

# 九十四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，答錯不倒扣。
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。
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. 有關服務的定義之敘述，下列何者比較不適當？  
(A) 服務是一種態度 (B) 服務是一種物的所有權  
(C) 服務是一種行動 (D) 服務是一種行爲、過程和表現
2. 瞭解顧客行爲的理論中，史東 (Gregory Stone) 將購買商品的客人分爲四類，在實際上麥當勞企業 (McDonald) 爲住院兒童而設的「麥當勞叔叔之家」(Ronald McDonald House) 計劃，其主要吸引下列何類型之顧客？  
(A) 節約型顧客 (B) 道德型顧客 (C) 個人化型顧客 (D) 便利型顧客
3. 若將服務產品分爲「核心」與「附屬」二個服務層次，則下列何者屬於旅館業的核心服務？  
(A) 舒適的房間 (B) 停車服務 (C) Room Service (D) Morning Call
4. 餐飲業有關服務的經營特色之敘述，下列何者不適當？  
(A) 品質管理困難 (B) 成本管理困難  
(C) 難以規模經濟來降低成本 (D) 商品易於標準化與規格化
5. 在餐旅服務業中，服務的品質與價值之最終決定者，下列何者較適合？  
(A) 經營者 (B) 專家學者 (C) 消費者 (D) 政府官員
6. 有關服務應有的認知，下列何者不屬於達到完美無缺的顧客經驗之要素 (Components of the Guest Experience)？  
(A) 服務產品 (B) 服務場所 (C) 服務傳遞系統 (D) 消費者保護法
7. 有關滿足顧客期望的情境分析，客人質問旅館大廳接待人員：「爲何隱瞞停車場有車位，卻不讓客人停車？請負責人員前來說明。」下列何項行爲表現是旅館負責人向顧客說明時適當的態度？  
(A) 「停車場真的客滿，實在抱歉。」  
(B) 「剛才引導人員之失誤，實在抱歉。」  
(C) 「旅館的政策，無能爲力，非常抱歉。」  
(D) 「造成您的困擾，非常抱歉，馬上爲您解決停車問題。」
8. 有關影響顧客滿意度的商品、服務及企業形象之構成要素中，下列何者屬於服務之要素？  
(A) 社會貢獻 (B) 色彩 (C) 氣氛 (D) 公平競爭
9. 餐飲服務業的外場服務人員應具備的特質，下列何者較適當？  
(A) 木訥 (B) 乖巧 (C) 嫻靜 (D) 主動
10. 經濟的演進由農業經濟 → 工業經濟 → 服務經濟 → 體驗經濟，相對此種經濟演進，其功能性演變爲下列何者？  
(A) 汲取 → 製造 → 呈現 → 傳送 (B) 汲取 → 製造 → 傳送 → 呈現  
(C) 汲取 → 傳送 → 製造 → 呈現 (D) 汲取 → 傳送 → 呈現 → 製造

11. 餐旅產業是一種服務業，依其特性屬於下列何種服務業？  
(A) 生產性服務業 (B) 分配性服務業 (C) 個人性服務業 (D) 社會性服務業
12. 史曼能 (Roger Schmenner) 所提出之服務過程矩陣 (service process matrix) 理論中，醫療人員或法律專家等服務管理者所面臨的挑戰項目為下列何者？  
(A) 人事 (B) 資本 (C) 設備 (D) 技術
13. 「在麥當勞 (McDonald) 購買全餐再加價 10 元，便可獲得價值 59 元之玩具。」此類銷售方式是屬於下列超越顧客期待的策略的何者？  
(A) 價格 (B) 附加 (C) 便利 (D) 速度
14. 有關服務定義的敘述，下列何者不正確？  
(A) 今日的服務可以在明日販售 (B) 服務產品是一種行為表現  
(C) 服務過程中顧客參與度高 (D) 服務的好壞關鍵在於人的因素
15. 在服務應有的認知中，服務過程有「前期蘊釀內涵」、「中期過程內涵」及「後期知覺內涵」三階段，下列何者屬於「中期過程內涵」的範疇？  
(A) 物質的滿足 (B) 經驗的累積 (C) 擴散的效益 (D) 人際的接觸
16. 有關了解顧客行為表現，下列何者不是咖啡館忠誠客人的自發性服務行為？  
(A) 將店員提供有檸檬味冰水的失誤告訴店員  
(B) 向其他客人推薦店家美味的咖啡  
(C) 數年來固定每週三來店喝咖啡  
(D) 把咖啡館的服務不當之處告訴社會大眾
17. 下列何者不是服務守則之內涵？  
(A) 要能誠實以待 (B) 要能自我表現 (C) 動作勤快機敏 (D) 要有專業素養
18. 下列何者是由客人控制服務接觸程度較高的服務？  
(A) 日式懷石料理 (B) 西式牛排套餐 (C) 歐式自助餐 (D) 觀光夜市小吃
19. 有關服務人員應具備一般能力的敘述，下列何者不正確？  
(A) 服務人員必須對生命擁有熱忱 (B) 控制自我情緒的能力  
(C) 依收取小費多寡比例幫助客人 (D) 應有禮貌、體恤他人
20. 餐飲產業除了服務流程的訓練之外，為了使顧客服務達到完美的境界，下列何者不是其追求的重點？  
(A) 現場的督導 (B) 商品的售價 (C) 顧客的反應 (D) 系統的評估
21. 餐旅服務業的管理人員應該採用下列何種觀點來提供服務？  
(A) 市場 (B) 顧客 (C) 生產者 (D) 服務人員

