



# 公告試題僅供參考

注意：考試開始鈴(鐘)響前，不可以翻閱試題本

109 學年度科技校院四年制與專科學校二年制  
統 一 入 學 測 驗 試 題 本

餐 旅 群

專業科目(一)：餐旅概論

## 【注 意 事 項】

- 1.請核對考試科目與報考群(類)別是否相符。
- 2.請檢查答案卡(卷)、座位及准考證三者之號碼是否完全相同，如有不符，請監試人員查明處理。
- 3.本試卷共 50 題，每題 2 分，共 100 分，答對給分，答錯不倒扣。試卷最後一題後面有備註【以下空白】。
- 4.本試卷均為單一選擇題，每題都有 (A)、(B)、(C)、(D) 四個選項，請選一個最適當答案，在答案卡同一題號對應方格內，用 **2B** 鉛筆塗滿方格，但不超出格外。
- 5.有關數值計算的題目，以最接近的答案為準。
- 6.本試卷空白處或背面，可做草稿使用。
- 7.請在試卷首頁准考證號碼之方格內，填上自己的准考證號碼，考完後將「答案卡(卷)」及「試題」一併繳回。

准考證號碼：

考試開始鈴(鐘)響時，請先填寫准考證號碼，再翻閱試題本作答。

- 關於西方餐旅業的發展過程，下列敘述何者正確？
  - 上古時期：開始引進東方香料與食材
  - 中古時期：開始有美食評鑑書籍出版
  - 文藝復興時期：盛行以學習為主的大旅遊
  - 近代時期：旅遊活動開始以朝聖之旅為主
- 餐旅從業人員服務客人時，應具備條件之敘述，下列何者錯誤？
  - 主動熱忱且樂觀開朗
  - 擅於說理且據理力爭
  - 敏銳觀察且隨機應變
  - 具備多種語言溝通能力
- 關於餐廳籌備規劃的第一步驟，下列何者正確？
  - 市場可行性評估
  - 菜單設計與規劃
  - 餐廳格局與廚房規劃
  - 基層員工招募與訓練
- 關於餐廳與廚房動線的規劃，下列何者正確？
  - 餐廳外場的氣流壓力應保持與廚房一致
  - 為使內外場動線順暢，宜設計進出分開之兩門
  - 廚房依清潔程度應規劃分為汙染作業區及一般作業區兩區
  - 為避免干擾客人，餐廳與廚房之間的服务動線越長越好
- 關於餐具消毒殺菌中的化學氯液殺菌法，下列使用方式何者正確？
  - 以游離餘氯量 100 ppm 以上的氯水，將餐具浸泡 1 分鐘以上
  - 以游離餘氯量 100 ppm 以上的氯水，將餐具浸泡 2 分鐘以上
  - 以游離餘氯量 200 ppm 以上的氯水，將餐具浸泡 1 分鐘以上
  - 以游離餘氯量 200 ppm 以上的氯水，將餐具浸泡 2 分鐘以上
- 關於臺灣餐旅業未來發展趨勢，下列何者錯誤？
  - 為了減少人力，日漸增加科技技術的運用
  - 為了增加收入，日漸減少異業間的策略聯盟
  - 為了善盡社會責任，企業逐漸重視綠色管理
  - 為了減少成本支出，平價旅館將是未來趨勢之一
- 餐旅從業人員接待顧客的服務守則，下列何者錯誤？
  - 對待顧客必須一視同仁，但可提供客製化的專屬服務
  - 以微笑及愉悅的心情，迎接每位顧客，呈現最佳專業形象
  - 餐旅業是勞心勞力的服務業，可依消費金額來決定服務態度
  - 對於客訴抱怨必須妥善處理，不讓客人因為心生遺憾而離去
- 金鼠年過年期間，因嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID - 19) 肆虐，許多消費者擔心外出用餐受到感染，所以多會選擇餐飲外送平台的服務，上列敘述屬於哪一種餐飲服務方式？
  - catering service
  - delivery service
  - drive - through service
  - table service
- 某渡假旅館申請參與臺灣星級旅館評鑑，第一階段建築設備評鑑獲得 450 分，第二階段服務品質評鑑獲得 255 分，最後該旅館可獲頒為幾星級旅館？
  - 二星級
  - 三星級
  - 四星級
  - 五星級

