在服務藍圖的四條區隔線中，能夠區隔服務前場與後場的線段為何？(1)顧客可見線(2)管理完成線(3)內部互動線(4)顧客互動線

## 四、觀光餐旅服務執行-247

54. (2)如果房務人員看到客房門口掛著 DND 的牌子，應該採取什麼行動？(1)按門鈴三次，若無人應門就開門進入(2)暫時不進入打擾(3)趕快進入，因為房內急需人手幫忙(4)催促客房餐飲部盡快送餐
55. (4)飯店櫃檯人員到來自 501 號房的電話，並稱呼對方為「總經理」，請問 501 號房的狀態可能為下列何者？(1)Occupied(2)Do Not Disturb(3)Sleeper(4)House Use
56. (2)下列何者屬於可計算的服務品質之指標？(1)服務人員穿戴整齊乾淨(2)出菜 1 分鐘內即時上菜(3)服務生掌握服務範圍得宜(4)服務生腳程很迅速
57. (3)櫃台人員辦理團體 check-in 時，不會進行何種程序？(1)排房(2)事先備妥鑰匙(3)旅客填寫住宿登記卡(4)索取團體名單
58. (3)晨間喚醒的英文是？(1)COLLECT CALL(2)OVERSEAS CALL(3)MORNING CALL(4)LONG
59. (3)QQ 房客持續掛示請勿打攪牌至中午以後，請問客房清潔員應該如何行動？(1)房門未反鎖時可嘗試進入(2)房門反鎖時可敲門嘗試進入(3)報知房務部值班主管聯絡旅客(4)立即報請使用緊急鑰匙開
60. (1)因其標章而被稱為 Clefs d' Or(金鑰匙)的人員，是屬於以下哪個單位？(1)concierge(2)housekeeping(3)marketing(4)night Audit
61. (2)餐飲產業除了服務流程的訓練之外，為了使顧客服務達到完美的境界，下列何者不是其追求的重點？(1)現場的督導(2)商品的售價(3)顧客的反應(4)系統的評估
62. (1)服務復原( service recovery )指的是下列何者？(1)供道歉或補償來彌補服務失誤，以挽回不滿意顧客的心(2)在員工顧客服務訓練課程結束後，讓員工輕鬆一下以恢復精神(3)服務顧客的第一線員工重回工作崗位(4)顧客服務計畫
63. (3)顧客抱怨處理的流程為：1.補償或補救、2 傾聽了解原因、3 致歉、4 追蹤，其正確的順序為？(1)1324(2)2134(3)3214(4)3412
64. (1)餐旅服務業者採用 SOP 的方法，來規範以及處理服務接觸的問題，請問這種供作規範的方法是屬於下列何者？(1)將服務接觸予以「標準制式化」(2)將服務接觸予以「個人化」(3)將服務接觸予以「客製化」(4)增進服務接觸情緒的情緒交流
65. (2)服務業處理「服務接觸」有多種方式，其中由顧客涉入取代服務人員部份角色，並降低成本的作法。下列何者屬之？(1)桌邊服務(2)自助服務(3)法式服務(4)包廂服務
66. (1)顧客要求餐廳提供生辣椒卻未獲供應！此種服務失誤類型屬於下列何者？(1)員工服務傳遞失誤(2)預期外的員工行為(3)員工角色內行為失敗(4)問題顧客的要求行為

67. (1)迪士尼(Disney)要求其員工稱組織為「園區 (park)」，稱顧客為「客人(guest)」，將自己當作演員，所有在觀眾面前的行為表現都是一種表演。在服務品質的管理上，這是應用下列何種理論？(1)劇場理論(2)歸因理論(3)服務藍圖(4)期望理論
68. (1)下列關於宴會服務的描述，何者正確？(1)接受大型宴會預訂時，可以要求顧客簽訂宴會合約書(2)應支付保證桌數的全額費用作為宴會訂金(3)火焰秀是最適合宴會開場使用的表演(4)菜單以宴會當天現場點菜為服務原則
69. (3)請選出餐廳服務流程正確之順序：1.熱情迎客、2.接受點菜、3.結帳、4.開單下廚、5.上茶、6.禮貌送客、7.按序上菜？(1)1254673(2)1245763(3)1524736(4)1452376
70. (1)團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？(1)旅客性別(2)付款方式(3)房間數量與形式(4)住入日期
71. (1)服務顧客飲用佐餐酒之順序，下列何者正確？(1)先喝淡酒，再喝烈酒(2)先喝紅酒，再喝白酒(3)先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒(4)先紅酒後香檳
72. (2)西式餐飲服務方式雖然很多，但是一般飲料一律從顧客哪一邊供應？(1)左邊(2)右邊(3)前面(4)後面
73. (3)「Due-Outs」是指？(1)加床(2)故障維修中(3)旅客預訂今日遷出(4)訂房未住
74. (2)旅館專用術語 0.0.0.指？(1)加床(2)故障維修中(3)旅客預訂今日遷出(4)訂房未住
75. (4)部份餐廳會在餐台上備有冷食、沙拉、點心和飲料，由顧客自行取用，在主菜部分則提供顧客選擇性的菜單，這種服務方式是屬於下列何者？(1)cafeteria(2)counter service(3)delivery service(4)semi-buffet
76. (2)陳先生想要使用飯店 valet parking 的服務，可透過下列哪一個部門或單位協助？(1)accounting(2)concierge (3)room service (4)uniform and linen room
77. (2)下列關於"房務作業"的敘述，何者錯誤？(1)發現房門內掛上安全鏈條時，應輕聲關上房門，不宜打擾 (2)pick up room 的清潔順序應優先於 stay room(3)房務清潔時，應打開房門至清潔工作結束(4)應特別注意 no baggage 房客，避免跑帳
78. (1)下列關於"房務作業"的描述，何者錯誤？(1)高住用率的情形下，客房清潔先後順序應為：掛 Please Make up Room 牌的房間、續住房、C/O 房(2)客房清潔時，若遇住客返回取物，應禮貌地確認客人身分(3)客房清潔所需時間會因房型或樓層型態不同而異(4)房門掛有 DND 牌時，不能敲門打擾
79. (4)在餐廳負責提供顧客用餐前、佐餐以及餐後之葡萄酒服務工作的專業人員稱為？(1)bartender(2)bus boy(3)commis de rang(4)sommelier
80. (3)下列房務專業術語，何者錯誤？(1)DND：請勿打擾(2)due out：預計辦理遷出(3)house use：房務辦公室(4)sleep out：遷入未宿



