交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所

109 年營運人員甄試　試題

甄試類科：營運專員－便當加盟組、觀光旅遊組

測驗科目：企業管理

—作答注意事項—

① 應考人須按座號入座，作答前應先檢查答案卷、座位標籤號碼、測驗科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，不予計分。

② 答案卷於測驗鐘響前發放，切勿於其上書寫及塗鴉。

③ 本試題本為雙面，共100分，答案卷每人一張，不得要求增補。未依規定於答案卷作答者，致無法正確判定答案時，由應考人自行負責，不得提出異議。

④ 應考人應自備藍、黑色鋼筆或原子筆、修正帶(液)等文具作答。請按試題之題號，依序在答案卷上同題號之作答處作答。欲更改答案時，請用修正帶(液)修正乾淨，再行作答。

⑤ 本項測驗不得使用電子計算器。

⑥ 考試結束試題及答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

單選題【共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分】

1. 若針對「傳統映像管(CRT)電視產業」進行五力分析，液晶(LCD)電視或電漿(PDP)電視對其而言，是屬於五力分析中的哪一種競爭力？
(A)同業競爭者　(B)潛在進入者　(C)替代品　(D)供應商

2. 企業內部常會分成許多部門，如人事部、財務部、行銷部等，請問此為何種企業功能的表現？
(A)控制　(B)規劃　(C)組織　(D)領導

3. 甲公司於民國103年銷售額為50萬元、民國104年銷售額為60萬元、民國105年銷售額為70萬元，若預測未來幾年每年銷售額成長10萬元，此種經濟預測方法稱為
(A)領先指標預測　(B)落後指標預測　(C)計量經濟模式　(D)外推法預測

4. 政府為保護勞工、促進勞資和諧所定的有關法律是
(A)商事法　(B)消費者保護法　(C)勞動基準法　(D)公平交易法

5. 企業進行策略規劃時，須分析本身條件狀況與所處內外環境，據以制定有效的策略，其主要的分析工具為
(A)甘特圖　(B)SWOT分析　(C)PERT網狀圖　(D)柏拉圖

6. 下列何者非為授權的功用？
(A)可增進部屬責任感　(B)可減輕主管的責任
(C)使部屬充分發揮才能　(D)發揮團隊精神

7. 下列有關策略規劃的敘述，何者錯誤？
(A)屬於長期計畫　(B)能決定一企業組織未來的發展方向
(C)又稱操作性計畫　(D)能決定分配資源之準則

8. 從管理工作的性質來看，管理人的階層愈高
(A)技術性的工作愈多　(B)管理性的工作愈多
(C)管理性與技術性的工作均增加　(D)管理性與技術性的工作均減少

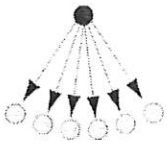
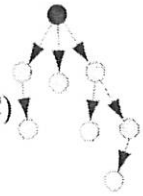
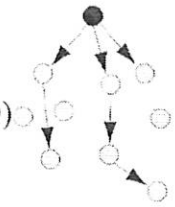
9. 股份有限公司組成股東人數為
(A)5人以上　(B)10人以下
(C)2人以上股東或政府、法人股東1人　(D)20人以下

10. 科學管理的缺點之一，是將從業員工視為
(A)經濟人　(B)政治人　(C)宗教人　(D)藝術人

11. 以消除貿易障礙、促進自由貿易為宗旨的國際組織中，目前以哪一個組織最為重要？
(A)亞太經濟合作會議(APEC)　(B)世界銀行(World Bank)
(C)世界貿易組織(WTO)　(D)聯合國(United Nations)

12. 下列有關員工績效考核敘述何者是錯誤的？
(A)員工績效考核標準要主觀周詳　(B)員工績效考核要先建立考核制度
(C)員工績效考核應配合獎懲　(D)員工績效考核應注意能力表現

13. 非正式溝通中的閒談式溝通圖形為（●：代表發訊者）

(A)  (B) (C)  (D) 

14. 企業應用現代化資訊科技收集、處理及分析顧客資料，以找出顧客的購買模式與購買群體，並制定有效的行銷策略來滿足顧客的需求，此方法稱為
(A)供應鏈管理　(B)顧客關係管理　(C)企業資源規劃　(D)知識管理

15. 評估者在評估員工績效時，可能會受到員工某項人格特質影響，而使績效評估失真，此稱之為
(A)類己效應　(B)月暈效應　(C)新近記憶效應　(D)骨牌效應

16. ABC存貨控制法中，將物料分為A，B，C三級。其中B級為
(A)數量稍多、價值稍高的物料　(B)數量多、價值低的物料
(C)數量少、價值高的物料　(D)數量少、價值低的物料

17. 以財務報表的檢核為主，從帳務處理查核中，對一般業務推展、計畫執行、預測成果和實際績效的衡量比較的財務控制方法為
(A)預算　(B)財務分析　(C)審計　(D)成本控制

