

# 114 學年度四技二專第二次聯合模擬考試

## 餐旅群 專業科目(一) 詳解

114-2-17-4

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	D	A	B	C	B	C	D	B	D	D	A	B	A	A	D	D	B	B	A	B	C	B	D
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
B	C	C	B	C	A	C	A	B	C	C	A	C	C	B	C	B	A	D	A	D	D	C	B	D

- (A) H 大類：運輸及倉儲業(郵輪屬於水上運輸)  
(B) N 大類：支援服務業  
(C) R 大類：藝術、娛樂、休閒服務業類  
(D) I 大類：住宿餐飲業
- (D) 「Host」這個詞可以有許多意思，取決於具體語境。最常見的用法是作為「領檯」或「接待員」，負責引導客人入座並提供初步的接待服務。此外，也可以指「主持人」或「宴會活動主辦人」；Hostel 主要以提供「床位」為主。和旅館不同的是，旅館主要提供「房間」，因此 Hostel 通常會是很多人共享一個空間或房間，多為上下鋪的床位
- (A) Heterogeneity 異質性  
(B) Perishability 易逝性  
(C) Rigidity of Supply Components 供給彈性低  
(D) Sensibility 敏感性，易受內外環境等重大事件影響
- (A) Pilgrimage Tourism 朝聖旅遊  
(B) Alternative Tourism 另類觀光  
(C) Volunteer Tourism 公益觀光  
(D) Industrial Tourism 產業觀光
- (A) Job Classification 工作分類  
(C) Apprentice 學徒  
(D) Standard Operation Procedure 標準作業流程
- (C) 消費者對品牌忠誠度低，年輕世代偏好快速、多元的外送選擇，消費者更關注餐點品質與送達速度，而非實體店面的品牌形象
- (A) 吧檯用餐(Counter Dining)表示餐廳是開放式廚房的概念，讓客人們能夠近距離從吧檯全面觀看廚師工作時的風采  
(B) 街頭小吃(Street Food)認識與體驗臺灣飲食文化的最佳方法，就是到代表性的夜市品嚐街頭小吃。米其林兩個車輪加一個小屋頂的標示，代表所介紹的食物是街頭小吃。這個標誌代表的是店面的外型特徵，而不是食物品質  
(C) 簡單的餐飲店(Simple Shop)優質的美食，在簡單輕鬆的店家也可以找到，在《米其林指南》中，這個標示代表的就是這類餐廳。不過別與「街頭小吃」的類別混淆，這個標示指的只是服務或是硬體上比較簡約的店家  
(D) 陽臺用餐(Terrace Dining)這個標示代表客人有露天陽臺用餐的選擇，又或者可以在戶外的環境用餐  
(資料來源：《米其林指南》  
[https://guide.michelin.com/tw/zh\\_TW/about-the-micheli](https://guide.michelin.com/tw/zh_TW/about-the-micheli)