81. (2)下列關於旅館客務部人員工作職責的敘述，何者錯誤？(1)訂房人員應熟記散客、團體及商務簽約等各類房價 (2)總機人員遇顧客親友來電，應立即轉接並主動告知房號 (3)櫃檯人員除辦理櫃檯作業外，尚須熟悉館內相關訊息、活動 (4)服務中心人員應提供顧客館外景點開放時間及路線諮詢服務
82. (1)有關服務人員應具備一般能力的敘述，下列何者不正確？(1)依收取小費的多寡視情況幫助客人(2)應有禮貌、體恤他人(3)必須對服務擁有熱忱(4)具備情緒管理能力
83. (4)下列何者不屬於旅館前台人員服務的範圍？(1)詢問資訊(2)接受訂房(3)辦理住宿登記(4)進行緊急廣播
84. (1)服務組合管理中之服務要素，主要包含核心服務，以下何者為是？(1)醫院提供醫療服務(2)飯店之代客泊車服務(3)百貨公司的托嬰室(4)旅館浴室的肥皂
85. (2)就服務而言，最有力的宣傳方式常是口耳相傳，請將下列常見的推薦者依可信度由高至低排列：A. 朋友、B. 親人、C. 評論家、D. 同事、E. 零售商代表？(1)ABCDE(2)BADCE(3)CDEAB(4)EDCAB
86. (4)以下何者非為服務部門？(1)企業服務(2)貿易服務(3)基隆建設服務(4)礦業
87. (4)經濟活動分為五階段，分別為：A.貿易和商業服務、B.生產、C.財貨貨生產、D.人類潛能開發與延伸、E.家事服務，請按發展順序排列之？(1)ABCDE(2)BADCE(3)CDEAB(4)BCEAD
88. (1)服務業產生的原因之一為：收入增加、年齡提高，以下列哪一種產業為代表？(1)銀行保險與醫療(2)教育(3)批發(4)運輸
89. (2)有些餐廳會開放廚房供顧客觀看，是符合下列何項服務業的特性？(1)服務的生產和消費是同時發生的(2)顧客參與服務過程(3)服務能量是隨時而逝的(4)經濟規模有限
90. (1)旅館提供印有旅館名稱的盥洗用具，是採取何種策略？(1)使無形變為有形(2)將標準產品顧客化(3)減少認知的風險(4)控制品質
91. (2)摩斯漢堡提供點餐後才製作的服務，是採取何種策略？(1)使無形變為有形(2)將標準產品顧客化(3)減少認知的風險(4)控制品質
92. (2)下列有關旅遊服務業的定義何者正確？(1)個人或公司行號，接受三個或三個以上的「團體」委託，去從事旅遊銷售業務，以及提供相關服務(2)個人或公司行號，接受一個或一個以上的「法人」委託，去從事旅遊銷售業務，以及提供相關服務(3)個人或公司行號，接受三個或三個以上的「自然人」委託，去從事旅遊銷售業務，以及提供相關服務 (4)個人或公司行號，接受一個或一個以上的「自然人」委託，去從事旅遊銷售業務，以及提供相關服務
93. (3)餐廳的服務作業流程可分為：營業前準備作業流程、營業中服務作業流程及營業後處理作業流程，下列何者屬於營業後整理工作流程？(1)餐具、口布擺設(2)接待員迎賓工作(3)清理服務台的工作(4)擦拭餐具、酒杯

94. (1)依據經濟部公司行號營業項目代碼表，將餐飲業區分為四大類，下列哪一類不包含在其中？(1)自助餐業(2)餐館業(3)飲料店業(4)飲酒店業
95. (4)下列何者不屬於餐飲業內場人員？(1)主廚(2)助理(3)廚師(4)領檯
96. (4)下列何者不屬於餐飲業外場人員？(1)服務生(2)接待員(3)領班(4)主廚
97. (1)下列何者是進行遊程設計時的高指導原則？(1)安全性(2)航空公司的選擇(3)市場分析與市場區隔(4)簽證的取得
98. (1)依據我國旅行業管理規則，規定旅行社應投保責任保險，下列各項投保範圍及最低投保金額的敘述，何者錯誤？(1)意外死亡：每名旅客新台幣一百萬元(2)因意外事故所致體傷之醫療費用：每名旅客新台幣三萬元(3)善後處理：旅客家屬前往海外或來中華民國善後所必需支出費用為新台幣十萬元；國內旅遊善後費用為新台幣五萬元(4)證件遺失之損害賠償：每名旅客新台幣二千元
99. (1)關於旅館經營上的定價及計價方式，下列何者錯誤？(1)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(2)commercial rate 的折扣多寡，應視簽約公司一年中使用的房間數而定(3)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(4)net 價格為已計入稅金及不再外加收服務費的實收價
100. (3)客房餐飲服務(Room Service)單位是屬於飯店哪個部門？(1)總務部(2)客務部(3)餐飲部(4)房務部
101. (4)下列有關 MICE Industry 之縮寫字母的英文原名，何者不正確？(1)C 代表 Conventions(2)M 代表 Meetings(3)E 代表 Exhibitions(4)I 代表 Ideas
102. (2)在大型飯店中，下列何者的職務是負責食物生產、菜單的擬定、食材採購、成本的控制及工作規劃？(1)幫廚(2)行政主廚(3)廚師領班(4)點心師傅
103. (2)下列何者的職務是負責餐飲預訂、宴會預訂以及安排座位和各種對外聯絡的工作？(1)服務員(2)餐廳領檯(3)餐廳出納(4)清潔員
104. (1)旅行社團體作業的流程中，辦理簽證、機位控制、海外代理商連絡及開票等工作稱為何？(1)團控作業(2)前置作業(3)出團作業(4)參團作業
105. (2)就服務的需求波動性和供應容量而言，餐廳提供下午茶服務，是屬於哪一類的管理策略？(1)減少離峰需求(2)轉移調節需求(3)降低策略性需求(4)增加尖峰需求
106. (2)旅遊市場常有價格與需求成反比之特質為何？(1)相關事業體的僵硬性(2)需求之彈性(3)需求競爭性(4)需求不穩定性
107. (3)下列那一項不是政府極力推廣的 MICE 產業中的主要行業？(1)會議(2)獎勵旅遊(3)遊樂園(4)展覽會
108. (4)以下何者並非旅遊產品之屬性變項？(1)行程特色(2)餐食安排(3)領隊與導遊之服務(4)旅行社店面位置