18. 企業藉由推銷員通過工廠→批發商→零售商→消費者的路線以推銷產品，謂之：
(A)拉式戰略　(B)推式戰略　(C)傳式戰略　(D)廣式戰略

19. 某公司的人事部門進行「工作分析」(Job Analysis)，得到兩種書面紀錄，下列何者是其中之一？
(A)工作說明書　(B)薪資說明書　(C)績效規範　(D)財務規範

20. 下列何者<u>不是</u>使工作豐富化的方法？
(A)提高員工的自主性　(B)讓員工感受到成就感
(C)技能多樣化　(D)增加員工薪水

21. 影響組織結構最大的三個內部因素為
(A)策略改變、作業多樣化、環境穩定性　(B)員工特質、技術及組織規模
(C)環境穩定性、技術及外部壓力　(D)組織規模、作業的多樣化及員工之特質

22. 下列敘述何者正確？
(A)人格特質、追求利益皆屬市場區隔變數的「心理變數」
(B)產品在導入期時適合採差異化行銷策略
(C)當企業擁有豐富資源時應採集中化行銷策略
(D)產品定位的最高指導原則是將產品「差異化」，以獲得競爭優勢

23. 對於服務業與製造業二者之比較，下列敘述何者<u>有誤</u>？
(A)就產出而言前者為無形，後者為有形　(B)以顧客參與程度來說前者低，後者高
(C)從產出一致性看前者低，後者高　(D)對勞力依賴程度則前者高，後者低

24. 有關傳統行銷4P與現代行銷4C敘述何者有誤？
(A)產品（Product）對應顧客需求（Customer need）
(B)訂價（Price）對應顧客成本（Customer Cost）
(C)通路（Place）對應溝通（Communication）
(D)前者以生產者為主，後者以消費者為主

25. 下列有關通路策略敘述何者正確？
(A)景氣繁榮時宜採短通路
(B)企業財力雄厚宜採短通路
(C)中間商專業能力弱宜採長通路
(D)潛在消費者少宜採長通路

26. 依賀賽（Hersey）、布蘭查德（Blanchard）的情境領導理論，下列敘述何者正確？
(A)低關係低任務導向採推銷型
(B)高關係高任務導向採告知型
(C)高關係低任務導向採參與型
(D)低關係高任務導向採授權型

27. 有關戴明（Deming）的PDCA，下列敘述何者有誤？
(A)是將此四個步驟分割由不同單位或個人負責，以達分工之效果
(B)非大幅改革而是小規模改進
(C)檢討後必須立即進行改正行動
(D)可應用於品質管理與改善的工作

28. 國內IC設計大廠招募工程師於面試時另行安排二種測驗，目的分別在於鑑定應試者的發展潛力及了解其個性、處世態度；則應安排哪二種測驗才能達此目的
(A)智力測驗、性向測驗
(B)成就測驗，性向測驗
(C)性向測驗、人格測驗
(D)智力測驗、人格測驗

29. 有關財務比率分析的敘述何者正確？
(A)存貨週轉率、應收帳款週轉率皆以成本為基準來衡量
(B)純益率、報酬率皆屬獲利能力分析指標
(C)本益比是判斷企業經營能力與投資風險指標之一，比率越小風險越低
(D)每股盈餘與本益比成正向變動

30. 赫茲伯格（Herzberg）的「兩因素理論」下列敘述何者正確？
(A)激勵因素含薪資、地位及生活保障
(B)保健因素也可激勵員工
(C)保健因素包括成就、讚賞
(D)企業應將重點放在激勵因素上，才能增加員工的滿足感

31. 某搬家公司人事主任在考核員工阿明時，就以他體格健碩、搬運力氣很大的特質，而評估他整體的工作表現都很優秀，並沒有確實考察其它個別項目的績效；上述犯了績效評估的哪一項錯誤？
(A)近因問題　(B)刻板印象　(C)暈輪效果　(D)經驗法則

