

113 學年度四技二專第一次聯合模擬考試

餐旅群 專業科目(一) 詳解

113-1-17-4

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

- (A) 米其林指南星級評等意義
一星：Very Good Cooking, High Quality Cooking, Worth A Stop. 優質烹調，不妨一試
二星：Excellent Cooking, Worth A Detour. 烹調出色，值得繞道前往
三星：Exceptional Cuisine, Worth A Special Journey. 卓越的烹調，值得專程造訪
- (A) Sommelier、(B) Wine Butler、(C) Chef de Vin 皆為侍酒師職稱
(D) Commis de Suite 傳菜員，負責將點菜單送入廚房及料理成品送至服務桌
- Heterogeneity 異質性：服務產生落差
Inseparability 不可分割性：生產與銷售同時進行
Sensibility 敏感性：受大環境(如政治、經濟等)影響而改變選擇
Perishability 易逝性：產品與服務具有時效性，隔日無價
- 「行政院主計總處」中華民國行業標準分類
H 大類：運輸及倉儲業，包含陸上、水上、航空運輸業
I 大類：住宿及餐飲業，包含短期住宿、其他住宿、餐食業、外燴及團膳、飲料業等
N 大類：支援服務業，包含旅行相關服務業、會展業等
R 大類：藝術、娛樂及休閒服務業，包含運動服務業、遊樂園及主題樂園等
「經濟部商業司」司行號及有限合夥營業項目：
F 大類：批發、零售及餐飲業，包含餐飲業、網路零售、便利商店等
G 大類：運輸、倉儲及通信業，包含陸上、水上、航空運輸業等
J 大類：文化、運動、休閒及其他服務業，包含運動服務、觀光及旅遊服務等
- (A) 交通部觀光署：國家風景區
(B) 退除役官兵輔導委員會：國家農場/遊樂區/休閒農場
(C) 農業部林業及自然保育署：國家森林遊樂區
(D) 內政部國家公園署：國家公園/都會公園/國家自然公園濕地保育
- (A) Global Hyatt Corporation 凱悅國際飯店集團，包含 Grand Hyatt 君悅、Park Hyatt 柏悅、Hyatt Regency 凱悅等
(B) Marriott International 萬豪國際集團，包含原喜達屋集團(喜來登 Sheraton、威斯汀 Westin 等)、Ritz Carlton 麗池卡爾登、Courtyard 萬怡等
(C) InterContinental Hotels Group plc 洲際酒店集團，包含 Indigo 英迪格、Holiday Inn 假日、Crowne Plaza 皇冠假日等
(D) Accor 法國雅高集團，包含 Novotel、Pullman 等
- 交通部觀光署六組：企劃組、國際組、旅行業組、旅宿組、景區發展組、旅遊推廣組
(B) 觀光市場之調查、統計、分析、研究及出版→企劃組
(C) 臺灣觀光全球品牌形象之推動及宣傳→國際組
(D) 大型觀光活動之規劃、推動、整合行銷及宣傳→旅遊推廣組
*觀光資源調查、研究及整合規劃→景區發展組
- (A) 臺灣第一個設置之駐外辦事處為美國舊金山，於 1970 年 4 月成立，而日本東京則於同年 6 月成立
- (A) Revenue Management(或稱 Yield Management)營收管理
(B) Standard Operation Procedure 標準作業流程
(C) Tourism Multiplier Effect 觀光乘數效應，為餐旅產業產生的正面經濟影響
(D) Carrying Capacity 遊客承載量，觀光資源有一定的容納量，超過負荷時會造成環境破壞，為餐旅產業產生的負面環境影響
- 職涯發展包含：
(1) 職涯管理 Career Management—企業安排
(2) 職涯規劃 Career Planning—員工選擇，依循步驟大致為「認識自己(優勢/劣勢)→職業探索(未來趨勢)→明智抉擇(擇己所愛)→設定目標(短中長期)→執行計畫→檢討修正→達成目標」
- 小陳領隊當下轉身離開較不適宜，或許能詢問客人「若是您的手機型號是新款，或許能用您的手機進行拍攝」
- (C)「小廟容不下大佛」較不適合用於人資招募時與求職者對話的用詞
- (A) Commis de Rang 助理服務員
(B) Maître d'Hôtel de Carré 領班
(C) Chef de Rang 服務員
(D) Commis de Débarrasseur 收拾員
- (A) Boucher 切割廚師
(B) Poissonnier 魚類廚師
(C) Garde Manger 冷盤廚師
(D) Entremetier 蔬菜廚師
- (A) Filling Station 大眾餐廳/快餐車服務：供應菜色少但服務快速也最少，價格便宜，如熱狗攤/雞排攤

