

一：選擇題（每題 2 分，共 40 分）

- (C) 1.關於各類服務方式的「空間與人力成本」比較，下列敘述何者正確？
(A) 美式服務 (American Service) 最耗人力，但空間利用率高
(B) 俄式服務 (Russian Service) 最節省人力，因由廚房裝盤完成
(C) 法式服務 (French Service) 對空間需求最大，服務人員專業度要求最高
(D) 英式服務 (English Service) 因使用旁桌服務 (Gueridon)，故服務節奏最慢。
- (A) 2.關於「銀盤服務」(Silver Service) 的操作要領，下列何者錯誤？
(A) 服務員應從客人左側，以右手持服務叉匙分菜
(B) 服務順序應秉持「女士優先」，最後才是主人
(C) 分菜時，叉匙應呈「鉗狀」或「掌狀」操作
(D) 若為最後一位客人分完菜，銀盤應從客人左側撤離。
- (D) 3.關於旅館房務管理中的「房間狀態」，下列敘述何者正確？
(A) OOO (Out of Order) 代表房間暫時故障，可於當日修復銷售
(B) C/O (Check-out) 代表客人已結帳，房務員可立即安排新客入住
(C) DND (Do Not Disturb) 房客，若超過下午兩點未出，房務員應報備主管處理
(D) Sleep-out 代表房間已售出，但房客當晚未回房睡覺。
- (A) 4.關於葡萄酒的標示與服務，下列何者正確？
(A) 法國產區管制法律 (A.O.C.) 中，級別越高代表規範越嚴格，產區範圍通常越小
(B) 為了展現專業，紅葡萄酒不論年份久遠，皆必須進行「換瓶 (Decanting)」
(C) 香檳 (Champagne) 若標示為「Brut」，代表其口感極甜
(D) 白葡萄酒開瓶後，應立即倒入大容量的氣球型杯 (Balloon Glass) 中醒酒。
- (C) 5.有關發酵酒 (釀造酒) 與蒸餾酒的製程辨析，下列何者錯誤？
(A) 威士忌 (Whisky) 與啤酒 (Beer) 的共同原始原料皆為穀物
(B) 白蘭地 (Brandy) 是將發酵後的果酒進行蒸餾，通常使用銅製壺式蒸餾器或連續蒸餾器
(C) 伏特加 (Vodka) 為了追求極致純淨，通常不經過任何過濾程序直接裝瓶
(D) 蘭姆酒 (Rum) 是以甘蔗糖蜜或甘蔗汁為原料，經發酵與蒸餾而成。
- (A) 6.關於茶葉的發酵程度分類，下列配對何者完全正確？
(A) 龍井、碧螺春：不發酵茶 (綠茶)
(B) 鐵觀音、東方美人：全發酵茶 (紅茶)
(C) 普洱茶：半發酵茶 (烏龍茶)
(D) 白毫銀針：後發酵茶 (黑茶)。
- (C) 7.關於氣泡飲料與礦水服務，下列敘述何者正確？
(A) 蘇打水 (Soda Water) 與湯力水 (Tuning Water / Tonic) 成分完全相同，僅名稱不同
(B) 氣泡礦泉水 (Sparkling Mineral Water) 的氣泡均為人工充填，無天然產出
(C) 提供冰鎮礦泉水服務時，應詢問客人是否需要「加片檸檬 (With a twist of lemon)」
(D) 為了保鮮，所有罐裝碳酸飲料應在開啟前用力搖晃，確保二氧化碳均勻分布。
- (A) 8.關於觀光產業的特性，下列敘述何者正確？
(A) 觀光產品具備「不可移轉性」，指旅客必須親自前往目的地消費
(B) 觀光產品具備「可儲存性」，飯店沒賣出的房間可以留到隔日再賣
(C) 觀光需求具備「高度彈性」，不受政治或匯率波動影響
(D) 觀光產業具備「勞力密集性」，自動化設備可完全取代人力服務。
- (B) 9.旅館經營中常使用的指標「RevPAR」(每間可售房平均房價)，其計算公式應為：
(A) 總客房收入 ÷ 總來客人數
(B) 平均房價 (ADR) × 客房出租率 (Occupancy Rate)
(C) 總營業額 ÷ 客房總數