109. (3)台灣的旅行業是具多有多元服務特性之產業，在困難的經濟環境中相互競爭，造成旅行業競爭原因為何？(1)進入的門檻高(2)容易達到經濟規模(3)旅遊消費者之議價性高(4)規律的銷售波動
110. (2)以下為團體套裝旅遊的服務流程，請按作業流程先後排序：A.訂團、B.訂定機位、C.辦理護照與簽證作業、D.團體確認作業？(1)ABCD(2)BADC(3)DCAB(4)DCBA
111. (4)以下何者不是團體旅遊之支援單位？(1)軟體部門及航空公司(2)當地旅行社(3)外交部及簽證處(4)民宿業者
112. (1)企業以加強銷售和廣告活動，灌輸產品的優點，以促銷商品為中心的時代，下列何者為是？(1)銷售導向(2)財務導向(3)行銷導向(4)生產導向
113. (3)依 Peppers and Rogers(1993)所描述之行銷方式之演進，請排列正確順序：A.大眾行銷、B.目標行銷、C.關係行銷？(1)C→B→A(2)A→C→B(3)A→B→C(4)B→A→C
114. (2)相較於傳統的旅遊行銷通路，下列何者為較新興的旅遊行銷通路？(1)旅行社本身及其分公司(2)電視購物頻道(3)靠行旅行社(4)旅行社聯合行銷(PAK)
115. (2)抵達目的地機場後，領隊發現有旅客行李未到的事件發生，請問下列何者為領隊首先需要進行的處理程序？(1)逕出海關請當地導遊協尋行李(2)請航空公司再次向機上貨艙查詢 (3)帶領旅客購買盥洗用品以應急用 (4)協助旅客向航空公司申請行李遺失賠償
116. (2)下列哪一個方式不是旅行社為因應旅遊產品的不可儲存性而運用的行銷策略？(1)提早訂位優惠團( Early bird )(2)特殊興趣團(Special interest package tour)(3)大促銷團( Campaign )(4)最後機會團( Last minute )
117. (1)管理者可以運用下列何種方法來因應服務特性中的易逝性( perishable )？(1)採用預約或預訂制(2)向上游廠商爭取折扣 (3)服務資訊透明化 (4) 充分授權第一線服務人員
118. (2)就服務的需求波動性和供應容量而言，餐廳提供下午茶服務，是屬於哪一類的管理策略？(1)減少離峰需求 (2)轉移調節需求 (3)降低策略性需求 (4)增加尖峰需求
119. (1)餐旅業服務人員在執行服務時，除了需要專業知識與技術之外，也需要情緒上的調適與管理來隨時保持精神抖擻的服務態度，此種工作特性指的是下列何者？(1)emotional labor (2)intellectual labor (3)social labor (4)physical labor
120. (1)下列何者不是服務系統的組成要素？(1)output (2)facility(3)information(4)customer
121. (3)服務業的管理階層會面臨到前場(行銷或服務部門)與後場(生產部門)的衝突，其主要原因是下列哪一項？(1)服務傳送程度增高(2)服務傳送程度降低 (3)服務客製化程度增高(4)服務客製化程度降低
122. (4)下列哪個項目不屬於服務接觸金三角？(1)麥當勞速食餐廳 (2)買漢堡的顧客(3)麥當勞櫃檯點餐服務人員(4)消基會



123. (2) 迪士尼樂園屬於下列哪一類的服務環境？(1)自助式服務環境 (2)互動式服務環境 (3)遠距式服務環境 (4)簡單式服務環境
124. (4) 下列何者不是構成服務環境的要素？(1)環境氣氛 (2)空間佈置與功能性 (3)標誌符號及裝飾品 (4)社會貢獻
125. (1) 下列何者不是 Lovelock(1999)所提出的服務活動型態？(1)家的服務 (2)人的服務(3)物的服務 (4)心靈鼓舞的服務
126. (4) 下列何項不屬於服務接觸( service encounter )的範疇？ (1)顧客以電話訂位 (2)服務人員為顧客點菜 (3)送顧客離去 (4)顧客向朋友抱怨服務不周
127. (2) 「服務接觸」是服務組織的重要課題，因為在服務接觸當中，情緒成為一項資產與工具，然而情緒卻極不容易控制。因此，並非所有的組織都需要，或是都適合從事密切密集的服務接觸。快餐或速食業採用 SOP 的方法，來規範並處理服務接觸的問題，請問這種方法是屬於下列何者？(1)避免服務接觸與情緒的產生 (2)將服務接觸予以「制式化」(3)將服務接觸予以「個人化」(4)將服務接觸予以「客製化」
128. (1) 以下有關服務失誤的論述當中，何者不正確？(1)服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救 (2)服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤 (3)否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重 (4)可歸責於企業員工的服務失誤，顧客較不容易諒解
129. (2) 在多重服務的企業中，吸引、維持、強化與顧客關係之活動，一般用於建立、發展與維持雙方間彼此的交易關係，是以互動、個人化與利益提升的長期接觸方式行之。以上敘述，屬於下列何種行銷定義？(1)社會行銷(2)關係行銷(3)整合行銷 (4)公關行銷
130. (3) 下列何者不屬於便利食品之餐飲？(1)罐頭食品 (2)販賣機食品(3)醫院膳食療養 (4)超商冷凍食品
131. (1) 為了激勵員工使生產力提升，下列哪一項是餐飲業者可提供之員工經濟性福利措施？(1)分紅入股(2)特約醫院 (3)社交活動(4)休閒旅遊
132. (2) 下列何者是因儲存不當而導致食品成本增高的原因？(1)烹調設備不全或不乾淨(2)滯銷貨品未定期報知 (3)驗收設備不夠精良 (4)對於產品數量未嚴格查核
133. (4) 空服人員態度和藹、待客親切是屬於哪一種服務套裝特性？(1)輔助性設施(supporting facility)(2)外顯性服務(explicit services )(3)便利品( facilitating goods ) (4)內隱性服務 ( implicit services )
134. (3) 下列何者為企業文化的定義？(1)企業要回饋文化產業 (2)企業的成立宗旨是要發揚中華傳統文化 (3)企業的共同信念與價值觀 (4)企業的性質為文化產業