- n-guide-taipei)
- (C) UNWTO 在 1979 年第三屆聯合國世界旅遊組織大會上，正式決定將每年的 9 月 27 日定為「世界旅遊日」，以推廣旅遊業的價值及其對社會、文化、政治與經濟的影響
  - (A) 核心產品(Core Product)消費者購買產品時追求的「根本需求」，是產品存在的最基本價值。例如住宿休息，滿足睡眠、安全的基本需求  
(B) 基本產品(Basic Product)產品必須具備的「基本功能或實體形式」，例如：客房內的床鋪、浴室、空調、家具設備等  
(C) 期望產品(Expected Product)消費者「合理預期」會獲得的附加服務或條件，例如：每日客房清潔、免費 Wi-Fi  
(D) 附加產品(Augmented Product)超出消費者預期的增值服務，例如：免費機場接送、贈送 SPA 療程、會員專屬禮遇(如房型升等、迎賓飲料水果)
  - (B) 寵物入住房型的床單、毛巾等，不能與其他房型布巾共同清洗(各飯店寵物政策可能有些許不同，入住前須注意飯店規定)
  - (D) 雙心石滬位於澎湖縣七美鄉東湖村頂隙北面海崖下，因此又稱「頂隙滬」，已有 700 多年的悠久歷史，利用玄武岩及珊瑚礁在潮間帶築成的捕魚石牆，也是一種海中陷阱，特殊景觀的休閒漁業也為這美麗的島嶼，紀錄下永恆的浪漫傳說。澎湖雙心石滬是澎湖目前保存最完整和最美麗的石滬。金門國家公園此處傳統建築文化與風土民情多沿襲閩南古風代表性的傳統聚落中，除傳統的閩南建築外，也有「洋樓建築」，均具有極高的藝術性，也道出了先民遷徙此地的歷史歲月。因地理位置特殊，金門成為保障臺澎安全的第一道防線；多次戰役亦使金門充滿了戰地風情，有別於其他國家公園的自然風貌
  - (D) 來臺旅客除「越南」呈現「負」成長，其他各主要客源市場均呈現「正」成長
  - (A) 中華民國交通部觀光署在泰國曼谷設有辦事處，此辦事處主要負責泰國、柬埔寨、緬甸、寮國及越南等東南亞國家的觀光推廣業務
  - 觀光系統(Tourism System)中，觀光主體(人、旅客、觀光客)；觀光客體(觀光資源、觀光設施、觀光據點，例如：遊樂區、國家公園、景點)；觀光媒體(觀光相關產業，例如：住宿業、旅行業、餐旅業、交通運輸業；觀光相關人員，例如：領隊、導遊及領團人員)
  - 「翻檯率」(Turnover Rate)=用餐客人總數÷餐廳總座

位數： $60 \div 40 = 1.5$

16. (A) Catering Service 外燴服務  
(B) Semi-buffet Service 半自助餐服務  
(C) Buffet Service 自助餐服務(以人頭計價，一價吃到飽)  
(D) Guéridon Service 旁桌服務
17. 辦桌上菜順序：冷盤(拚盤)、熱炒、主菜、湯類、甜湯點心或水果；丁、百年好合併盤→丙、清炒花枝魷魚→乙、烤豬肋排→甲、雞仔豬肚鱉→戊、八寶甜湯
18. (A)(B) 男生及女生外場服勤人員需依據公司規範自備襪子及素面鞋款  
(C) 不宜使用濃郁香水掩飾個人身上的體味
19. (B) 服務接觸(Service Encounter)，又稱「關鍵時刻」(Moment of Truth)，是指顧客與服務人員或服務系統之間，爲了取得服務所發生的任何互動過程。這個時刻是服務品質具體呈現的關鍵，因爲顧客會根據這些接觸點的體驗，來判斷服務的好壞。因此，從櫃檯接待到電話諮詢，所有能與顧客產生互動的環節，都屬於服務接觸的範疇
20. (A) 快速直達服務並非「台灣好行」的主要特色，高鐵與臺鐵之間有各自的接駁方式  
(C) 台灣好行服務對象包含國內、外所有自由行旅客，且不限語言服務  
(D) 台灣好行主要服務對象爲自由行散客，無須預約即可搭乘
21. (A) 觀光旅館業、旅館業、民宿及其他住宿業不得提供容量「小於 180 毫升」之液態盥洗及保養用品(洗髮乳、潤髮乳、沐浴乳及乳液)
22. (B) Extra Bed：加床
23. (C) 受氣候變遷影響，「夜間」旅遊越來越受歡迎。67%的旅人選擇將活動移至夜晚，以避開高溫，77%的旅人更偏好氣候涼爽的旅遊地點。此外，爲了保護生態環境，超過半數(67%)的旅人表示願意選擇無燈光的旅宿，透過減少光害污染來保護當地的動植物
24. (B) 臺中市一高美濕地；忘憂森林位於南投縣鹿谷鄉
25. (A) ALLOW 是行李額度(Baggage Allowance)的縮寫，表示旅客可攜帶的免費行李件數或重量。訂票代號通常爲 PNR(Passenger Name Record)  
(B) CLASS 是艙等代號(Booking Class)，代表旅客訂購的機票艙位等級，例如經濟艙(Economy Class)的代號可能爲 Y、M、B 等。訂位狀況則通常在機票的狀態欄(STATUS)中顯示  
(C) FROM/TO 表示出發地與目的地城市(Origin/Destination)，是整個行程最主要的資訊。機票的有效期限通常由 VALIDITY 或 FARE BASIS 等欄位來顯示
26. (A) Express Check In 快速遷入  
(B) Express Check Out 快速退房  
(C) Airport Shuttle Service 機場接送服務  
(D) Butler Service 管家服務
27. (A) 百慕達式計價(BP)，房租包含住宿及豐富的美式早餐  
(B) 美式計價(AP)，房租包含住宿及三餐  
(C) 修正美式計價(MAP)，房租包含住宿及兩餐

