

99年公務人員特種考試警察人員考試及 99年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

等 別：佐級
類 科：餐旅服務
科 目：旅運管理大意
考試時間：1 小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)本科目共 50 題，每題 2 分，須用 **2B** 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。
(三)禁止使用電子計算器。

- 開行特定之列車，選定數個可以停留賞景之車站，作一段時間之停留，讓旅客下車（或車上）欣賞車站週邊風光後，再開往下一目的地之鐵路旅遊列車稱為：
(A)郵輪式列車 (B)定點式列車 (C)自由式列車 (D)接駁式列車
- 網站要將瀏覽網頁的訪客變為消費的顧客須考慮到的因素不包括：
(A)交易便利 (B)值得信賴 (C)商品齊全 (D)強調動畫
- 臺鐵網站展示臺鐵商品的選單稱之為：
(A)臺鐵商店 (B)臺鐵賣店 (C)臺鐵販售部 (D)臺鐵小舖
- 臺鐵提供訂購金額 1 千元以上，離車站 3 公里以內的便當宅配服務不包括下列那個地區？
(A)臺中 (B)花蓮 (C)七堵 (D)臺南
- 旅行目的及起訖站相同之旅客搭乘同一列車，其人數在幾人以上，臺鐵得發售團體乘車票？
(A) 10 人 (B) 15 人 (C) 20 人 (D) 30 人
- 臺鐵團體列車行駛區間為：
(A)樹林至高屏 (B)樹林至花東 (C)樹林至中彰投 (D)樹林至宜蘭
- 下列那一款列車在行經彎道時，利用車身向內側傾斜提高列車過彎的速度，以求整體營運速度的提升：
(A)莒光號 (B)電聯車 (C)太魯閣號 (D)臺灣高鐵
- 環島鐵路最後完成的路段為：
(A)北迴線 (B)南迴線 (C)西部幹線 (D)東部幹線
- 餐旅服務總所在臺鐵組織中屬於：
(A)專案工程處 (B)行政處 (C)直屬機構 (D)企劃處
- 下列何者不屬於臺鐵站別？
(A)特等站 (B)轉運站 (C)簡易站 (D)招呼站
- 臺鐵於 2010 年 4 月推出集彩繪車身、頭等艙、車上餐飲等服務的環島觀光列車稱之為：
(A)環島之星 (B)溫泉公主號 (C)寶島之星 (D)墾丁之星
- 下列那一項不屬於鐵路運輸的基本設施？
(A)車站 (B)機車與車輛設備 (C)報到櫃檯 (D)鐵路路線與號誌

- 13 下列那項非鐵路客車運輸之業務？
(A)郵件包裹運送 (B)宴會舉辦 (C)行李運送 (D)餐車服務
- 14 客運業務所具備之條件先後順序為：
(A)舒適便利、經濟廉價、安全迅速 (B)舒適便利、安全迅速、經濟廉價
(C)安全迅速、經濟廉價、舒適便利 (D)安全迅速、舒適便利、經濟廉價
- 15 鐵路運輸為日常生活不可或缺的一部分，運輸設施不僅為基本設施且為社會公器，規劃也必須著眼於服務大眾為前提之特性為：
(A)獨占性 (B)公共服務性 (C)資本密集性 (D)無法替代性
- 16 為保存、維護及解說國內特有自然生態及人文景觀資源，由各目的事業主管機關在自然人文生態景觀區所設置之專業人員稱之為：
(A)專業領隊 (B)專業領團 (C)專業導覽 (D)專業導遊
- 17 依據交通部觀光局 2010 年 4 月份統計，臺灣共有約多少間旅行社？
(A)五百多家 (B)八百多家 (C)一千多家 (D)兩千多家
- 18 下列何者為 2009 年來臺旅客人數最多的地區？
(A)日本 (B)大陸 (C)韓國 (D)美國
- 19 一部列車開車後，空位的無法保留予其他列車再產生經濟效益之運輸特性稱之為：
(A)不可分割性 (B)可變性 (C)不可觸摸性 (D)無法儲存性
- 20 服務人員將食物半成品在顧客桌邊餐車上完成烹調的服務方式稱之為：
(A)美式服務 (B)法式服務 (C)俄式服務 (D)英式服務
- 21 餐飲服務員 (waiter/waitress) 隸屬餐廳組織系統中的何種編制？
(A)內場 (B)廚房 (C)外場 (D)採購
- 22 櫃檯式服務的特色不包括：
(A)服務較正式 (B)服務效率高 (C)服務速度快 (D)服務人力成本低
- 23 餐廳內的通道與走廊應屬於：
(A)調理空間 (B)用餐空間 (C)管理空間 (D)流通空間
- 24 讓消費者以識別碼進入個人專屬訂單紀錄檔案，以利隨時查詢訂單處理進度狀況為網頁的那一項功能？
(A)回覆需求結果 (B)提供交易追蹤 (C)安全認證標章 (D)加速執行速度
- 25 網路使用者因不熟悉交易流程而耗費時間摸索，或因網站設計不良造成畫面等待而有挫折感，會產生那一類風險？
(A)安全風險 (B)時間風險 (C)隱私風險 (D)知覺風險