135. (4) Cafeteria Service 是指餐廳的服務方式為下列何者？(1)顧客到餐廳訂購後將餐食外帶，不在店內食用(2)顧客到櫃檯點餐後，由櫃檯內服務人員將餐點給顧客(3)顧客自行到擺放菜餚的餐檯取用餐食，直到吃飽為止(4)顧客自行挾取所需菜餚後，依選擇菜色及份量付款
136. (2) 一般餐廳或酒吧會在客人比較少的時段(例如下午三點到五點)推出歡樂時光(Happy Hour)，用比較低的定價吸引客人前往消費。請問這種用不同時間設定不同價格的訂價策略是針對餐旅業的哪一種特質做出的策略？(1)不可分割性(2)易逝性(3)異質性(4)無形性
137. (2) 某義大利餐廳經理決定將菜單全部重訂價。新的價錢全部沒有容易加減的整數價格，而是全部用帶尾數的定價(比如說，Pizza 定價 399 元，義大利麵 299 元……等等)，請問以下哪一種訂價策略最能說明這家餐廳的新訂價策略？(1)不二價策略(2)心理訂價策略(3)成本訂價策略 (4)關係訂價策略
138. (1) 下列有關餐飲服務的敘述，何者錯誤？(1)在歐美國家，習慣上先將菜單遞送給主賓，由主賓點菜 (2)為顧客倒水，應以老先於少，女先於男的服務原則(3)接受客人點菜時，應站在主客右側後方 15 ~ 20 度間詢問(4)應從顧客右側之服務地帶呈遞口布
139. (3) 下列有關中式餐宴餐桌座次安排原則的敘述，何者正確？(1)背對門口時，餐桌排列以右席為大，左席為小(2)主賓客座位應安排於主人右側(3)面對出入門正中之座位為首席(4)賓客座次按「先左後右」方式依次排定
140. (2) 下列有關佐餐酒服務的敘述，何者正確？(1)白葡萄酒以室溫飲用，味道最恰當(2)為客人倒酒時，酒瓶標籤要面向客人(3)紅葡萄酒需放置於小冰桶內，以確保低溫供應(4)客人點酒時直接服務即可，無須事先給客人驗酒
141. (4) 下列哪一種酒是屬於再製酒？(1)紹興酒(2)花雕酒(3)高粱酒 (4)鹿茸酒
142. (2) 未來的旅遊市場供給型態比較傾向於下列何者？(1)走馬看花緊湊行程 (2)主題式行程 (3)長期套裝行程 (4)固定選擇的行程
143. (1) 外交部發給作為持有人通過他國國境證明身分的證件是指下列何者？(1)Passport(2)Visa(3)Ticket(4)Passenger
144. (1) 下列哪一國家是採行「靠左邊行駛及行走」之規定？(1)紐西蘭 (2)加拿大(3)奧地利 (4)瑞士
145. (4) 關於「高山症」之處理方式，下列何者錯誤？(1)提供氧氣(2)躺下休息(3)送醫急救(4)繼續上山
146. (3) 遊程設計的第一要務為何？(1)簽證之考慮 (2)安排當地代理商(3)尋找目標市場(4)競爭對手分析
147. (4) 採用海外個別遊程的旅遊者，其英文簡稱為何？(1)BSP (2)CRS (3)FR (4)FIT

148. (2)特別興趣團體全備遊程(Special Interest Package Tour)主要之經營特徵，下列何者錯誤？  
(1)目標消費市場難尋 (2)產品特殊風險低(3)廣博之事業知識 (4)利潤較能掌握
149. (1)協議及決定票價的主要航空運輸協會為下列何者？(1)IATA(2)ICAO(3)UNWTO (4)WHO
150. (3)Thomas Cook 首次舉辦團體旅遊，係利用何種交通工具？(1)汽車(2)渡輪(3)火車(4)飛機
151. (2)至國外旅遊搭乘飛機時，易發生搭機不適的現象，下列何者為「時差失調」之用語？  
(1)Hijack(2)Jet Lag (3)Turbulence(4)Emergency Exit
152. (2)下列何者為旅行業的財務特性之一？(1)以固定資產為主(2)營業外收益重要(3)自有資本比率高(4)應付帳款低
153. (3)某些國家對特定的旅客，於抵達該國在其入境時，當地移民局始簽發之簽證，稱為何種簽證？(1)個人簽證( Individual Visa ) (2)重入境簽證( Reentry Visa )(3)落地簽證( Ground Upon Arrival Visa )(4)過境簽證( Transit Visa )
154. (1)機票票價依一般情況兩地之間存在的票價計算，稱之為何？(1)直接票價(Through Fare ) (2)間接票價(Interval Fare) (3)普通票價(Normal Fare)(4)特別票價(Special Fare )
155. (4)按國際旅行慣例，凡入出國境旅行，必須持有基本文件，下列何者錯誤？(1)護照(Passport ) (2)簽證(Visa )(3)預防接種證明(Shot) (4)機票( Ticket )
156. (4)機票上所謂的「NON-ENDORSABLE」，其意義為何？(1)不可將機票塗改 (2)不可以退票，否則會罰金或作廢 (3)不可變更行程(4)不可背書轉讓搭乘另一家航空公司
157. (1)主管大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法之機關為何？(1)內政部(2)外交部(3)交通部(4)陸委會
158. (1)美國西南航空最著名的公司文化，是授權員工進行各式創意服務。這種不僅提供旅客運輸服務，還提供情境感受與趣味的經濟形式，就是 Pine II & Gilmore 兩位學者所提出的下列何種觀念？(1)體驗經濟 (2)娛樂經濟 (3)舞台經濟 (4)服務經濟
159. (3)Blackwell、Miniard 與 Engel 等人所提出的消費者決策過程，廣為消費行為的研究者所接受，並由四個階段演變至七個階段。下列何者為正確的排列？(1)資訊搜尋、需求確認、購前評估、購買、使用、購後評估、止用(2)需求確認、購前評估、資訊搜尋、購買、使用、購後評估、止用 (3)需求確認、資訊搜尋、購前評估、購買、使用、購後評估、止用 (4)資訊搜尋、購前評估、需求確認、購買、使用、購後評估、止用
160. (4)餐旅業行銷服務系統，通常由下列何項構成？ (1)服務傳遞系統、營運系統、產品流通系統 (2)服務傳遞系統、產品流通系統、資訊溝通系統 (3)服務傳遞系統、市場區隔系統、產品流通系統 (4)服務傳遞系統、營運系統、資訊溝通系統
161. (3)下列何者合乎服務的守則？(1)店家堅持自家的供應方式，不容客人改變 (2)航空公司告知航班延遲 6 小時起飛，請旅客安心在候機室等待(3)遊樂區普遍設置垃圾桶(4)茶飲店販賣 700ml 冰奶蓋綠茶，不附吸管