- (D) 客位數 ÷ 總成本。
- (B) 10.關於餐飲業的演進與歷史，下列何者正確？
- (A) 世界上第一家咖啡廳據考證起源於義大利威尼斯
- (B) 「Restaurant」一詞最早出現在法國，原意是指一種「具有恢復體力的湯」
- (C) 米其林指南 (Michelin Guide) 最初是為了推薦高級旅館而創立
- (D) 歐式自助餐 (Buffet) 起源於英國，發展於美國。
- (C) 11.下列何者屬於餐飲「Implicit Services」？
- (A)餐點色香味、菜單的清晰度、飲料的溫度適切性
- (B)服務人員的服務技巧與專業程度
- (C)消費者身份的隱密度或尊榮感
- (D)餐廳建築、室內裝潢、用餐環境與餐具的清潔度
- (D) 12.旅行業需加強淡季期間的推廣促銷或於旺季提高其產能，亦即實施 Yield Management，此種經營模式，乃因應哪種產業特質？
- (A)Heterogeneity (B)Inseparability
- (C)Seasonality (D)Perishability
- (B) 13.關於博奕娛樂業定義及相關法規，下列敘述何者錯誤？
- (A)依據行政院主計總處中華民國行業標準分類中，屬於休閒服務業
- (B)博奕船舶因透過船舶客運，故屬於中華民國行業標準分類中 H 大類：運輸及倉儲類之水上運輸業
- (C)立法院通過離島建設條例「博奕條款」，離島將可設置賭場合法賭博；「博奕條款」的通過，開放所有離島都可設置賭場，但須先經當地公投同意
- (D)是一種建立在博奕活動上的觀光餐旅產業
- (D) 14.航權是主權國家對領空及領域內之裁量權與管理權，關於航權之敘述，下列何者錯誤？
- (A)第七航權是經營他國國際線，例如：德國航空從巴黎飛到倫敦
- (B)第五航權為貿易權，例如：長榮航空飛行從台北經雪梨到奧克蘭的航線
- (C)第六航權是結合第三航權和第四航權
- (D)開闢新航線須向 IATA 註冊
- (B) 15.為求儘速擴大銷售量，新咖啡業者推出 30 元的平價咖啡，採用低價策略薄利多銷，更增加其曝光率；則其為何種定價方式？
- (A)Market Skimming Pricing
- (B)Marketing Penetration Pricing
- (C)Prestige Pricing
- (D)Complementary Pricing
- (B) 16.觀光餐旅業的行銷通路須有時效性更能順暢，對於通路之敘述下列何者錯誤？
- (A)娜娜和家人親自到觀光草莓園採草莓，此為通路階層中的「零階通路」
- (B)遊客透過 Agoda 訂房網站直接訂房，其通路是屬於「直接通路」
- (C)旅行社的 PAK (聯營) 便是利用同業結盟來擴大通路
- (D)旅館透過採取連鎖經營方式，以擴大市場占有率
- (C) 17.餐廳在菜單上標示出每道菜色的熱量為經營的主題訴求,是下列哪一種行銷導向?
- (A)Production oriented (B)Selling oriented
- (C)Social marketing oriented (D)Marketing segmentation oriented
- (D) 18.以下何種 Trolley 無保溫裝置？
- (A) Tranche Wagon (B) Flambé Trolley

(D) Mobile Dish Trolley (C) Menu Top Set

(B) 19. 每年 11 月第 3 個星期四全球同步販售的薄酒萊新酒，會出現在哪一種酒單中？

(A) Cocktail List (B) Seasonal Drinks List (C) Aperitif List (D) After-dinner Drinks List

(C) 20. 依現代西餐菜單排列原則，下列出菜順序何者正確？

(1) Beef Stewed in Red Wine (2) Cream of Pumpkin Soup (3) Ham & Melon (4) Irish Coffee (5) Mussels
(6) Soufflé (7) Cheese

(A) 5216734 (B) 5231764 (C) 3251764 (D) 2531764

二 綜合題 (共計 20 分)

1. 請問下列飲料乙級配方之雞尾酒分別使用哪種器皿盛裝(10%)

選項: (甲 Highball Glass) (乙 Toddy Glass)
(丙 Old Fashioned Glass) (丁 Collins Glass)

	杯代號		杯代號
Salty Dog	甲	Cuba Libre	丁
Negus	乙	Black Russian	丙
Capirinha	丙	Frenchman	乙
Americano	甲	Rusty Nail	cocktail (送分)
Apple Manhattan	cocktail (送分)	Caravan	丁

2. 小乖想參加上順旅行社所推出【Safari & Serenity 12 日】之遊程，網頁上的旅行社資訊及航班資訊如下：

 上順旅行社	交觀甲第 0813 號 品保北 0445 號 董事長：李南山先生 / 公關客服：李妍霏 小姐 服務信箱： service@fantasy-tours.com 地址：台北市中山區南京東路三段 61 號 10 樓、63 號 11 樓 更多旅遊行程資訊： 日本旅遊行程 / 歐洲旅遊行程推薦 / 經典郵輪旅遊行			
台北總公司 分公司 02-25171155	新竹分公司 03-5234177	台中分公司 04-23100558	彰化分公司 04-7220432	台南 06-3387658

出發日期 時間 機場	抵達日期 時間 機場	航班編號
2026/07/04 23:50 TPE	2026/07/05 04:35 DXB	EK367
2026/07/05 10:30 DXB	2026/07/05 14:30 NBO	EK719
2026/07/14 15:25 DAR	2026/07/14 21:50 DXB	EK726
32026/07/15	2026/07/15	EK366

03:45	16:15	
DXB	TPE	

DXB (GMT+4) , **NBO** (GMT+3) , **DAR** (GMT+3)

(1)請問最長的飛行段是多少時間? 8 小時 45 分 (2%)

請問所搭乘的是哪家航空公司: 阿聯酋 (2%)

(2)請問此行程中文團名適合下列哪一個較貼近遊程內容,請圈出?

東非之心 12 日 歐亞文明 12 日 創意南非 12 日 (2%)

(3)請問成立上順旅遊總資本額需要多少? 1,000 萬 (2%)

加入 TQAA 履約保證保險又共需多多少? 3,100 萬 (2%)

三：解釋名詞（每題 2 分，共計 20 分）

1. No-Show :
2. Single Malt Whisky :
3. Under Extraction :
4. Multiplier Effect :
5. Code-Sharing :

旅館業界常使用的專有名詞如下，請說明之

6. I. O. U. :
7. Run of the house rate :
8. Bunk Bed:
9. Cabana:
10. Office clerk:

四：問答題（每題 10 分，共計 20 分）

1. 說明餐旅行銷策略 STP 分別為何?(10%)

2.請說明餐飲服務之英式服務、法式服務與俄式服務之服務方式(10%)