32. 以工作說明書或工作規範的內容作為績效評估參考之依據，係為績效評估進行時的何種原則？

(A)平時考核重於定期考核　(B)公平、公正、公開

(C)配合獎懲　(D)評估項目應視工作內容不同而有差別

33. 大發公司董事會於每年年終舉行董事會議，以決定未來的公司發展動向、公司資金運用情形以及了解各部門的未來計畫，故此屬於下列何種控制？

(A)策略控制　(B)管理控制　(C)作業控制　(D)定期性控制

34. 下列何者並非企業倫理漸受重視之因？

(A)消費者意識的抬頭　(B)公益團體的激勵

(C)新聞媒體的傳播　(D)企業國際化的趨勢

35. 地震及颱風造成廠房損害，如需要進行重建，試問應以何種方式來籌資才符合財務管理原則？

(A)保留盈餘　(B)出售資產　(C)發行公司債　(D)信用融資

36. 在品質控制的步驟及技術上，由薛華德博士（W. A. Shewhart）所提出的管理循環，又稱薛華德循環（在日本則稱為戴明循環(Deming)），進行品質控制的活動，即所謂的

(A)P-D-C-A　(B)P-C-D-A　(C)P-A-C-D　(D)P-D-A-C

37. 強調人性尊嚴重要性，重視人性化的管理，領導者應該了解部屬，利用適當的方式來引導部屬，達成任務，此為

(A)M理論　(B)X理論　(C)Y理論　(D)Z理論

38. 統一超商之所以能夠成為統一的次集團，主因是當年7-ELEVEN連續虧損7年後，統一總經理高清愿先生對7-ELEVEN的員工保證：「只要你們能轉虧為盈，馬上讓你們獨立成一個企業。」因此7-ELEVEN所有員工成功的讓7-ELEVEN轉虧為盈，請問這種作法符合赫茲伯格激勵理論中的

(A)保健因子　(B)維持因子　(C)激勵因子　(D)刺激因子

39. 金融機構或電信公司的櫃枱旁，常會放置一個票選的電子顯示器（如ipad），進行票選最佳服務人員的活動，請問這樣的作為是符合下列哪一種理論？

(A)增強理論　(B)公平理論　(C)期望理論　(D)需要理論

40. 提案制度或申訴制度是屬於溝通途徑中的何種方式？

(A)斜向溝通　(B)上行溝通　(C)下行溝通　(D)平行溝通

交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所

109 年營運人員甄試　試題

甄試類科：營運專員－便當加盟組、觀光旅遊組

測驗科目：行銷學

—作答注意事項—

① 應考人須按座號入座，作答前應先檢查答案卷、座位標籤號碼、測驗科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，不予計分。

② 答案卷於測驗鐘響前發放，切勿於其上書寫及塗鴉。

③ 本試題本為雙面，共100分，答案卷每人一張，不得要求增補。未依規定於答案卷作答者，致無法正確判定答案時，由應考人自行負責，不得提出異議。

④ 應考人應自備藍、黑色鋼筆或原子筆、修正帶(液)等文具作答。請按試題之題號，依序在答案卷上同題號之作答處作答。欲更改答案時，請用修正帶(液)修正乾淨，再行作答。

⑤ 本項測驗不得使用電子計算器。

⑥ 考試結束試題及答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

單選題【共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分】

1. 有關產品生命週期（PLC）的敘述，下列何者正確？
(A)在導入期時，利潤達到最大
(B)在成長期時，產品的售價最高
(C)在成熟期時，競爭者最多，市場競爭最激烈
(D)在衰退期時，應積極改善產品品質

2. 下列對於產品組合的敘述，何者正確？
(A)「長度」指產品線的數目
(B)「深度」愈小，消費者滿意度愈高
(C)「廣度」指產品線之產品總數
(D)產品組合的「一致性」愈高，企業經營效率將提升

3. 近年來，韓國常藉由韓劇所拍攝之熱門景點來帶動觀光發展，在2016年最夯韓劇「太陽的後裔」、「鬼怪」、「藍色海洋的傳說」...等，皆有至「松島中央公園」拍攝浪漫場景！使得「松島中央公園」成為國內外觀光旅客必去景點之一，此種行銷方式稱為
(A)運動行銷　(B)社會行銷　(C)置入性行銷　(D)事件行銷

4. 果農敏鎬為自家果園架設網站，消費者只要在果園的網站上就可訂購水果，此種通路結構是屬於
(A)零階通路　(B)一階通路　(C)二階通路　(D)三階通路

5. 下列何者是一種有潛力的行銷工具，有「沉默的推銷員」之稱？
(A)品牌　(B)包裝　(C)產品　(D)服務

6. 雀巢食品公司的產品組合中，有10條產品線；其中在奶粉這條產品線中，有嬰兒奶粉、成長奶粉、普通奶粉、低脂奶粉等5種奶粉，試問該公司產品組合的「廣度」為
(A) 2　(B) 5　(C) 10　(D) 50