162. (1)餐旅業服務人員不同於一般製造業的人員，下列哪一種是餐旅服務人員最應具備的能力？(1)控制情緒與解決問題(2)特殊獨特的工作經驗(3)豐富多元化的專業知識(4)瞭解食物製備原理與程序
163. (4)下列人格特質，何者較適合從事餐飲服務？(1)有客人有笑容，無客人面若冰霜(2)凡事沈默無言(3)有指示才有行動(4)有客人主動積極，無客人勤奮整理
164. (1)下列何者不代表麥當勞的企業文化？(1)小熊維尼(2)麥當勞叔叔(3)M 型黃金拱門(4)品質、服務、清潔、價值
165. (4)在餐旅服務業中，領導管理人若要有效地面對未來的挑戰，就要善加管理一些要素。下列哪一項不是這些重要的管理要素？(1)創造愉快、公平且有趣的工作環境(2)設計明確的服務傳遞系統，並整合各種人力與資源(3)確保員工有適當的資源可提供優質的服務(4)徵選具有以利潤為導向態度的員工
166. (2)下列何者不屬於服務業的產品特性？(1)產品變化大(2)資本密集產業(3)服務品質不易控制(4)會有客人共同參與
167. (1)下列敘述何者正確？(1)德國著名的 Riesling 葡萄酒產於萊茵河和摩塞河谷地區(2)美國所生產的 Cognac 白蘭地產量世界第一(3)葡萄牙是世界最著名的 Sherry 酒生產國(4)加州南部海岸是美國最優良的葡萄產區
168. (4)來台旅客人數首次突破四百萬人次，是出現於民國哪一年？(1)95(2)96(3)97(4)98
169. (3)旅行業或航空公司有時為推廣新的旅遊目的地或行程，會舉行同業間之 FAM tour，下列何者不是 FAM tour 的意思？(1)熟悉旅遊(2)熟悉行程的同業旅遊(3) Family tour(4)Familiarization tour
170. (1)旅行社業者須有良好的財務管理概念，請問下列何者不是適當的財務策略？(1)管銷費用為必要支出不應嚴格控管(2)善用政府各項優惠融資措施(3)和銀行建立良好信用關係(4)培養公司專業的財會主管人才
171. (4)某旅客擬於下月初前往日本及美國，請旅行社代訂機票，其最後確定之行為 TPE-OSA-TYO-HNL-SEA-CHI-NYC-SAN，請問下列哪個城市並不包含於其機票的行程中？(1)東京(2)大阪(3)聖地牙哥(4)舊金山
172. (2)歐洲各國間鐵路聯繫相當頻繁，對於許多旅客而言，在歐洲地區旅行最常用之火車票為歐洲火車聯票，英文稱之為？(1)European Past(2)Eurail Pass(3)EU Pass(4)Eurail Past
173. (4)F.O.C.是團體旅遊在成本設計上的重要考量因素，以下哪一項關於 F.O.C.的描述不正確？(1)F.O.C. 與參團人數多寡有關(2)F.O.C. 通常給領隊使用(3)F.O.C. 與機票有關(4)F.O.C. 的全文是 Free of customer



174. (1)未來旅遊業趨勢之一為旅行社交易機制之去中間化(去仲介化)，下列哪一描述乃指此種現象？(1)由於超大型旅行社的興起，中小型旅行社經營漸行困難(2)航空公司與旅行社的對立更激烈(3)以團體旅遊方式出國人數降低，個人旅遊方式出國人數增加(4)旅行社的中階主管人數將大幅減少
175. (3)在團體套裝旅遊行程安排中，如果客人要求住單人房，其所衍生之費用，稱之為？(1)Extra room fare (2)Stay over fare (3)Single supplement (4)Normal fare
176. (4)依國際慣例，護照有效期限通常須有多久以上(還剩多久可以使用)，始可入境他國？(1)1 個月(2)3 個月(3)4 個月(4)6 個月
177. (3)在海外旅遊入境目的地國際機場時，通關程序包含：1.移民局或證照管制單位檢查護照、簽證或回程機票，2.海關檢查應稅物品，3.領取行李，4.旅客填寫入境申請表，請列出較為正確之通關步驟？(1)234(2)143(3)4132(4)4123
178. (2)簽證國允許旅客在申請簽證時，配合航空公司之訂位系統及目的地國家之入境管理機制，一次完成整個簽證及入出境的通報手續。此種簽證一般稱為？(1)移民簽證(Immigration visa)(2)電子旅行授權簽證(Electronic travel authority )(3)申根簽證( Schengen visa )(4)登岸證( Shore pass )
179. (3)請問下列何者不是領隊出國前須準備之相關事宜？(1)舉辦行前說明會(2)確認參加團員資料(3)繳交國外業者意見反應表(4)請領作業款項、票券、作業資料袋
180. (1)海外領隊在旅遊時應確實執行工作項目，以避免緊急事件的發生。請問下列何者不是正確的預防工作？(1)領隊應統一收集與保管客人護照，以避免遺失(2)領隊應嚴格要求團員在規定時間內將行李準時收齊(3)領隊應在所有簽證辦妥後再出團(4)領隊在機場應確定每一件行李均正確掛上行李牌，並完成通關
181. (4)下列那一種餐飲服務方式又稱為推車服務？(1)美式服務 (2)法式服務 (3)自助餐式服務 (4)俄式服務
182. (1)台灣啤酒屬於何種酒類？(1)釀造酒(2)蒸餾酒(3)再製酒(4)混合酒
183. (1)下列何者不為火警偵測器材？(1)乾濕溫度計(2)偵煙器(3)定溫式偵測器(4)差動式偵測器
184. (3)基本上旅館不收何種票券？(1)信用卡 (2)旅行支票 (3)私人支票(4)現款
185. (3)上班遲到，若遇見主管時應如何動作？(1)裝做沒看見 (2)打招呼後，趕緊離開(3)主動向主管說明遲到原因(4)偷偷摸摸的溜進辦公室
186. (4)英式服務中，杯子應如何服務？(1)以左手從客人左側 (2)以左手從客人右側(3)以右手從客人左側(4)以右手從客人右側送上
187. (4)餐桌襯墊是用來固定在桌面底，以減輕磨損、降低聲音、防止振動，英文為何？(1)Top Cloth(2)Service Cloth(3)Table Skirt(4)Silent Pad