- (B) Community Restaurant 家庭餐廳/社區餐廳：多位於社區內，提供經濟實惠，環境溫馨的服務
- (C) Specialty Restaurant 特色餐廳：提供主題餐食服務，環境亦搭配主題進行設計
- (D) Gourmet Restaurant 美食餐廳：以專業服務技術，精緻食材品質提供服務
16. (A) Yorkshire Pudding 約克夏布丁：英國
(B) Escargot de Bourgogne 勃根地烤田螺：法國
(C) Quiche Lorraine 培根蔬菜派(洛林鹹派)：法國
(D) Salade Niçoise 尼斯沙拉：法國
17. (D) 蝦類：龍井蝦仁—浙菜、乾燒明蝦—川菜、油爆蝦—滬菜
18. (A) 酥脆超薄牛舌餅—宜蘭
(B) 入口即化鳳眼糕—彰化
(C) 涮嘴調味櫻花蝦酥—屏東
(D) 軟 Q 入味黑糖糕—澎湖
19. 圖(二)配置為熱源設備設於兩側牆面相對，工作檯置於中央，走道動線可四周環繞，是適用於供應團膳的廚房格局設計
(A) U Arrangement U 型排列
(B) Face to Face Parallel Arrangement 面對面排列
(C) Back to Back Parallel Arrangement 背對背排列
(D) Straight Line Arrangement 直線型排列
20. 甲、清潔作業區：①上菜區、⑤餐盒包裝區
乙、準清潔作業區：⑥切割區、⑧調理區
丙、汙染作業區：②驗收區、④原料倉庫區
丁、非食品處理區：③休息室、⑦更衣室
21. (C) 所有物品皆應放置於層架上，最底層應至少離地面約 8 吋(20 公分)高
22. (D) 在職訓練是針對在職員工給予新知識或新技術所做的訓練
23. 馬斯洛(A. Maslow)所提出的「需求層級理論」由低至高層次為：生理需求(基本薪資、員餐)→安全需求(穩定工作保障)→社會需求(團體歸屬感)→自尊需求(重視與驚喜)→自我實現需求(職涯發展與成長)
24. 甲、蒸汽：②100°C/b.餐具 2 分鐘/c.毛巾 10 分鐘
乙、熱水：①80°C/b.餐具 2 分鐘
丙、乾熱：③110°C/c.餐具 30 分鐘
丁、煮沸：②100°C/a.餐具 1 分鐘/d.毛巾 5 分鐘
*氣液：④200 ppm/b.餐具 2 分鐘
25. (B) 軟化烹調法主要是以水或蒸汽，將食物煮熟，而低溫慢煮的舒肥方式符合其條件
26. 烹調耗損率 = $\frac{\text{烹調耗損重量}}{\text{食材總重}} \times 100\%$