7. 一般而言，「工業品」採用哪一種促銷工具的效益最大？
(A)廣告　(B)人員銷售　(C)公共關係　(D)銷售推廣

8. 下列有關「直效行銷」的敘述，何者正確？
(A)消費者未檢視實體商品的銷售方式，如：郵購、電視購物、電話行銷、網路購物...等
(B)又稱「直銷」，面對面接觸的方式
(C)銷售人員在不固定的地點，直接向消費者推銷產品或服務，為最早採用的銷售方式
(D)即「多層次傳銷」，可使用展示銷售及聚會示範銷售方式

9. 下列哪一種方式進入國際市場最容易？
(A)直接出口　(B)合資　(C)技術授權　(D)直接投資

10. 為了使商業現代化裡的自動化能夠順利推動並廣受採用，下列何者為優先推廣的工作？
(A)電子資料交換（EDI）的普及化　(B)條碼（BAR CODE）的普及化
(C)電子訂貨系統（EOS）的普及化　(D)銷售時點管理系統（POS）的普及化

11. 統一企業委託製造商生產各項產品如發熱衣等，再冠上7-11Select的品牌，此品牌策略是

(A)製造商品牌策略　(B)中間商品牌策略

(C)授權品牌策略　(D)全國性品牌策略

12. 新產品導入時為了傳播新產品資訊，提高產品知名度，引發消費者興趣，常使用下列何種類型的廣告？

(A)說服性廣告　(B)提醒性廣告　(C)告知性廣告　(D)以上皆非

13. 關於訂價策略，下列何者敘述錯誤？

(A)炫耀價格訂價法屬於心理訂價法的一種

(B)民生必需品因為人人必用 因此適用高價訂價法

(C)若產品與競爭品的特色相近，則應採用現行價格訂價法

(D)為提高市占率常用低價滲透法

14. 企業在同一類型的商品中，推出二個或二個以上的品牌，以提高整體的銷售量，此為哪一種品牌運用策略？

(A)品牌延伸策略　(B)多品牌策略　(C)品牌重定位策略　(D)個人品牌策略

15. 華碩公司透過東森電視購物頻道販售ASUS平板電腦，此促銷工具稱之為

(A)人員銷售　(B)廣告　(C)直效行銷　(D)直銷

16. 下列情況何者適用長通路？

(A)體積大且重　(B)專業性程度高　(C)具流行性　(D)不易腐壞

17. 行銷通路的寬度是指？

(A)產品線的多寡　(B)通路結構中，流通階層的多寡

(C)某流通階層中，中間商數目的多寡　(D)產品線中的產品項目多寡

18. 珠寶公司針對珠寶產品提供鑽石鑑證書服務是為了提升下列哪一項服務的特性？

(A)不可分離性　(B)易變性　(C)易消逝性　(D)無形性

19. 商店服務人員提供來店客戶專業的解說示範，屬於顧客服務體系中的哪一階段的工作？

(A)售前服務　(B)現場服務　(C)售後服務　(D)以上皆非

20. 下列何者是指透過系統化的資料蒐集與運用分析，了解顧客的需求，維護關係，並適時調整營運策略，創造企業與顧客的最大利益？

(A)顧客抱怨處理　(B)顧客關係管理　(C)服務行銷　(D)互動行銷

21. 行銷大師Tom Peter建議每一個人都應將自己當作一個品牌來經營，其行銷的標的物指的是下列何者？

(A)產品　(B)服務　(C)人物　(D)理念

22. 下列何者是進行行銷研究的首要工作？

(A)決定所需的資料及其來源　(B)蒐集資料

(C)界定研究問題　(D)研究設計

23. SWOT分析是指針對企業的優勢、劣勢、機會及威脅進行整體的評估，下列敘述何者屬於劣勢？
(A)企業相對於競爭者可以更有效率的面對消費者進行銷售
(B)企業品牌強度不夠，缺乏完善的通路基礎設施
(C)政府開放管制，讓消費市場更加自由
(D)全球化的趨勢下，競爭更為激烈

24. 下列敘述何者為非？
(A)顧客知覺價值指的是某一潛在顧客評估一項提供物相對於各種選項之所有利益與原本間的差距
(B)總顧客利益是指顧客考慮產品、服務、人員、形象等因素上，對某一市場提供物在經濟、功能與心理層面上之整體利益
(C)總顧客成本是指顧客對於某一市場提供物進行評估、取得、使用與處置時所帶來的整體預期成本
(D)行銷人員唯有透過提升顧客利益方能提升顧客知覺價值

25. 有效市場區隔條件中，何者是指區隔後之「次級市場」的銷售量與規模大小，必須足夠讓企業有利可圖，值得去開發？
(A)可衡量性　(B)可接近性　(C)足量性　(D)可行動性