188. (1) 提供給客人之佐餐酒之順序，下列何者為宜？(1)先喝淡酒，再喝烈酒(2)先喝紅酒，再喝白酒(3)先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒(4)先甘甜後辛辣
189. (1)客人點用意大利麵，餐叉應放置在客人那一邊？(1)右邊(2)右上方 (3)左邊 (4)左上方
190. (3)休閒渡假旅館的客房需求以哪個類型為主？(1)單床房 (2)套房(3)雙床房(4)沙發床房為主
191. (1)拿熱鍋時需使用何種物品預防燙傷？(1)乾抹布(2)濕抹布 (3)乾圍裙(4)濕圍裙
192. (3)中餐擺設的公杯其杯嘴方向應朝向那個方位？(1)前 (2)後 (3)左 (4)右
193. (1)有關餐飲服務人員的服務作業，下列何者不正確？(1)主人優先 (2)女士優先於男士 (3)年長者優先於年輕者 (4)主賓優先於其他來賓
194. (2)先認清洗滌物的種類、材質及污染物的性質，這是旅館洗衣房的哪一步驟？(1)水洗之烘乾(2)分類去污 (3)打號(4)乾洗
195. (1)中式筵席所使用的大菜盤其尺寸為何？(1)6-4 吋(2)1-10 吋(3)8-6 吋(4)6 吋以下
196. (1)食用鮮蟻時，無需準備下列那一樣物品？(1)餐刀(2)蟻叉(3)麵包盤 (4)洗手盅
197. (3)桌卡的放置何者為宜？(1)打開背對客人(2)打開斜對客人(3)打開面對客人(4)闔上平放桌上
198. (3)在中式餐具擺設中，下列何者不正確？(1)骨盤應先定位(2)口湯碗應設置在骨盤左上方(3)筷子應設置在骨盤左邊 (4)茶杯應設置在骨盤右上方
199. (4)泡茶之茶具中『茶船』的功能？(1)賞茶的工具 (2)挖茶的工具 (3)奉茶的工具(4)盛熱水供燙杯的工具
200. (1)交通部為鼓勵觀光旅館業及旅館業提昇設備及管理水準，已於九十七年元月重新頒訂何項辦法或制度？(1)星級旅館評鑑制度 (2)觀光旅館獎勵制度 (3)獎勵觀光投資條例 (4)民宿管理辦法
201. (4)雇主想預扣勞工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時，以下作為何者為宜？(1)經勞工同意即可 (2)自己決定即可(3)要報告主管機關 (4)依法不可
202. (1)客房樓層的緊急逃生門的敘述下列何者正確？(1)保持關閉但不上鎖(2)上鎖以避免意外 (3)保持開啟通風(4)開啟放標示禁止通行
203. (3)有關倒酒的服務，下列那項敘述是正確的？(1)須拿起杯子(2)倒酒須斟滿杯(3)倒酒先倒給女主賓(4)倒酒先倒給男主人
204. (4)原則上總機不轉接的電話是何種電話？(1)國際電話(2)國內長途電話(3)市內電話(4)一般員工私人電話
205. (1)下列何種方法不能達到食物保存的目的？(1)塑膠袋包裝(2)冷凍(3)放射線處理(4)乾燥

206. (3)掌理旅館旅客物品、書信、書報及留言的轉送至客房，是哪個單位之責任？(1)總務室(2)調度室(3)服務中心(4)房務部
207. (3)甲：沙拉盤；乙：展示盤；丙：麵包盤；丁：主菜盤，依照大小正確的排列順序為何？(1)甲>乙>丙>丁(2)乙>甲>丙>丁(3)乙>丁>甲>丙(4)丙>甲>乙>丁
208. (1)所謂"TWIN ROOM"的敘述下列何者正確？(1)兩張床(2)一張大床(3)一張單人床(4)一張雙人床的房間
209. (4)旅客無錢付帳時，下列作法何者正確？(1)留置其身分證至付清(2)留置其衣物至付清(3)留置旅客至付清(4)提出告訴請警方調解
210. (4)下列何者不是以『VODKA』伏特加為基酒？(1)血腥瑪莉(2)螺絲起子(3)鹽狗(4)粉紅佳人
211. (2)勞動契約終止時，勞工如請求發給「服務證明書」，雇主的作為下列敘述何者正確？(1)可以只發管理階級(2)不應拒絕不發(3)可以拒絕不發(4)可以只發年資長者
212. (4)床上備品中何者作用為防止落塵污染床面？(1)床單(2)羽毛被(3)毛毯(4)床罩
213. (2)上菜時，除飲料自客人右側供應外，其餘菜餚均自左側供食，此種服務方式係指下列何種服務？(1)英式服務(2)美式服務(3)法式服務(4)俄式服務
214. (3)依照觀光旅館業管理規則規定，觀光旅館業應投保責任保險，對每一事故身體傷亡之最低保險理賠金額是多少？(1)100 萬(2)500 萬(3)1000 萬(4)2000 萬
215. (2)寬度在 150 公分到 180 公分間的雙人床英文可稱為？(1)Double Bed(2)Queen Size Bed(3)King Size Bed(4)Single Bed
216. (2)胡椒研磨棒的英文為？(1)Pepper Bowl(2)Pepper Mill(3)Pepper Holder(4)Pepper Stand
217. (1)關於西餐餐具的使用，下列何者正確？(1)拿取右手邊的杯子，左手邊的麵包(2)餐具的使用順序是由內向外(3)以湯碗盛裝之湯，湯匙用畢應置於湯碗中(4)以咖啡匙舀咖啡喝
218. (3)關於菜單，下列敘述何者錯誤？(1)菜單設計要考慮成本與利潤(2)菜單內容要簡單易懂(3)菜單不需考慮營養成分(4)菜單是餐廳中重要的商品目錄
219. (4)通常在正式的西餐廳用餐時，用餐者的水杯會設置在何處？(1)展示盤的左下方(2)展示盤的左上方(3)展示盤的右下方(4)展示盤的右上方
220. (1)緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區聽到廣播之效果如何？(1)仍然可以(2)不能(3)不一定能(4)需稍後才能
221. (3)客人進餐廳時，通常應由誰為客人引導入座？(1)經理(2)領班(3)領檯(4)服務員
222. (4)下列何單位是客務部服務的中心點，也是所有準備工作的呈現者？(1)訂房組(2)總機組(3)機場代表(4)接待組