$$20\% = \frac{X}{12} \times 100\% = 2.4 \text{ 公斤}$$
 食材總重 12 公斤 - 切割耗損 2 公斤 - 烹調耗損 2.4 公斤 = 7.6 公斤
27. $\frac{\text{銷售毛利}}{\text{銷售總額}} \times 100\% = \text{銷售毛利率}$
 銷售總額 - 餐飲成本 = 銷售毛利
 銷售毛利 = 160,000 - 40,000 - 9,000 = 111,000
 銷售毛利率 = $\left(\frac{111,000}{160,000}\right) \times 100\% = 69\%$
28. (A) 細菌性食品中毒，有三種：
 ①感染型：病原菌污染在食品上又加以繁殖。例如：沙門氏菌、腸炎弧菌
 ②毒素型：病原菌在食品中增殖時產生毒素。例如：金黃色葡萄球菌、肉毒桿菌、仙人掌桿菌
 ③中間型：感染型或毒素型分不清者。例如：病原性大腸桿菌
 (B) 化學性食品中毒：農藥、有毒非法添加物、重金屬等
 (C) 天然毒素食品中毒：毒貝類、毒河豚、毒菇、馬鈴薯塊莖發芽等
 (D) 寄生蟲食品中毒：海獸胃線蟲症(Anisakiasis)
29. (A) Teppanyaki 鐵板燒：櫃檯式服務
(B) Fly Kitchen 空中廚房：團膳服務
(C) Snack Bar 快餐廳：櫃檯式服務
(D) Refreshment Stand 小吃攤：櫃檯式服務
30. (A) 86 年西雅圖極品咖啡成立/87 年星巴克咖啡成立
(C) 79 年速食餐廳漢堡王與摩斯漢堡
(D) 臺灣光復之時，所謂的「官菜」源自北投地區之酒家菜
31. 商品構成要素：
 【有形商品】(A) Facilitating Goods 促成商品—客房、
 (B) Supporting Facilities 支援設施—地理位置、裝潢
 【無形商品】(C) Explicit Services 外顯服務—乾淨洗手間、(D) Implicit Services 內隱服務—尊榮感
32. (A) 「People are Number One」為 Mr. Marriott 之名言，Marriott International 萬豪國際集團—目前為全球第一大飯店集團
 (B) Hilton Worldwide 希爾頓全球酒店集團—目前為全球第二大飯店集團
 (C) Nikko Hotels International 國際日航連鎖飯店
 (D) Shangri-La Hotels & Resorts 香格里拉酒店集團
33. (C) 在隋唐時期設有「番坊」，用以提供伊斯蘭教商人住宿
34. Limited-service Hotel 是指提供有限服務的旅館類型
 (A) Novotel—屬於法國雅高集團(Accor)主打經濟型飯店品牌，桃園有一家
 (B) InterContinental—屬於洲際酒店集團(InterContinental Hotels Group PLC)為奢華型飯店品牌，高雄有一家
 (C) Westin—屬於萬豪國際集團(Marriott International) Premium 系列品牌，桃園有一家
 (D) Moxy—屬於萬豪國際集團(Marriott International) Select 系列品牌，臺中有一家
35. (A) Private House 寄宿家庭
(B) Transit Hotel 過境旅館
(C) Timeshare Hotel 分時共享旅館
(D) Green Hotel 環保旅館
36. (B) 申請評定為四星級與四星級以上旅館時，由三名評鑑委員以「不」預警方式進行評核
 (C) 由「交通部觀光署」核發之星級旅館評鑑標識，效期為三年
 (D) 星級旅館評鑑配分合計「1000」分，獲得 651 分至 750 分者，核給四星級

