

九十三學年度技術校院二年制 統一入學測驗試題

准考證號碼：

(請考生自行填寫)

專業科目(二)

餐旅類

服務管理

【注意事項】

1. 請先核對考試科目與報考類別是否相符。
2. 本試題共 40 題，每題 2.5 分，共 100 分，請依題號順序作答。
3. 本試題均為單一選擇題，每題都有 (A)、(B)、(C)、(D) 四個選項，請選出一個最適當的答案，然後在答案卡上同一題號相對位置方格內，用 2B 鉛筆全部塗黑。答錯不倒扣。
4. 請在試題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」及「試題」一併繳回。

1. 「服務是除有形產品外，任何具有價值之事物，可供個人或機構以之換取回饋 (Service is anything of value, other than physical goods, which one person or organization provides another person or organization in exchange for something.)」上述這句話，不具有哪一項引申意義？
(A) 人與人之間互動的必要性
(B) 服務以消費者為導向
(C) 服務的提供是一種交易或交換
(D) 服務需求具有季節性
2. 認為「消費者會用導致服務成敗的原因歸屬，來評估服務滿意度」的理論為：
(A) 期望理論 (Expectancy Theory)
(B) 公平理論 (Equity Theory)
(C) 歸因理論 (Attribution Theory)
(D) 缺口理論 (Gap Theory)
3. 下列何者不是一個有效的服務品質目標 (effective service quality goal) 必備的特質？
(A) 以消費者的要求為依據
(B) 被員工接受
(C) 容易達成
(D) 涵蓋重要的工作內容
4. 下列有關預測方法中「時間序列模式 (time series model)」的敘述，何者正確？
(A) 屬於定性的研究方法
(B) 屬於橫斷的研究分析
(C) 預測的結果是專家一致的看法
(D) 是線性型、指數型、S 曲線型、或其它類型的預測
5. 下列何者不是一個好的服務保證 (service guarantee) 應具備的條件？
(A) 設定多種限制條件，以免增加營運成本
(B) 對消費者及業者都必須具有意義
(C) 容易瞭解及溝通
(D) 以消費者的需求為導向
6. 認為「員工會自動自發工作，並從工作中得到滿足」的理論是：
(A) X 理論
(B) Y 理論
(C) Z 理論
(D) E 理論
7. 下列何者不是「服務」？
(A) 行為 (deed)
(B) 設備 (device)
(C) 表現 (performance)
(D) 努力 (effort)
8. 根據 Martin 的看法，何者不是檢測一個企業是否提供有尊嚴之工作環境的主要指標？
(A) 工作的自主程度
(B) 工作本身的意義
(C) 提供員工成長的機會
(D) 提供較高的薪資
9. 下列何者是提供消費者高品質服務的第一步？
(A) 設計完整的服務訓練課程
(B) 了解消費者的消費流程及對服務品質的期望
(C) 建立清楚的服務流程
(D) 將標準服務流程溶入組織系統

10. 下列有關內部消費者 (internal customer) 及外部消費者 (external customer) 的敘述，何者不正確？
- (A) 兩者之間唯一的差別在於付費與否 (B) 空服人員為航空公司的內部消費者
(C) 領導風格與內部消費者的滿意度有關 (D) 櫃檯經理為旅館的內部消費者
11. 面試時詢問應徵者：「如果消費者告訴你，他在菜裡面發現一隻蟲時，你會怎麼反應？」這是屬於下列哪一類型的題目？
- (A) 封閉式問題 (B) 結構經驗式問題
(C) 過去經驗探索題 (D) 關鍵事件探索題
12. 下列有關等待認知的描述，何者正確？
- (A) 放鬆的等待比焦慮的等待感覺更久
(B) 不公平的等待比公平的等待感覺更久
(C) 一群人的等待比一個人的等待感覺更久
(D) 有解釋原因的等待比沒有解釋的等待感覺更久
13. 根據 Ford 及 Heaton 的建議，針對較不嚴重、且導因於企業本身的服務失誤，比較適當的處理方式為：
- (A) 道歉並更換 (B) 道歉並給予貴賓的禮遇
(C) 盡可能的給予幫助並道歉 (D) 道歉並深表同情
14. 根據 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry (簡稱 P. Z. B.) 的模式，何者是導致服務傳遞與外部溝通之間差距的原因？
- (A) 橫向溝通不足 (B) 缺乏市場調查導向
(C) 目標設定錯誤 (D) 缺乏對服務品質的承諾
15. 下列何者是 Herzberg 所提出「激勵－保健理論 (Motivator-Hygiene Theory)」中的激勵因子？
- (A) 工作環境 (B) 薪資 (C) 公司政策 (D) 成長與升遷機會
16. 下列何者與員工授權 (empowerment) 無關？
- (A) 集合各部門的員工，共同商討解決複雜問題的方法
(B) 獎勵肯負責且表現優異的員工
(C) 給予員工較大的權限
(D) 建構多層次且層級分明的溝通系統
17. 針對旅館的房客而言，下列何者是旅館所提供的核心服務 (core service)？
- (A) 櫃檯住宿登記服務 (B) 機場接機服務
(C) 住宿服務 (D) 行李員服務