223. (4)廚房水源要充足，並應設置足夠洗手槽，洗手槽、工作檯之材質以下列何者為宜？(1)水泥(2)塑膠(3)木材(4)不銹鋼
224. (1)房內有鬧鐘，人工喚醒作業下列何者為宜？(1)讓旅客選用(2)放棄(3)只對貴賓開放(4)只對團體開放
225. (2)西餐餐具使用的原則，下列何者不正確？(1)不可用餐刀叉食物入口(2)多用餐刀少用餐叉(3)左手餐叉右手餐刀(4)食用完畢平行置放於餐盤中
226. (4)新修正勞基法勞工強制退休之年齡是幾歲？(1)50 歲(2)55 歲 (3)60 歲(4)65 歲
227. (4)蘭姆酒(RUM)製造原料為何？(1)大麥(2)馬鈴薯(3)杜松子(4)甘蔗
228. (1)中餐的味碟應排在骨盤的哪個位置？(1)右上方(2)左上方(3)右下方(4)左下方
229. (1)若顧客提出不合理的要求，應如何處理為宜？(1)耐心的解釋(2)推給其他的服務生(3)叫他放尊重點(4)請主管處理
230. (1)中餐餐具在桌菜時，通常每隔幾道菜更換骨盤？(1)2—3 道(2)4—5 道(3)5—6 道(4)6—7 道
231. (3)餐廳用於鋪設在檯布之上，可防止餐具弄髒檯布，節省餐廳桌巾洗滌費用，並具有美化視覺效果者，我們稱它為何？(1)餐桌襯墊(2)桌裙(3)檯心布(4)長檯布
232. (3)通常中餐供食魚類佳餚用的盤子為何？(1)圓形盤(2)方形盤(3)橢圓形盤(4)三角形盤
233. (2)連鎖旅館最早創立於何處？(1)英倫三島(2)美國(3)澳洲(4)歐洲大陸
234. (3)獨木舟餐巾摺好後需如何放置在展示盤上？(1)倒立(2)平放(3)直放(4)橫放
235. (1)“WALKIN CLOSET”是指？(1)可入內更衣之衣櫃(2)為未訂房旅客設置之衣櫃(3)嵌入牆壁之衣櫃(4)小衣櫃
236. (2)中餐餐具擺設時，同桌所有骨盤間距何者為宜？(1)愈大愈好 (2)必須相等(3)愈小愈好 (4)大小不一定
237. (1)觀光旅館業及旅館業商品(服務)禮券定型化契約不得記載？(1)使用期限(2)發行人名稱 (3) 商品(服務)禮券發售編號(4)使用方式
238. (3)一般細菌最適宜生長的溫度是攝氏幾度？(1)5~45℃(2)7~50℃(3)10~60℃(4)15~80℃
239. (4)下列何種不是構成菜單的要素？(1)顏色(2)質料(3)菜色種類(4)餐桌擺設
240. (2)食品衛生的標準是由那一個衛生機關訂定？(1)省(2)中央(3)縣(4)市
241. (4)下列何種鑰匙可於客房門反鎖時由外打開房門？(1)樓層主鑰匙(FLOOR MASTER)(2)反鎖鑰匙(DOUBLE LOCK KEY)(3)備份鑰匙(SPARE KEY) (4)緊急鑰匙(EMERGENCY KEY)



242. (3)下列何者不是"觀光旅館建築及設備標準"中規定應有的房間？(1)雙人房(2)套房(3)總統套房(4)單人房
243. (2)有關餐具擦拭的敘述，下列何者正確？(1)為講求時效一次擦拭整把餐具(2)應注意叉齒凹下處是否留有殘垢(3)擦好的餐具，注意用手握住餐具的柄放置整齊(4)杯子茶垢用嘴巴哈氣來擦拭
244. (2)乾粉式滅火器上壓力表指針，應停留於何區時才算功能正常？(1)紅區(2)綠區(3)黃區(4)都可以
245. (4)觀光旅館發現旅客有下列何種狀況，不須報請該主管機關處理？(1)自殺企圖(2)施用煙毒(3)發燒、嘔吐、腹瀉併發症(4)盲腸炎
246. (1)目前觀光法令規定，應設置單位或指定專人執行有關旅宿安寧維護事項的是下列何者？(1)觀光旅館業(2)旅館業(3)民宿(4)休閒農場
247. (2)旅館連鎖經營之連線業務，可藉由電腦完成之事項為何？(1)打掃(2)訂房(3)鋪床(4)洗衣
248. (4)食品工業上常使用的一種微生物是下列何者？(1)葡萄球菌(2)黴菌(3)螺旋菌(4)酵母
249. (4)旅客未入住前，訂房單是旅館與何人之租房合約？(1)住房者(2)介紹者(3)訂房組(4)訂房者間之租房合約
250. (2)旅館業的鼻祖是下列何者？(1)Remmons Wilson(2)Cesar Rity(3)Conrad N.Hilton(4)Ellsworth M.Statler
251. (1)顧客於消費後持公司發行之減價券、折讓券、抵用券、招待餐券等結帳；此舉乃為下列何者？(1)Rebates(2)Discount(3)PE(4)ENT
252. (4)餐廳編制中"Sommelier"是指何者？(1)客房餐服員(2)調酒師(3)品酒師(4)葡萄酒服務員
253. (2)國際觀光旅館，其套房之客房淨面積（不包括浴廁），最低標準為多少平方公尺？(1)25(2)32(3)19(4)13
254. (4)以下何者不是化妝室或浴廁區的物品？(1)Shampoo(2)Bubble Bath(3)Conditioner(4)Brochure
255. (4)依法規，一般觀光旅館客房最小正面寬是多少？(1)4(2)3.5(3)3.3(4)3.0 公尺
256. (2)國際觀光旅館，其單人房之客房淨面積（不包括浴廁），最低標準為多少平方公尺？(1)10(2)13(3)15(4)19
257. (3)一位單位主管能有效督導指揮的部屬人數，一般以多少人為準？(1)5~8 人(2)9~10 人(3)12~14 人(4)15~20 人
258. (2)旅館的浴巾，尺寸一般大約為何？(1)54 英吋×08 英吋(2)6 英吋×54 英吋(3)16 英吋×32 英吋(4)13 英吋×13 英吋