- (D) 歐式計價(EP)，房租只含住宿，不包括任何餐食
28. (C) 《食品良好衛生規範準則》第 33 條第三款：辦理二百人以上餐飲時，於辦理「三日前」向辦理外燴餐飲地點之衛生局(所)報請備查；其備查內容包括委辦者、承辦者、辦理地點、參加人數及菜單
29. 材料成本率 = 成本 ÷ 售價  
(20% = 30 元 ÷ 售價；售價 = 150 元)
30. (A) 剝椒魚頭(湘菜 = 湖南菜)、砂鍋魚頭(臺菜、江浙菜)  
(B) 宋嫂魚羹(浙江菜)、松鼠黃魚(江蘇菜)屬於江浙菜  
(C) 豆瓣鯉魚、酸菜魚屬於川菜  
(D) 糖醋桂魚(江蘇菜)、臭鱖魚(徽菜)
31. (A) Boiled Egg(帶殼水煮蛋)→Scrambled Eggs(炒蛋)→Over Easy(煎蛋/雙面嫩煎)→Sunny Side Up(太陽蛋)；Poached Egg(水波蛋/不帶殼水煮蛋)；Over Hard(煎蛋/雙面煎熟)；Omelet(蛋捲/歐姆蛋)
32. (A) Presidential Suite Room 總統套房  
(B) Studio Room 沙發床房  
(C) Barrier-free Guestroom 無障礙客房  
(D) Executive Room 商務客房
33. (A) Motel 汽車旅館  
(B) Timeshare Resort Hotel 分時度假旅館  
(C) B&B 民宿  
(D) Apartment Hotel 公寓式旅館
34. (B) 授予金級、銀級、銅級，三種不同級別之環保標章。說明：環境部推動「環保標章旅館」是鼓勵旅宿業者實施環保措施，包括企業環境管理、節能、省水措施、綠色採購、一次用產品與廢棄物減量，以及污染防治六大面向；由旅宿業者自願性申請，依符合程度經第三方驗證及本部審查後，授予金級、銀級、銅級不同級別之環保標章。取得環保標章之旅宿業，可提升企業永續經營形象，且因力行節能及省水措施，直接降低營運成本，並透過本平台及相關政府資訊平台露出，提升市場能見度，更有機會取得政府相關補助、獎勵，以及公務人員國民旅遊資訊串接，獲取更多資源與合作機會。最重要的是，民眾可透過選住環保標章旅館，使旅遊過程置身其中，自然而然就能達到環保、永續，實踐永續綠生活。(資料來源：淨零綠生活網頁)
35. 「延遲退房」收費方式：中午 12 點到下午 3 點，收一日房租的三分之一；下午 3 點到下午 6 點，收一日房租的二分之一；超過下午 6 點者，收全天房租； $6,000 + 6,000 = 12,000$  元
36. (A) MOML 穆斯林餐，遵照伊斯蘭教規製作，不含豬肉、明膠及酒精  
(B) BBML 嬰兒餐，爲嬰兒設計的食品，分爲兩階段：4~6 個月與 6~24 個月  
(C) DBML 糖尿病餐，爲糖尿病患者量身打造，採用無糖、低脂、高纖食材，並以代糖取代蔗糖  
(D) BLML 清淡餐，少油、少鹽、無刺激性，適合胃部不適或需溫和飲食的乘客
37. (A) 鳴日號(Future)是由臺灣鐵路管理局與柏成設計合作改造的觀光列車，於 2020 年底正式啓航。其設計核心爲「減法美學」，主打黑色與橘色的簡約外觀，