10. 某電信公司聘請美國通訊公司顧問，至臺北開發 5G 電信服務，需安排長達半年的住宿，下列何種類型的旅館較為合適？  
(A) conventional hotel (B) residential hotel  
(C) resort hotel (D) transient hotel
11. 某旅館為了關懷弱勢兒童、善盡社會責任，以及提升旅館企業形象，於耶誕節前夕邀請 60 位家扶中心的親子，到旅館享用耶誕大餐。此活動策劃與媒體宣傳者，原則是下列哪一個單位負責？  
(A) 總務部 (B) 公關部 (C) 採購部 (D) 財務部
12. 關於餐旅業從業人員職業前程的規劃，下列敘述何者錯誤？  
(A) 藉由自我認知與評估的過程，加強對自我特質的認識  
(B) 設定生涯目標，進行必要的審視、評估與修正  
(C) 強化工作專業，致力於實務技能之養成  
(D) 離開學校進入職場後，應堅持學校所學無須精進
13. 關於餐旅從業人員所需具備的特質，下列何者錯誤？  
(A) 展現服務的熱忱，能將心比心的待客  
(B) 當承受壓力時，能具備高度的抗壓性  
(C) 當處理問題時，保持低度的情緒穩定度  
(D) 展現親切笑容，行為舉止能夠進退得宜
14. 關於中餐廚房工作人員的職掌，下列何者錯誤？  
(A) 紅案負責烹調前之調配菜料以及切配食材  
(B) 水檯負責熬煮高湯，以及發、煲各種乾料  
(C) 白案負責製作各式點心、麵食，以及甜點  
(D) 打荷負責擺盤與菜餚裝飾
15. 下列何者為餐廳中，負責現場訂位、劃位及帶位的人員？  
(A) butcher (B) entremetier (C) receptionist (D) sommelier
16. 餐飲從業人員中，負責檢查營業前環境、分配現場服務人員的工作區域、主持營業前會議 (briefing) 及督導現場服務工作，下列何者最為合適？  
(A) chef d'etage (B) commis de rang  
(C) runner (D) maître d'hôtel de carré
17. 下列哪一種餐飲服務方式，服務人員於現場服勤時，所需使用的器具較多？  
(A) counter service (B) American style service  
(C) guéridon service (D) English style service
18. 餐廳顧客於用餐過程中，欲瞭解葡萄酒產區、年份及品種等資訊，應由下列哪一位人員來介紹較為合適？  
(A) chef de vin (B) executive chef (C) saucier (D) trancheur
19. 關於旅館業的敘述，下列何者正確？  
甲、parador 是指將具歷史價值的建築物改建的旅館  
乙、B & B 最早起源於美國，利用自有住宅經營家庭式旅館  
丙、capsule hotel 是指專門提供各式大型會議與展覽場所的旅館  
丁、boutique hotel 是指建築外觀或內部陳設講究藝術設計與重視高品質住宿體驗的精品旅館  
(A) 甲、乙 (B) 乙、丙 (C) 丙、丁 (D) 甲、丁