37. (A) Studio Bed 沙發床，沙發可擴增為床舖
(B) Duo Bed 併用床，部分為沙發，部分為單人床，合併後即為一張雙人床
(C) Bunk Bed 雙層床，屬於上下床舖，無法折疊或暫收
(D) Wall Bed 牆床，是一種可將床收納立在牆面的類型
38. Night Shift Receptionist 夜間櫃檯接待員，負責夜間接待、銷售及入住登記等工作
(A) No Show List 未到旅客名單
(B) Daily Room Revenue Report 客房每日收入表
(C) Night Clerk Room Report 夜間櫃檯人員房間報表
(D) List of Expected Arrival 預定到達旅客名單，由訂房人員製作
39. (A) Concierge 詢問服務人員/禮賓人員
(B) Flight Greeter 機場(高鐵)接待代表
(C) Bellhop 行李員
(D) Door Attendant 門衛
40. Fine Dining 精緻餐飲
(A) Continental Plan 歐陸式計價：含歐陸式早餐
(B) Bermuda Plan 百慕達式計價：含美式早餐
(C) European Plan 歐式計價：不含餐
(D) Modified American Plan 修正美式計價：含兩餐，通常為晚餐及早餐
41. 加入 Marriott Bonvoy 萬豪旅享家是免費的，可以通過累積入住房晚、點數來升級會員等級，獲得更多權益
(A) Renaissance Shanghai Yu Garden Hotel—萬豪國際集團旗下：萬麗酒店品牌
(B) Pullman Shanghai Jing An—法國雅高集團旗下：鉅爾曼酒店品牌
(C) Mercure Shanghai Yu Garden—法國雅高集團旗下美居酒店品牌
(D) Hyatt Place Shanghai Tianshan Plaza—凱悅國際飯店集團旗下：凱悅嘉軒酒店品牌
42. (A) Package Rate 套裝價格：住宿、餐飲、行程
(B) Promotion Rate 促銷價格：最低優惠、淡季優惠
(C) Keep Room Rate 保留價格：住客短暫離開數天，行李仍留置客房中
(D) Company Rate 商務契約價：公司行號事先與旅館簽約，依簽約價格入住
43. 延遲退房(Late Check Out)收費標準如下：
3 小時內：加收三分之一房租
3~6 小時：加收二分之一房租
6 小時以上：加收一日房租
林老師一家延遲 1.5 小時，故應加收三分之一房租，故每房應加收費用約為 1,727 元
44. (A) OD = Occupied & Dirty 未清潔續住房
(B) OCC = Occupied Room 已清潔續住房
(C) OOI = Out of Inventory 短期可修復故障房
(D) VR = Vacant & Ready 已清潔經檢查可銷售房
45. (A) Rebates 減讓：以招待券、折價券等前往消費
(B) Complimentary 免費招待：無需付費
(C) Guest Ledger 住客簽帳：退房時與房租一併結算費用
(D) Personal Entertainment 主管優惠折扣：主管在權限之內可簽出折扣優惠
46. (A) 離島民宿之經營規模，應為客房數十五間以下，且客房總樓地板面積四百平方公尺以下
(B) 民宿經營者應投保責任保險，保險期間總保險金額為新臺幣二千四百萬元
(C) 民宿經營者應將房間價格、旅客住宿須知及緊急避難逃生位置圖，置於客房明顯光亮之處
47. 客房總數 × 住房率 = 出售客房總數
 $350 \times 58\% = 203$ 間
$$\frac{\text{客房總收入}}{\text{出售客房總數}} = \text{每房平均房價}$$
$$\frac{930,000}{203} = 4581.2 \text{ (約 4581 元)}$$
48. Small Luxury Hotels of the World 全球奢華精品酒店：跨越 90 多個國家、擁有 540 多家獨立經營酒店的全球奢華精品酒店組成的聯盟
(A) Voluntary Chain 業務連鎖：多家獨立旅館自行結盟，共推住宿券
(B) Direct Owned 直營連鎖：業主自行投資及管理
(C) Referral Chain 會員連鎖：加入有條件會員組織，繳交會員費，享有共同行銷資源
(D) Franchise Chain 特許加盟：加盟旅館品牌，使用其商標及技術
49. (A) Connecting Room 連通房
(B) Adjoining Room 鄰接房
(C) Penthouse Suite 閣樓套房
(D) Duplex Suite 雙樓套房
50. (A) Highway Motel 汽車旅館
(B) Boutique Hotel 精品旅館
(C) Airport Hotel 機場旅館
(D) Capsule Hotel 膠囊旅館