18. 有關服務接觸 (service encounter) 與社交互動 (social interaction) 的比較，下列何者正確？
(A) 服務接觸中的角色較為模糊 (B) 服務接觸較具目標性
(C) 服務接觸中的雙方都早已認識彼此 (D) 服務接觸中所交換的訊息多與工作無關
19. 根據 P. Z. B. 的模式，當消費者與管理階層對員工的期望不同時，會導致何種狀況？
(A) 角色模糊 (role ambiguity)
(B) 角色衝突 (role conflict)
(C) 員工與工作的適合度不佳 (poor employee-job fit)
(D) 技術與工作的適合度不佳 (poor technology-job fit)
20. 下列何者無法幫助低自尊的員工提升工作表現？
(A) 降低他們對自己工作表現的期望
(B) 引導他們將注意力集中在工作本身
(C) 減緩他們被評估的壓力
(D) 幫助他們務實的分析成功與失敗的原因
21. 服務業領導者不需具備哪一項特質？
(A) 誠實正直 (B) 要求高標準
(C) 以追求利潤為企業唯一目標 (D) 親自在現場參與顧客服務
22. 下列何者不是造成服務具異質性 (heterogeneous) 的原因？
(A) 顧客 (B) 服務人員
(C) 服務無法完全標準化 (D) 服務無法儲存
23. 全面品質管理 (TQM) 之英文全文為：
(A) Total Quality Matters (B) Time Quantifying Mode
(C) Typical Quality Measure (D) Total Quality Management
24. 服務品質缺口理論 (gap model) 之建構依據為：
(A) 由顧客及政府兩方面形成 (B) 由企業角度形成
(C) 由顧客及企業兩方面形成 (D) 由顧客、企業及政府三方面形成
25. 下列何者不是企業瞭解消費者服務期望的適當作法？
(A) 分析顧客抱怨 (B) 分析經理人員的經營理念
(C) 對顧客進行深度訪談 (D) 顧客意見調查
26. 「優質服務是一種具彈性的服務 (Remarkable service is flexible.)」，這句話是指：
(A) 服務作業不宜要求一致性
(B) 服務人員走路須表現出具有彈性
(C) 服務規則有時須視情況而作調整
(D) 服務應有彈性，因此不應設定標準
27. 服務管理的三項主要功能為：
(A) 財務管理、營運管理、人事管理 (B) 時間管理、壓力管理、員工管理
(C) 營運管理、行銷管理、人事管理 (D) 危機管理、顧客管理、員工管理

28. 下列何者不是企業建立服務標準作業流程的原因？
- (A) 標準作業流程可用來做為員工訓練使用
 (B) 標準作業流程能保證企業維持良好業績
 (C) 標準作業流程可用來作為品質考核之依據
 (D) 標準作業流程可用來改善服務品質
29. 下列何者不是卓越的服務業具備的共同特質？
- (A) 注意競爭者的服務表現
 (B) 高階管理階層對服務品質高度承諾
 (C) 以生產流程為導向設計產品
 (D) 訂定高標準的服務品質
30. 下列何者為即時 (timeliness) 服務的正確概念？
- (A) 即時服務無法用時間來設定標準
 (B) 即時服務與迅速服務的意義相同
 (C) 顧客對於即時服務的期望並無差異
 (D) 即時服務對於服務品質的影響比迅速服務小
31. 顧客在消費過程感到忿怒，其原因大多是：
- (A) 忿怒的表現可展現個人權力
 (B) 服務人員缺乏專業知識
 (C) 顧客感到自己未被尊重
 (D) 忿怒會讓顧客在付費時感到值回票價
32. 工作能力 (job competencies) 包含：
- (A) 態度、技巧及興趣
 (B) 知識、技巧與態度
 (C) 態度、知識及儀容
 (D) 技巧、經驗與反應
33. 哪一家旅館，標榜下述的服務三步驟為所有員工的工作準則—「一、親切與誠摯的歡迎，最好使用顧客的姓名稱呼；二、主動關懷並滿足顧客的需求；三、珍視再會的時刻，最好使用顧客的姓名稱呼給予溫暖的道別」？
- (A) 麗池 (Ritz-Carlton)
 (B) 希爾頓 (Hilton)
 (C) 凱悅 (Hyatt)
 (D) 六福皇宮 (Westin)
34. 服務審查 (service audit) 是：
- (A) 一種簡易訓練活動
 (B) 一種用來做為強化員工行為的方法
 (C) 由顧客反應而來
 (D) 完整的員工工作技術評估
35. 內部行銷 (internal marketing) 是指：
- (A) 對企業內部員工銷售折扣產品
 (B) 把工作人員當作顧客看待
 (C) 在企業內部對顧客促銷產品
 (D) 把老闆當作顧客

【背面尚有試題】

36. 下列敘述何者錯誤？
- (A) 服務品質較物品品質難評估 (B) 服務擁有權不易轉移
(C) 不同服務之結果一致性高 (D) 服務品質不易控制
37. 顧客忠誠度可以定義為：
- (A) 擁有高的市場佔有率 (B) 推出促銷活動時，顧客反應熱烈
(C) 在顧客心目中擁有很高的知名度 (D) 顧客重覆購買的持續行動
38. 服務人員與顧客眼神接觸時，應：
- (A) 快速目光接觸後立即轉視旁邊物品 (B) 直視顧客瞳孔不可眨眼
(C) 保持 5 至 10 秒的接觸 (D) 在服務過程中避免與顧客眼神接觸
39. 形成品牌忠誠度的優勢原因為：
- (A) 品牌忠誠度可降低企業經營風險，提高行銷成本
(B) 品牌忠誠度會排斥新顧客
(C) 品牌忠誠度可形成價格上的優勢
(D) 品牌忠誠度是缺乏行銷策略造成的結果
40. 根據 P. Z. B. 的模式，員工具備專業知識可歸類於哪一項服務品質構面？
- (A) 有形性 (tangible) (B) 可靠性 (reliability)
(C) 保證性 (assurance) (D) 反應性 (responsiveness)

【以下空白】

公告 試題

公告 試題