20. 一對夫妻帶著兩位小孩，參加某家甲種旅行社所安排的美加團旅遊行程，此旅行社具有保障旅客權益之觀光公益法人會員資格，且具有品保協會會員資格。假設此旅行社未設有分公司，依據截至民國 109 年 3 月之相關法規，下列敘述何者錯誤？
- (A) 該旅行社應繳納的品保聯合基金為新臺幣 15 萬元
  - (B) 該旅行社的履約保險應投保最低金額為新臺幣 2,000 萬元
  - (C) 依據責任保險，應為旅客投保意外死亡至少每人新臺幣 200 萬元
  - (D) 若全家的證件皆遺失，依據責任保險，最少可以獲得新臺幣 8,000 元賠償
21. 關於國際觀光旅館組織，與其從業人員職掌的敘述，下列何者正確？
- (A) operator 屬於 housekeeping department
  - (B) lost & found 屬於 security department
  - (C) night manager 屬於 front office department
  - (D) public area cleaner 屬於 engineering department
22. 關於旅行業發展的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 臺灣於 2008 年開始啟用自動查驗通關(e-gate)系統
  - (B) circular note(周遊券)是旅行支票的前身
  - (C) 臺灣虎航屬於 low-cost carrier(LCC)
  - (D) 臺灣於 2012 年被列為美國免簽證的國家之一
23. 某甲初次創業，於民國 109 年 3 月開設綜合旅行社，並辦理公司設立登記。依據民國 108 年 9 月修正的「旅行業管理規則」，該旅行業依規定登記最低資本總額，其需繳納之註冊費與保證金，總計為新臺幣多少元？
- (A) 1,100 萬元
  - (B) 1,030 萬元
  - (C) 1,010 萬元
  - (D) 1,003 萬元
24. 某產品鎖定都會區，且以 30～40 歲任職於服務業的女性為目標市場。依市場區隔變數中，地理、人口統計、心理以及行為的四種變數，使用了幾種變數？
- (A) 1 種
  - (B) 2 種
  - (C) 3 種
  - (D) 4 種
25. 臺灣知名模特兒的婚禮，選擇在臺南美術館舉行，由飯店提供內外場設備與餐食，並由服務人員至婚禮現場提供餐飲服務，上述的服務方式，屬於下列何者？
- (A) catering service
  - (B) drive-in service
  - (C) take-out service
  - (D) room service
26. 關於歐美旅館業的發展，下列敘述何者錯誤？
- (A) Conrad Hilton 創造了第一個美國現代連鎖旅館系統
  - (B) Ellsworth Statler 提出連鎖旅館的概念，也曾在美國水牛城開設知名旅館
  - (C) 西元 1850 年，在英國倫敦開幕的 Grand Hotel，堪稱全球第一個現代化旅館
  - (D) Tremont House 於西元 1829 年在美國波士頓開幕，首創為每個房間加裝門鎖
27. 兩位美食達人正在計畫日本京阪神美食之旅，為了品嚐當地的特色小吃及美食，他們決定完全不在旅館內用餐。選擇下列何種計價方案最為合適？
- (A) 歐式計價(European Plan)
  - (B) 美式計價(American Plan)
  - (C) 歐陸式計價(Continental Plan)
  - (D) 修正美式計價(Modified American Plan)

28. 截至民國 109 年 2 月止，假日快捷酒店 (Holiday Inn Express) 及皇冠假日酒店 (Crowne Plaza) 兩大旅館品牌，隸屬於下列哪一個國際連鎖旅館系統？  
(A) Accor Hotel  
(B) Hyatt Hotel Group  
(C) Inter Continental Hotel Group  
(D) Marriott International Hotel
29. 某甲邀請朋友到西餐廳品嚐特選牛排，完成預約後，前往用餐。若以餐旅業的屬性而言，下列敘述何者錯誤？  
(A) 餐廳內環境嘈雜，且光線十分昏暗，此較屬於 intangibility  
(B) 經理閒聊表示上個月受疫情影響，幾乎沒有客人，此較屬於 sensibility  
(C) 餐廳主管說明因為正值賞雪耶誕假期，餐廳較往常忙碌，此較屬於 restless  
(D) 兩份同樣熟度的牛排，某甲不滿意，但友人卻十分滿意，此較屬於 heterogeneity
30. 關於臺灣餐飲業的敘述，下列何者正確？  
(A) 著名的臺南度小月擔仔麵為臺灣地方特色小吃，創立迄今有 100 多年歷史  
(B) 臺灣最早的本土連鎖餐飲業品牌，包含三商巧福與鬥牛士，創立於民國 50 年代  
(C) 著名的台北波麗露 (Bolero) 餐廳為臺灣最早的西餐廳，創立於民國 15 年  
(D) 台灣光復時期，在北投一帶盛行的川菜料理又稱酒家菜或官菜，吸引大批日本觀光客來台消費
31. 某甲為大兒子出資，於民國 108 年 12 月 25 日於臺中市設立一家綜合旅行社，並同時於臺北市設立一家分公司；此外，某甲也為小兒子出資，於高雄市設立一家甲種旅行社，以及於新北市與臺南市各設立一家分公司。依民國 108 年 9 月修正之「旅行業管理規則」規定，關於某甲為大小兒子創業，應繳納的新臺幣金額，下列敘述何者正確？  
甲：資本額應繳納 3,950 萬元  
乙：保證金應繳納 1,240 萬元  
丙：品保基金中的永久基金應為 10 萬元  
丁：履約保證保險金投保金額為 8,400 萬元  
(A) 甲、乙                      (B) 乙、丙                      (C) 丙、丁                      (D) 甲、丁
32. 依照民國 107 年 2 月修訂之「導遊人員管理規則」，以及民國 105 年 8 月修訂之「領隊人員管理規則」，關於領隊與導遊之考試與訓練，下列何者正確？  
甲：導遊筆試及格分數為 60 分，但是外語科目之筆試與口試之及格分數則為 50 分  
乙：原已具備英語領隊或導遊資格者，再報考西班牙語之領隊或導遊，皆得以免訓  
丙：領隊與導遊連續三年未執行業務者，應重行分別參加 28 小時與 49 小時之訓練，得以結業後換領或領取執業證  
丁：領隊或導遊需要了解顧客的心理與行為，並善用技巧服務團員。故領隊的考試範圍包含觀光心理與行為以及領隊技巧  
(A) 甲、乙                      (B) 乙、丙                      (C) 丙、丁                      (D) 甲、丁
33. 關於臺灣餐飲業的發展，下列敘述何者正確？  
(A) 瓦城泰式餐廳為臺灣本土自創的餐飲連鎖品牌  
(B) 臺灣空廚創始於臺北諾富特華航桃園機場飯店  
(C) 必勝客為臺灣本土自創的速食連鎖品牌，非國際連鎖品牌  
(D) 目前僅有國外連鎖咖啡品牌設立，尚未有國內本土自創的咖啡品牌出現