26. 在BCG事業分析模式中，明星事業（Star）通常是處於產品生命週期的哪一階段？
(A)衰退期　(B)導入期　(C)成長期　(D)成熟期

27. 市場領導者有時也會使用防禦策略來減少被攻擊的可能性，下列何者不屬於防禦策略？
(A)陣地防禦　(B)反擊防禦　(C)機動防禦　(D)迂迴攻擊

28. 整合上、中、下游的廠商，以便有效管理通路成員的行動，避免通路衝突，屬於何種通路整合方式？
(A)水平行銷系統　(B)交叉行銷系統　(C)垂直行銷系統　(D)多元行銷系統

29. 新產品發展流程中，篩選（Screening）與概念測試（Concept Tests）的作用為何？
(A)發展適當的促銷方法
(B)刪除不適宜的創意以及預測消費者的接受度
(C)估算新產品的銷售數量
(D)評估試銷的期間

30. 團體中的意見領袖，通常屬於新產品採用過程中的哪一類消費者？
(A)創新者　(B)早期採用者　(C)早期大眾　(D)晚期大眾

31. 一線3C通路商燦坤，曾經損上家電品牌大廠聲寶，燦坤破盤價9折促銷冷氣，聲寶覺得低於營業成本，拒絕出貨給燦坤，惹惱燦坤，決定全面7折起出清架上上百項家電，要賣到一件不剩，此種通路衝突是屬於
(A)水平通路的衝突　(B)垂直通路的衝突
(C)多重通路的衝突　(D)單一通路的衝突

32. 影響消費者購買行為之「社會因素」中，其家庭生命週期階段，所謂的「滿巢第三階段」是指
(A)最大的孩子，不超過6歲
(B)較年長的夫妻，孩子不同住，工作達高峰
(C)年長的夫妻與未獨立的兒女
(D)最年輕的孩子，已超過6歲

33. 星空企業針對某一條產品線，討論如何增加相關的產品項目，請問星空企業是進行產品的何種決策？
(A)產品線更新決策　(B)產品線特色決策
(C)產品品牌決策　(D)產品線長度決策

34. 在美國波士頓顧問公司所提出的BCG矩陣模式中，當市場成長率高及相對市場占有率低時，是屬於何種事業型態？
(A)明日之星（Stars）　(B)金牛（Cash Cows）
(C)問題兒童（Problem Child）　(D)落水狗（Dogs）

35. 宜蘭國際童玩藝術節吸引了大批的觀光人潮，使得新聞媒體爭相報導，也帶來龐大的商機。以上敘述，提到了哪一項促銷工具？
(A)廣告　(B)銷售推廣　(C)人員銷售　(D)公共關係

36. 美國知名服飾連鎖店GAP在固守中價位市場之餘，同時推出Banana Republic，服務高價位市場；並推出Old Navy，服務低價位市場，以鞏固市場占有率，請問該公司是採用哪一種產品延伸策略？
(A)向上延伸　(B)向下延伸　(C)雙向延伸　(D)集中延伸

37. 「多層次傳銷」與「老鼠會」的比較，下列敘述何者正確？
(A)多層次傳銷在一定期間內可無因退貨
(B)老鼠會價格雖高，但具合理性
(C)多層次傳銷的公司利潤來源為新會員的巨額入會費
(D)老鼠會的企業經營理念為以商品特色取勝為訴求

38. 在美國舊金山大學教授韋里克（Weihrich）所提出的SWOT矩陣策略中，當企業內部有優勢，但外在面臨威脅時，應採取何種策略？
(A)增長性策略　(B)扭轉性策略　(C)多元化策略　(D)防禦性策略

39. 快樂公司生產A產品，每年需要60,000元的固定成本，該產品的單位變動成本為3元，單位售價為15元，則每年銷售額應多少才能維持不賺不賠？
(A) 5,000元　(B) 12,000元　(C) 60,000元　(D) 75,000元

40. 幸福企業投入250,000元生產小熊抱枕，假設每個抱枕的成本為40元，該企業預期投資報酬率為50%，且估計可售出5,000個。若以「投資報酬率訂價法」進行訂價，則每個抱枕訂價應該是多少？
(A) 60元　(B) 65元　(C) 75元　(D) 90元

交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所

109 年營運人員甄試　試題

甄試類科：營運專員－便當加盟組、觀光旅遊組

測驗科目：旅運經營學

—作答注意事項—

① 應考人須按座號入座，作答前應先檢查答案卷、座位標籤號碼、測驗科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，不予計分。

② 答案卷於測驗鐘響前發放，切勿於其上書寫及塗鴉。

③ 本試題本為雙面，共100分，答案卷每人一張，不得要求增補。未依規定於答案卷作答者，致無法正確判定答案時，由應考人自行負責，不得提出異議。

④ 應考人應自備藍、黑色鋼筆或原子筆、修正帶(液)等文具作答。請按試題之題號，依序在答案卷上同題號之作答處作答。欲更改答案時，請用修正帶(液)修正乾淨，再行作答。