259. (1)餐廳負責訂席及帶位工作的是下列何者？(1)Hostess(2)Bartender(3)General Manager(4)Bus Boy
260. (3)專門為餐廳顧客點餐中酒（Table Wine）的服務員稱為？(1)Trancheur(2)Maître d'Hôtel(3)Chef de Vin(4)Chef de Rang
261. (3)有關「簡單型結構」之敘述，下列何者有誤？(1)組織結構扁平化(2)權責劃分清楚(3)中階幹部及幕僚人員多且承擔大部分業務(4)決策傳達都以口頭相傳
262. (2)旅館中的 Function 指的是？(1)副主廚(2)宴會廳(3)訂席(4)餐務部
263. (4)我國一般旅館登記及受理之主管機關為何？(1)交通部觀光局(2)省政府觀光處(3)各縣（市）警察局(4)直轄市及縣（市）觀光主管機關
264. (1)國內常見之 KING SIZE BED 尺寸為下列何種？(1)80-200×200 公分(2)150-180×200 公分(3)130-150×200 公分(4)90-110×200 公分
265. (3)ISO9002 是指？(1)通行許可(2)優良(3)國際品質認證(4)檢驗標準之標識，屬於服務業之代號
266. (1)提供顧客餐食、飲料及相關服務之營利事業稱為？(1)餐飲業(2)攤販(3)旅館業(4)觀光旅館業
267. (4)觀光遊樂業中最具代表性者為何？(1)遊樂設施(2)公營遊樂園(3)民營遊樂園(4)主題樂園
268. (4)下列何者不屬於餐旅服務業的產品特性？(1)消費者共同參與(2)服務品質不易控制(3)產品差異大(4)資本密集產業
269. (2)餐廳採用預約或在尖峰時間僱用兼職人員，主要是針對服務業的哪一個特性加以管理？(1)一致性 (2)易逝性(3)異質性(4)無形性
270. (4)就旅館的服務產品五大層次而言，單人房中的床具係屬於何種產品？(1)潛在(2)正常(3)期望(4)核心
271. (4)旅館的卡拉 OK 設備則是屬於何種產品？(1)潛在(2)正常(3)期望(4)擴大
272. (3)觀光餐旅套裝服務的呈現，一般可區分成四大部分，下列何者不屬之？(1)服務用物品(2)服務設施(3)服務人員(4)服務的內在感覺
273. (1)觀光餐旅套裝服務呈現的服務設施中，要評估其績效高低，下列何者不屬評估要素？(1)服務地點(2)建築體合適性(3)內部裝潢(4)設施佈置
274. (4)餐廳的商業午餐定價往往較晚餐來得低，此為何種定價法的應用？(1)折扣(2)奇數(3)差別(4)時間
275. (2)服務的五大特性中，因為觀光餐旅服務的何種屬性，故需要重視服務品牌形象？(1)顧客參與性(2)無形性(3)容易變動性(4)容易消失性

276. (4)在觀光餐旅服務行為矩陣中，劍湖山世界的電動遊樂設施，是屬於何種服務行為？(1)服務工作站(2)服務集群(3)大量服務(4)服務工廠
277. (4)常見的關係銷售行為不包括以下哪一個項目？(1)個人性溝通(2)直接郵寄(3)獎賞(4)團體溝通
278. (3)在透過生活型態來影響消費者決策之中，有所謂的 AIO 生活型態，這其中的"O"係指何種意思？(1)opportunity(2)order(3)opinion(4)opposite
279. (1)就心理學的角度言之，定價或價格係代表下列何者？(1)外在的價格線索或訊號(2)市場結構的規範性決策變數(3)產品供給與需求的均衡點(4)行銷組合的變數之一
280. (2)孫越推廣代言的麥斯威爾咖啡的「好東西要和好朋友一起分享」的訴求，則是屬於手段目的鏈中的何種訴求的層次？(1)抽象屬性(2)社會心理結果(3)實質結果(4)工具價值
281. (3)香檳的涉入程度一般與電視機不相上下，除了在下列那一種的涉入層面上，香檳明顯高於電視機？(1)符號價值(2)主觀的誤購機率(3)娛樂價值(4)負面結果重要性
282. (4)李小月在上網選訂觀光旅館或民宿時，店家會放上去各種房型的照片或飯店庭園的照片，來取信於顧客，這是運用何種方式來降低知覺風險的設計？(1)序列化(2)數量化(3)口碑化(4)實象具體化
283. (2)旅館標示房價的內涵或各種套裝行程的設計等資訊，則是運用何種方式來降低知覺風險的設計？(1)序列化(2)數量化(3)口碑化(4)實象具體化
284. (4)下列哪一個項目係不屬於內部服務品質之範疇？(1)資源(2)激勵(3)明確的責任(4)服務績效
285. (1)下列哪一個項目係不屬於外部顧客之需求？(1)自由的決策(2)氣氛(3)可靠性(4)時間性
286. (4)劉大年在逛餐飲美食街時，店家會秀出已經做好的麵或飯的道具模型，來取信於顧客，這是運用何種方式來降低知覺風險的設計？(1)序列化(2)數量化(3)口碑化(4)實象具體化
287. (2)服務的競爭優勢與差異定位，通常是指在何種項目上的績效差異？(1)資訊服務(2)附屬服務(3)套裝服務(4)核心服務
288. (3)服務行銷的七個 P 中，除了產品、價格、通路、促銷 4P 外，尚有套裝，人員和什麼？(1)姿勢(2)平台(3)程序(4)位置
289. (1)觀光旅館的輔導、管理機構是？(1)交通部觀光局(2)經濟部(3)直轄市、縣(市)(4)內政部
290. (2)未領取觀光旅館業登記證而經營者處新台幣多少？(1)3 萬元以上、15 萬元以下 (2)9 萬元以上、45 萬元以下(3)1 萬元以上、5 萬元以下(4)5 萬元以上、15 萬元以下之罰款
291. (4)台灣第一家觀光 HOTEL 蓋在何處？(1)北投(2)陽明山(3)梨山 (4)台北車站付近
292. (1)觀光旅館業為每一位旅客所投之責任保險，意外死亡之最低投保金額應為新臺幣多少元？(1)200 萬元(2)300 萬元(3)400 萬元(4)500 萬元

293. (1;2;3)餐旅業的主要商品之一就是服務，而服務又是一種無形的商品，因此無法透過類似實體商品一樣的品質管理來掌控商品品質，為達到顧客滿意度一致，廠商常施以 SOP，將影響服務品質的負面因素屏除，以下何者為標準作業流程(SOP)的優點？【複選】(1)降低操作成本(2)降低人事訓練費用(3)維持品質在一定的水準(4)發揮創意及想像力
294. (1;2;3)下列何者為服務業的特性？【複選】(1)無形性(2)異質性(3)不可儲存性(4)擁有專利權
295. (1;2;3;4)服務的價格會因下列因素而變動？【複選】(1)季節(2)數量(3)消費頻率(4)團體
296. (1;2;3)服務系統由三個部份組成，以下何者為是？【複選】(1)前場(2)後場(3)服務接觸點(4)後續追蹤
297. (1;2;3)由於服務業的服務能量是隨時而逝的，服務管理者可以採取以下何種策略？【複選】(1)分散需求(2)調整服務能量(3)讓顧客等待(4)請顧客下次再來
298. (1;2;3)服務接觸三元素，是指下列何者？【複選】(1)服務組織(2)接洽的員工(3)顧客(4)設備
299. (1;2;3)服務接觸可依傳遞方式分為？【複選】(1)遠距接觸(2)電話接觸(3)面對面接觸(4)以上皆非
300. (1;2;3)下列屬於旅遊產品的企劃？【複選】(1)產品設計(2)成本估算(3)產品訓練(4)OP 作業