34. 關於臺灣旅館業的發展歷程，下列何者為成立時間最早者？  
(A) 臺北來來 (B) 臺北亞都  
(C) 臺北老爺 (D) 臺北福華
35. 國際觀光旅館組織中，一般而言負責員工考核、考勤與福利的部門，下列何者正確？  
(A) purchasing department  
(B) security department  
(C) public relations department  
(D) human resources department
36. 旅館為了讓客人感受到尊崇之意，提供房客比原先預定更佳等級的房型，但仍以原房價收費，此種收費方式，屬於下列何者？  
(A) rack rate (B) upselling  
(C) upgrade (D) house use
37. 消費者可以從下列哪一選項中，看得到旅館各種房型的公告價格？  
(A) room revenue (B) room service  
(C) room status report (D) room tariff
38. 關於餐飲業的採購 (purchasing)、驗收 (receiving)、倉儲 (storage) 與發放 (issuing) 作業，下列敘述何者錯誤？  
(A) 進行採購作業時，須瞭解實際營運需求，依據合理適當的原則採購物料  
(B) 進行倉儲作業時，依據物料的特性及價值，周全妥善地管理分類與存放  
(C) 進行驗收作業時，由相關專門驗收人員負責，彼此制衡，以防止弊端產生  
(D) 進行發放作業時，採先進後出法為原則，以避免物料過期造成可能的浪費
39. 關於旅行社的業務或種類，下列敘述何者正確？  
(A) 我國甲種旅行社的業務，除了可以招攬或接待國內外旅客，也可以委託同業代為招攬旅遊業務  
(B) 我國甲種旅行社的業務，除了提供國內外自行組團旅遊服務，也提供代理外國旅行社推廣業務  
(C) 日本旅行業中的第一種旅行業其經營項目與業務內容，如同我國的乙種旅行社  
(D) 日本旅行業中的第二種旅行業，其經營項目與業務內容，類似我國的甲種旅行社
40. 關於某旅館提出的 SWOT 分析，下列敘述何者正確？  
(A) 旅館資金充足是屬於優勢 (strength)  
(B) 旅館設備新穎是屬於機會 (opportunity)  
(C) 旅館員工教育訓練未落實是屬於威脅 (threat)  
(D) 對旅館不利的政府政策是屬於劣勢 (weakness)
41. 關於倉儲設計的原則，下列何者錯誤？  
(A) 較常用的品項，應放置於靠近入口的地方  
(B) 倉儲面積，應占餐飲場所總面積至少二分之一  
(C) 乾料庫房上下及其附近，應避免熱水及蒸汽管道  
(D) 庫房內的乾料耗損量，通常為儲藏物品總價值的 0.5%