⑤ 本項測驗不得使用電子計算器。

⑥ 考試結束試題及答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

單選題【共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分】

1. 下列何者是發展觀光條例所稱之主管機關，錯誤的是？
   (A)在中央為交通部觀光局
   (B)在直轄市為直轄市政府
   (C)在縣（市）為縣（市）政府
   (D)所稱主管機關是在發展觀光條例第三條定義
2. 旅運需求中很重要的項目之一，就是要讓旅客們感覺無縫運輸，下列哪一項是屬於無縫運輸的範疇？
   (A)火車車廂之間無縫隙　(B)捷運列車與月台之間無縫隙
   (C)道路設計無伸縮縫　(D)轉乘運具之間時刻表相互銜接
3. 旅客從桃園搭機前往美國洛杉磯，接著租賃汽車沿途旅遊抵達舊金山，最後再由舊金山搭機返回桃園機場，則此行程種類票務稱為：
   (A)OJ　(B)OW　(C)RT　(D)CT
4. 依IATA規定機票完全未經使用時，自開票日起，有效期限最長為多久？
   (A)1年　(B)6個月　(C)3個月　(D)1個月
5. 下列有關乙種旅行業的敘述，何者錯誤？
   (A)應專業經營
   (B)代理綜合旅行業招攬國外團體旅遊業務
   (C)以公司組織為限
   (D)應於公司名稱上標明旅行社字樣
6. 依據中華民國外國護照簽證條例第七條，外國護照之簽證，其種類不包括下列何者？
   (A)觀光簽證　(B)外交簽證　(C)禮遇簽證　(D)居留簽證
7. 旅行業辦理旅客出國及國內旅遊業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額，下列何者正確？
   (A)綜合旅行業新臺幣六千萬元　(B)甲種旅行業新臺幣二千萬元
   (C)乙種旅行業新臺幣八百萬元　(D)以上皆是
8. 下列何者是大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法的主管機關？
   (A)行政院大陸委員會　(B)內政部
   (C)國家安全局　(D)交通部觀光局
9. 航空無線電通話時，飛機遭逢「緊急（Emergency）情況」之所發訊號是？
   (A)URGENT　(B)HELP　(C)MAYDAY　(D)ASAP
10. 關於Abacus International 的描述，下列何者正確？
   (A)是一種電腦訂位系統
   (B)目前為我國旅行業所使用的CRS之一
   (C)其總部設於新加坡
   (D)以上皆是

11. 乙種旅行業得經營下列何種業務？
(A)安排本國旅客國內觀光旅遊、食宿、交通及有關服務
(B)自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務
(C)接待外國觀光旅客國內旅遊、食宿及提供有關服務
(D)接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票

12. 入境旅客攜帶管制或限制輸入之行李物品，入境通關時：
(A)免填海關申報單，應經紅線檯通關
(B)應填海關申報單，並經紅線檯通關
(C)應填海關申報單，得經綠線檯通關
(D)免填海關申報單，得經綠線檯通關

13. 入境旅客攜帶酒類，免徵進口稅之數量為：
(A)限一瓶，重（容）量不限　(B)一公升，不限瓶數
(C)重（容）量及瓶數均不限　(D)一公升，限一瓶

14. 領隊帶團時，若旅客發生意外，應如何處理？
(A)團體交給導遊，先帶領發生意外的客人返臺
(B)全權委託當地導遊代為解決
(C)迅速請求支援處理善後，領隊仍需依照契約規定走完全程
(D)責成當地旅行社負全責，領隊從旁協助即可

15. 機票上在轉機城市前打「×」，這表示乘客須在多久內完成轉機程序？
(A)12小時　(B)24小時　(C)36小時　(D)48小時

16. 航空公司經常使用「航線聯盟」策略於航線的行銷，請問航線聯盟英文為何？
(A) Airlines Package　(B) Public Carrier　(C) By Pass Product　(D) Co-Share

17. 機票號碼的前三位數字表何意義？
(A)航空公司代號　(B)檢查號碼　(C)開票來源　(D)搭乘票根張數

18. 因為前一班機之延誤，團體在辦理轉機時，而導致銜接不上原訂之下段航班時，請問領隊找誰協助處理下一段航程機位？
(A)臺灣公司負責機位之團控人員　(B)機場內任何服務人員
(C)前一段航班所屬航空公司　(D)下一段航班所屬航空公司

19. 若因天候狀況惡劣，有安全顧慮因素時，預定行程必須取消，以下何者為非？
(A)聯繫旅行社，並研究其他替代方案
(B)忠於承諾，使命必達，必須完成行程
(C)必要時請公司向觀光局報告狀況
(D)安全第一，向團員婉轉報告，取得諒解