- 26 接待陸客來臺旅遊需考取那項證照？
(A)華語領隊 (B)華語導遊 (C)外語領隊 (D)華語領團
- 27 下列那一類旅行社之業務範疇僅能接待本國觀光旅客國內旅遊食宿及提供有關服務？
(A)綜合 (B)甲種 (C)乙種 (D)丙種
- 28 旅遊市場常有價格與需求成反比之特質為：
(A)相關事業體的僵硬性 (B)需求之彈性
(C)需求競爭性 (D)需求不穩定性
- 29 鐵路運輸增設餐飲服務可視為營運的那一項策略？
(A)多角化經營 (B)簡單化經營 (C)國際化經營 (D)自動化經營
- 30 IATA 是下列那一個國際旅遊組織或機構的簡稱？
(A)亞太旅行協會 (B)美洲旅行經紀人協會
(C)國際民航組織 (D)國際航空運輸協會
- 31 下列那一項手續不是一般國際機場入出境檢查項目（統稱 C.I.Q.）之一？
(A)檢疫 (B)證照查驗 (C)海關 (D)航空公司櫃檯報到
- 32 下列那一項不是政府極力推廣的 MICE 產業中的主要行業？
(A)會議 (B)獎勵旅遊 (C)遊樂園 (D)展覽會
- 33 旅館可以依照許多標準來區分類型，下列那一項不是一般分類的標準？
(A)房間數量 (B)公司的經營結構 (C)地點 (D)外觀
- 34 旅館包餐的計價制度中，一天包含兩餐（通常是早、晚餐）的制度之英文簡稱為：
(A) AP (B) CP (C) MAP (D) EP
- 35 下列那一項費用通常不包含在遊輪團費之內？
(A)岸上遊覽（Shore excursions） (B)住宿
(C)交通 (D)大部分的餐飲
- 36 下列那一項不在旅行業的行銷組合（marketing mix）的 5P 當中：
(A)產品（product） (B)利潤（profit） (C)價格（price） (D)推廣（promotion）
- 37 下列那一個要素不包括在聯合國（1963）對觀光客的定義之中？
(A)到另一個國家暫時停留不足 24 小時者 (B)為了健康、研究的目的
(C)為了娛樂、體育的目的 (D)為了宗教、渡假的目的
- 38 旅行業常用人口統計變數來進行市場的區隔，下列那個變數不屬於人口統計變數？
(A)性別 (B)婚姻狀況 (C)年齡 (D)動機

- 39 依照經營的型態，餐館可以分為那三大類型？
- (A)速食餐館、高級餐館、連鎖餐館 (B)獨立餐館、連鎖餐館、授權加盟餐館
(C)精緻餐館、自助餐館、咖啡廳 (D)簡易餐館、全方位服務餐館、主題餐館
- 40 下列那一項不是旅遊目的地的上層設施（superstructure）？
- (A)餐飲設施 (B)零售商店 (C)娛樂設施 (D)醫療消防
- 41 航空機位和旅館房間的預定作業可能出現 overbooking 的狀況，什麼是 overbooking？
- (A)機位或房間供應過剩 (B)接受超額訂位或訂房
(C)訂位或訂房後，顧客未依約現身使用 (D)旅客重複訂位或訂房
- 42 依據民國 94 年修正之旅行業管理規則第 12 條規定，旅行業應繳納之保證金，綜合旅行社不得少於：
- (A)新臺幣 1500 萬元 (B)新臺幣 1000 萬元 (C)新臺幣 150 萬元 (D)新臺幣 80 萬元
- 43 旅行業管理規則中，下列那一項的敘述錯誤？
- (A)旅行業舉辦團體旅行業務，為每一旅客因意外事故所致體傷之醫療費用上限為新臺幣 3 萬元
(B)甲種旅行業實收資本額不得少於新臺幣 600 萬元
(C)綜合旅行社本公司應置專業經理人不得少於 4 人
(D)旅遊開始前一日旅客解除契約者，旅行業須賠償旅客旅遊費用 50%
- 44 世界觀光組織（World Tourism Organization, WTO）的總部設在那裡？
- (A)瑞士日內瓦 (B)加拿大蒙特婁 (C)西班牙馬德里 (D)法國巴黎
- 45 年滿幾歲而未滿 12 歲之兒童乘客，與父或母或監護人搭乘同一班機、同一艙等時，可購買全票票價的 50% 之孩童機票，並占有座位？
- (A) 2 歲 (B) 3 歲 (C) 4 歲 (D) 5 歲
- 46 下列何者非旅行社的電腦訂位系統（computerized reservation system, CRS）？
- (A) Abacus (B) Galileo (C) GPS (D) Amadeus
- 47 搭乘遊輪旅行是目前發展最快速的新興旅遊方式之一，全世界最大的遊輪市場在那一個區域？
- (A)中南美洲 (B)大洋洲（澳洲、紐西蘭）
(C)北美洲 (D)亞洲
- 48 普通機票使用的有效期限為：
- (A) 2 年 (B) 1 年 (C)半年 (D) 3 個月
- 49 國內兩大飛行國際航線的航空公司—中華與長榮的英文代號分別是：
- (A) CA, EV (B) CX, EG (C) TG, AL (D) CI, BR
- 50 下列那一座國家公園是我國於民國 71 年最先成立的？
- (A)太魯閣 (B)玉山 (C)墾丁 (D)雪霸