42. 某臺灣籍家庭成員中，父親與 15 歲及 12 歲女兒欲參加旅行團前往日本北海道，除了母親之外，只有兩位小孩是第一次出國申辦護照。關於護照相關敘述，下列何者錯誤？  
(A) 外交部於 2008 年，開始核發晶片護照  
(B) 兩位女兒皆因未成年，所以護照效期以五年為限  
(C) 父親發現自己的護照已經過期，他可以直接委任旅行業代為申辦  
(D) 女兒要先去戶政事務所辦理人別確認，才能委任旅行業代為申辦
43. 下列航空公司的代號，何者不屬於廉價航空？  
(A) 3K (B) 9C (C) MM (D) NX
44. 偶像劇的劇情中，某知名明星拿出了新買的某品牌智慧鍋，並與家人介紹今天餐桌上所有的菜餚，不管是煎、煮、炒或炸都是用此智慧鍋所烹調。以上策略屬於下列哪一種行銷推廣方式？  
(A) direct marketing (B) personal selling  
(C) placement marketing (D) sales promotion
45. 截至民國 109 年 2 月止，關於我國海關申報規定，下列何者錯誤？  
(A) 購買免稅菸酒之入境旅客必須是年滿 18 歲之成年人  
(B) 攜帶有價證券總面額逾等值一萬美元者，應向海關申報  
(C) 攜帶黃金價值逾二萬美元入境者，應該經由紅線檯申報通關  
(D) 成年人可免稅攜帶菸酒限額為雪茄 25 支或捲菸 200 支、酒類以一公升為限
46. 關於臺灣觀光餐旅業的發展，依年份順序，下列敘述何者正確？  
甲：正式展開星級旅館評鑑制度  
乙：臺灣觀光年  
丙：臺灣生態旅遊年  
丁：旅行臺灣就是現在 (Time for Taiwan)  
(A) 丁→甲→乙→丙 (B) 甲→丙→乙→丁  
(C) 丁→乙→丙→甲 (D) 丙→乙→甲→丁
47. 關於餐飲業的加盟連鎖經營模式，下列何者正確？  
(A) 特許加盟連鎖的利潤或盈餘，總部分配的比例較加盟者高  
(B) 特許加盟連鎖、委託加盟連鎖以及直營連鎖，三者的經營權僅屬於總部  
(C) 特許加盟連鎖、委託加盟連鎖與自願加盟連鎖的資金來源，皆來自於加盟者  
(D) 特許加盟連鎖的店面所有權屬於加盟者，但是委託加盟連鎖與直營連鎖的店面所有權屬於總部
48. 關於餐飲服務的敘述，下列何者正確？  
甲：room service 是指在餐廳包廂內所特別提供的餐飲服務  
乙：drive-through service 是指車輛到點餐車道窗口點餐的服務  
丙：in-flight service 是指在機艙內提供的餐飲服務  
丁：semi-buffet service 是指客人透過電話預訂餐點，至餐廳自行取餐的餐飲服務  
(A) 甲、乙 (B) 乙、丙 (C) 丙、丁 (D) 甲、丁
49. 某餐廳採購豬腳，原料總重為 20 公斤，經切割油脂及多餘骨頭後剩下 15 公斤，再經烹調後，得知烹調損耗率為 20%，根據上述說明，此豬腳產品經切割與烹調後，最後可食用率為多少？  
(A) 30% (B) 40% (C) 50% (D) 60%

50. 依照民國 108 年 9 月修正之「旅行業管理規則」規定，某甲旅行業者辦理團體旅遊，該團體不幸在海外發生意外，造成兩位旅客意外死亡，三位旅客因意外事故導致體傷送醫，受傷之旅客家屬共四位前往海外處理善後，再加上十位旅客證件遺失。根據上列敘述，某甲旅行社應支付的相關理賠金額，總計為新臺幣多少元？
- (A) 302 萬元            (B) 472 萬元            (C) 512 萬元            (D) 602 萬元

【以下空白】



# 109 學年度四技二專統一入學測驗

## 餐旅群專業(一) 試題詳解

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

4. (A)餐廳外場應保持正壓，廚房應保持負壓；(C)廚房依清潔程度應規劃分為汙染作業區，準清潔區，清潔區及一般作業區四區；(D)餐廳與廚房之間的服務動線越短越好。
6. (B)為了增加收入，日漸增加異業間的策略聯盟。
8. (A)catering service - 宴會服務；(B)delivery service - 外送服務；(C)drive - through service - 得來速服務；(D)table service - 餐桌服務。
9. 600 ~ 749 分為四星級。
10. (A)conventional hotel - 會議型旅館；(B)residential hotel - 長期住宿旅館；(C)resort hotel - 渡假村；(D)transient hotel - 過境(機場)旅館。
13. (C)當處理問題時，保持高度的情緒穩定度。
14. (B)水「鍋」負責熬煮高湯，以及發、煲各種乾料。
15. (A)butcher - 切割師傅；(B)entremetier - 蔬菜廚師；(C)receptionist - 領檯員；(D)sommerlier - 侍酒師。
16. (A)chef d'etage - 客房餐飲服務員；(B)commis de rang - 助理服務員；(C)runner - 傳菜員；(D)maître d'hôtel de carré - 領班。
17. (A)counter service - 櫃檯式服務；(B)American style service - 美式服務；(C)guéridon service - 餐車式(現場烹調)服務；(D)English style service - 英式服務。
18. (A)chef de vin - 侍酒師；(B)executive chef - 行政主廚；(C)saucier - 醬汁師傅；(D)trancheur - 烤牛肉切割師。
19. (乙)B&B 最早起源於英國；(丙)capsule hotel 是指膠囊旅館。
20. 旅行社的履約保險應投保最低金額為新臺幣 500 萬元。