20. 按IATA飛行區域之劃分，屬於第二區域的城市？
(A)紐約　(B)東京　(C)維也納　(D)雪梨

21. 旅行社營運範圍中，代理航空公司銷售機票給同業的機構是？
(A)TC　(B)WTO　(C)LOCAL　(D)VC

22. 旅行社建立標準作業流程(SOP)來提升整體的服務品質，是基於觀光旅遊業產品的哪一項特性？
(A)不可分割性　(B)無形性　(C)無法儲存性　(D)異質性

23. 機票使用者身分「CD」指的是？
(A)旅行社代理商優惠票　(B)兒童票
(C)航空公司職員免費票　(D)老年人優惠票

24. 旅行業職員有異動時，應於幾日內將異動表報請觀光局及直轄市觀光主管機關？
(A)7　(B)10　(C)15　(D)30

25. 旅行業經理人最低學歷標準為？
(A)大專　(B)高職　(C)國中　(D)學歷不拘

26. 外國旅行業若未在中華民國設立分公司，可委託國內何類旅行社辦理聯絡與推廣事務？
(A)甲種　(B)乙種　(C)綜合或甲種　(D)綜合

27. 我國護照分為外交護照、普通護照以及？
(A)禮遇護照　(B)特別護照　(C)元首護照　(D)公務護照

28. 依民法旅遊專節規定，增加、減少或退還費用請求權，損害賠償請求權及墊付費用償還請求權，均自旅遊終了或應終了時起，多久不行使而消滅？
(A)一個月間　(B)六個月間　(C)一年間　(D)二年間

29. 旅行社安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，依照民法第五百一十四條之十一規定，旅客得於購物品後多久以內請求旅行社協助其處理？
(A)一個月內　(B)三個月內　(C)五個月內　(D)六個月內

30. 旅行業舉辦團體旅遊業務應投保責任保險，每一旅客意外死亡之最低投保金額為新臺幣多少元？
(A) 100萬元　(B) 150萬元　(C) 200萬元　(D) 300萬元

31. 有關帶團在國外旅遊時有團員簽證遺失的處理原則，下列何者錯誤？
(A)為求團員安全，不可將遺失簽證的團員單獨留在該地，領隊應想辦法由陸路或空路闖關通行
(B)查明遺失簽證可否在當地或其他前往的國家中申請，但應考慮時效性及前往國家的入境通關方式
(C)查明遺失簽證的批准號碼、日期及地點
(D)向當地警察機關報案，並取得報案文件

32. 依據中華民國出境航空旅客機場服務費收費及作業辦法規定，下列何者不需繳納機場服務費？
(A)三歲兒童
(B)入境參加由觀光主管機關規劃提供半日遊程之過境旅客
(C)持有證照之領隊及導遊人員
(D)以上皆是

33. 某旅行社北歐團因途中發生車禍，團員中有人不幸死亡，旅行社幫忙其家屬辦理前往北歐處理善後，根據旅行業管理規則第53條，旅行業依法投保之責任險，家屬所必需支出之費用至少在新臺幣多少元範圍內，可向保險公司申請理賠？
(A)20萬元　(B)15萬元　(C)10萬　(D)5萬元

34. 下列哪一項通常不是鐵路運輸之優點？
(A)肇事率較低　(B)可及性高
(C)長程運輸成本低　(D)運量大

35. 高鐵車票有標準車廂與商務車廂的區別，請問此種行銷手法屬於哪一種定價策略？
(A)第一級差別定價（First-degree price discrimination）
(B)第二級差別定價（Second-degree price discrimination）
(C)第三級差別定價（Third-degree price discrimination）
(D)搭配訂價（Bundling pricing）

36. 下列敘述何者錯誤？
(A)導遊人員執行業務時，應接受僱用之旅行業或招請之機關、團體之指導與監督
(B)導遊人員應依僱用之旅行業或招請之機關、團體所安排之觀光旅遊行程執行業務，非因臨時特殊事故，不得擅自變更
(C)導遊人員執行業務時，如發生特殊或意外事件，除應即時作妥當處置外，並應將經過情形於三天內向交通部觀光局及受僱旅行業或機關團體報備
(D)導遊人員之執業證遺失或毀損，應具書面敘明理由，申請補發或換發

37. 領隊人員執行業務時，應遵守旅遊地相關法令規定，維護國家榮譽，並不得有下列哪些行為？①遇有旅客患病，未予妥為照料，或於旅遊途中未注意旅客安全之維護、②無正當理由延誤執業時間、擅自委託他人代為執業、③擅離團體或擅自將旅客解散、④擅自變更使用非法交通工具、遊樂及住宿設施、⑤非經旅客請求無正當理由保管旅客證照
(A)①②③　(B)①②④　(C)①②③④　(D)①②③④⑤