- 內部則強調寬敞舒適的空間與大片觀景窗。最特別的是，它與多家知名飯店合作，提供五星級的餐點服務，徹底顛覆了傳統火車的搭乘體驗
- (B) 星光號、(C) 臺灣號非臺鐵觀光列車的官方名稱
- (D) 藍皮解憂號是另一列由臺鐵改造的觀光列車，於 2022 年 10 月重新啓航，主打南迴線的「解憂」之旅，保留了藍皮普通車開窗通風的懷舊特色，而非豪華體驗
38. (C) 我國法規並未強制規定導遊人員每日的解說或服務時間上限為十二小時。雖然實務上會考量導遊的休息時間與工作時數，但這並非明確的法規條文
39. 空房率： $\frac{250}{600} \times 100\% \div 41.67\%$   
 住房率： $1 - 41.67\% = 58.33\%$   
 每房平均房價 = 總收入  $\div$  已出租房間數  
 $1,755,000 \div 350 = 5,014$  元
40. 依據我國《國外旅遊定型化契約》，第十二條(因可歸責於旅行業之事由致無法成行)因可歸責於乙方之事由，致旅遊活動無法成行者，乙方於知悉旅遊活動無法成行時，應即通知甲方且說明其事由，並退還甲方已繳之旅遊費用。第五項旅遊開始「前一日」解除契約者，賠償旅遊費用「百分之五十」  
 $48,000 \times 50\% = 24,000$  元
41. 財政部於 114 年 1 月 23 日修正發布「入境旅客攜帶行李物品報驗稅放辦法」第 11 條及第 4 條附表，提高自用酒類免稅上限至 1.5 公升  
 $3 \text{ 人} \times 1.5 \text{ 公升} = 4.5 \text{ 公升}$
42. (A) 高雄—不老溫泉  
 (C) 屏東—四重溪溫泉  
 (D) 花蓮—安通溫泉
43. 根據交通部國內旅遊定型化契約範本：第八條(旅遊費用所涵蓋之項目)甲方依第五條約定繳納之旅遊費用，除雙方依第三十二條另有約定外，應包括下列項目：其中第十項「保險費」：責任保險及履約保證保險
44. (D) 旅行業責任保險的保障主體是「旅客」，當旅客在旅遊期間因意外事故(例如車禍、跌倒、食物中毒等)，導致身體受傷、失能或死亡時，若旅行社依法須負賠償責任，保險公司便會依約定給付保險金。此保險的目的是轉嫁旅行社的經營風險，並在事故發生時，提供旅客最基本的保障。此外，新修法也強化了「限額無過失責任」的精神，讓旅客在特定情況下，不論旅行社是否有過失，都能直接向保險公司請求理賠，使權益獲得更直接的保障
45. (A) 「旅遊平安險」主要保障旅途中發生意外事故造成的人身損害，像是意外身故失能補償、醫療費用理賠等。除此之外，旅平險通常也包含一些其他的理賠項目，例如：食物中毒、海外突發疾病以及海外急難救助等
46. (D) 旅遊不便險：主要針對旅途中因班機延誤、行李延誤或遺失、旅程縮短等非人身安全的「不便」狀況所造成的額外費用或財務損失進行補償。題目中提到的「班機延誤」與「額外購買日用品」，均屬於旅遊不便險的理賠範圍
47. (D) 因密封不完全且未充分加熱，導致「肉毒桿菌」

孢子繁殖並產生神經毒素

48. (C) 因米飯煮熟後在室溫冷卻長達 6 小時，「仙人掌桿菌」大量繁殖。常見於米飯、麵食等澱粉類食物
49. (B) 「羊羹」為蘇澳地方特產
50. (A) 鹿港：鳳眼糕、蝦猴、牛舌餅。嘉義：方塊酥  
 (B) 臺東：釋迦、金針、洛神花。臺南：棺材板  
 (C) 旗山：香蕉。新竹：米粉