21. (A)operator(總機)屬於 housekeeping department(房務部) ; (B)lost&found(遺失物管理)屬於 security department(保全部) ; (C)night manager(夜間經理)屬於 front office department(客務部) ; (D)public area cleaner(公共區域清潔員)屬於 engineering department(工務部)。
22. 臺灣於 2012 年開始啓用自動查驗通關(e - gate)系統。
23. 註冊費：資本總額之千分之一 = 3000 萬/1000 = 3 萬元  
綜合旅行社保證金：1000 萬
24. 地理及人口統計兩種。
25. (A)catering service - 宴會(外燴)服務 ; (B)drive - in service - 停車場式餐飲服務 ; (C)take - out service - 外帶服務 ; (D)room service - 客房餐飲服務。
26. Grand Hotel 位於法國巴黎。
27. (A)歐式計價(European Plan)僅含住宿不包餐食。
28. (A)Accor Hotel - 雅高集團 ; (B)Hyatt Hotel Group - 凱悅集團 ; (C)Inter Continental Hotel Group - 洲際集團 ; (D)Marriott International Hotel - 萬豪集團。
29. (C)餐廳主管說明因為正值賞雪耶誕假期，餐廳較往常忙碌，此較屬於 seasonality(季節性)。
31. 資本額：綜合 + 分公司(3000 + 150) = 3150 ; 甲種：+ 分公司(600 + 100×2) = 800  
共 3950 萬。  
保證金：綜合 + 分公司(1000 + 30) = 1030 ; 甲種：+ 分公司(150 + 30×2) = 210  
共 1240 萬
32. (甲)外語科目之筆試與口試之及格分數則為 60 分 ; (丁)觀光心理與行為為導遊考科。
34. (A)臺北來來(民國 70 年) ; (B)臺北亞都(民國 68 年) ; (C)臺北老爺(民國 73 年) ; (D)臺北福華(民國 73 年)。
35. (A)purchasing department - 採購部 ; (B)security department - 保全部 ; (C)public relations department - 公關部 ; (D)human resources department - 人資部。
36. (A)rack rate - 牌價 ; (B)upselling - 向上行銷 ; (C)upgrade - 升等 ; (D)house use - 公務用房。
37. (A)room revenue - 客房收入(利潤) ; (B)room service(客房餐飲服務) ; (C)room status report(房間狀態報告) ; (D)room tariff(定價)。
38. (D)進行發放作業時，採先進先出法為原則，以避免物料過期造成可能的浪費。

42. 14 歲以上，護照效期為 10 年。
43. (A)3K - 捷星航空；(B)9C - 春秋航空；(C)MM - 樂桃航空；(D)NX - 澳門航空。
44. (A)direct marketing - 直接行銷；(B)personal selling - 個人行銷；(C)placement marketing - 置入性行銷；(D)sales promotion - 促銷。
45. (A)購買免稅菸酒之入境旅客必須是年滿 20 歲之成年人。
46. (甲)正式展開星級旅館評鑑制度(民國 99 年)；(乙)臺灣觀光年(民國 93 年)；(丙)臺灣生態旅遊年(民國 91 年)；(丁)旅行臺灣就是現在(Time for Taiwan)(民國 101 年)。
48. (甲)room service 旅館的客房餐飲服務；(丁)semi - buffet service：半自助式服務。
49.  $15 \times 20\% = 3\text{kg}$ (烹調損耗)； $15 - 3 = 12\text{kg}$ (成品重)；可食用率 =  $\frac{\text{成品重}}{\text{原料重}} \times 100\% = \frac{12}{20} \times 100\% = 60\%$ 。
50. 因意外死亡：200 萬/人；因故受傷 10 萬/人；前往海外處理善後：10 萬/人，旅客證件遺失：2000/人。