38. 依照旅行業管理規則，旅行業應依規繳納註冊費、保證金，下列敘述何者錯誤？
(A)註冊費：按資本總額千分之一繳納
(B)保證金：綜合旅行業新臺幣三百萬元
(C)保證金：甲種旅行業新臺幣一百五十萬元
(D)保證金：乙種旅行業新臺幣六十萬元

39. 依照旅行業管理規則，下列敘述何者錯誤？
(A)旅行業區分為綜合旅行業、甲種旅行業及乙種旅行業三種
(B)各項組團、招攬或接待國內外旅客並安排旅遊、食宿及交通等業務，非經依法領取旅行業執照者，不得經營
(C)沒有取得旅行業執照者，亦不可代售日常生活所需國內海、陸、空運輸事業之客票
(D)經營旅行業，應備具相關文件，向交通部觀光局申請籌設

40. 隨著交通部與行政院對於臺灣的高速鐵路北延至宜蘭、南延至屏東的倡議，對於臺灣觀光產業的影響，下列敘述何者正確？
(A)提高一日生活圈可及性，對於臺灣未來旅遊行程安排的範圍將可以擴大
(B)可及性的提高，對於臺灣套裝旅遊行程的設計內容將更有彈性
(C)交通時間的節省或運輸成本的增加，對於旅行業者或遊客之旅遊行程選擇而言，都將是考量的因子
(D)以上皆是

交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所
109 年營運人員甄試試題答案

甄試類科：營運專員-便當加盟組、觀光旅遊組

測驗科目：企業管理

單選題【共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分】

題號	第 1 題	第 2 題	第 3 題	第 4 題	第 5 題	第 6 題	第 7 題	第 8 題	第 9 題	第 10 題
答案	C	C	D	C	B	B	C	B	C	A
題號	第 11 題	第 12 題	第 13 題	第 14 題	第 15 題	第 16 題	第 17 題	第 18 題	第 19 題	第 20 題
答案	C	A	A	B	B	A	C	B	A	D
題號	第 21 題	第 22 題	第 23 題	第 24 題	第 25 題	第 26 題	第 27 題	第 28 題	第 29 題	第 30 題
答案	D	D	B	C	B	C	A	C	B	D
題號	第 31 題	第 32 題	第 33 題	第 34 題	第 35 題	第 36 題	第 37 題	第 38 題	第 39 題	第 40 題
答案	C	D	A	C	D	A	D	C	A	B

交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所
109 年營運人員甄試試題答案

甄試類科：營運專員-便當加盟組、觀光旅遊組

測驗科目：行銷學

單選題【共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分】

題號	第 1 題	第 2 題	第 3 題	第 4 題	第 5 題	第 6 題	第 7 題	第 8 題	第 9 題	第 10 題
答案	C	D	C	A	B	C	B	A	A	B
題號	第 11 題	第 12 題	第 13 題	第 14 題	第 15 題	第 16 題	第 17 題	第 18 題	第 19 題	第 20 題
答案	B	C	B	B	C	D	C	D	B	B
題號	第 21 題	第 22 題	第 23 題	第 24 題	第 25 題	第 26 題	第 27 題	第 28 題	第 29 題	第 30 題
答案	C	C	B	D	C	C	D	C	B	B
題號	第 31 題	第 32 題	第 33 題	第 34 題	第 35 題	第 36 題	第 37 題	第 38 題	第 39 題	第 40 題
答案	B	C	D	C	D	C	A	C	D	B

交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所
109 年營運人員甄試試題答案

甄試類科：營運專員-便當加盟組、觀光旅遊組

測驗科目：旅運經營學

單選題【共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分】

題號	第 1 題	第 2 題	第 3 題	第 4 題	第 5 題	第 6 題	第 7 題	第 8 題	第 9 題	第 10 題
答案	A	D	A	A	B	A	D	B	C	D
題號	第 11 題	第 12 題	第 13 題	第 14 題	第 15 題	第 16 題	第 17 題	第 18 題	第 19 題	第 20 題
答案	A	B	A	C	B	D	A	D	B	C
題號	第 21 題	第 22 題	第 23 題	第 24 題	第 25 題	第 26 題	第 27 題	第 28 題	第 29 題	第 30 題
答案	A	A	D	B	D	C	D	C	A	C
題號	第 31 題	第 32 題	第 33 題	第 34 題	第 35 題	第 36 題	第 37 題	第 38 題	第 39 題	第 40 題
答案	A	B	C	B	C	C	D	B	C	D