22. 使用「標準作業流程 (SOP)」，可以改善下列何種服務特性的缺失？  
(A) 無形性 (B) 不可分割性 (C) 變異性 (D) 易逝性
23. 當顧客詢問：「你們餐廳有什麼好吃的？」，對於這個服務溝通的問題，下列何者是服務人員較適當的應對？  
(A) 每個人喜歡吃的都不一樣！ (B) 我們餐廳每種菜都好吃！  
(C) 我去幫您問問看！ (D) 東坡肉賣得最好，您可以試試看！
24. 餐旅業服務品質的好壞，其內部服務責任應由下列何者承擔？  
(A) 企業負責人 (B) 品質管理部門 (C) 第一線服務人員 (D) 全體人員
25. 有關服務管理人員的角色，下列何者不屬於服務管理者的社會責任？  
(A) 使服務及管理更具效能 (B) 尊重消費者的權利  
(C) 追求更高的企業利潤 (D) 維護良好的生態環境
26. 下列那一個字最能代表餐旅業的服務精神？  
(A) Hotel (B) Restaurant (C) Hospital (D) Hospitality
27. 卡爾森針對餐旅服務業正確的服務態度，提出所謂的「黃金十五秒」，是指下列何者？  
(A) 顧客決定是否再度惠顧的最初十五秒  
(B) 顧客決定是否接受服務的最後十五秒  
(C) 服務人員與顧客服務接觸的最初十五秒  
(D) 服務人員與顧客服務接觸的最後十五秒
28. 有關全面品質管理 (Total Quality Management, TQM) 的敘述，下列何者正確？  
(A) 品質是檢查出來的 (B) 品質是製造出來的  
(C) 品質是設計出來的 (D) 品質是管理出來的
29. 下列何者不屬於迪爾 (Deal) 與甘迺迪 (Kennedy) 所提出，有關塑造企業文化的方法？  
(A) 模仿其他競爭者的企業文化 (B) 敘述企業英雄人物的事蹟  
(C) 利用公開儀式表揚優秀員工 (D) 透過人際網路宣揚企業理念
30. 在餐旅業中，麥當勞 (McDonald) 為人所樂道的「品質、服務、清潔、價值 (QSCV)」，是指下列何者？  
(A) 經營理念 (B) 企業環境 (C) 促銷策略 (D) 行銷組合
31. 若將服務策略依「顧客的期望有高、低水準」與「知覺的服務有高、低水準」分為四個象限，則對於「顧客的期望高，知覺的服務低」象限中的項目，應該採取何種服務策略？  
(A) 繼續保持策略 (B) 優先改善策略 (C) 保持觀察策略 (D) 資源減少策略
32. 當餐旅業者提供服務的過程中，發生服務失誤而顧客抱怨時，下列何種顧客再度惠顧的可能性較高？  
(A) 向服務人員抱怨者 (B) 向親朋好友抱怨者  
(C) 向消費者保護團體抱怨者 (D) 向政府機關抱怨者

33. 爲了詮釋服務接觸的互動過程，學者 Grove, Fisk, and Bitner ( 1992 ) 使用「演員」、「觀眾」、「場景」、「表演」四個劇場組成元素來建構服務劇場，將服務比擬爲一場「戲劇表演」，在此服務劇場組成元素中，服務人員屬於下列何種元素？  
(A) 演員 (B) 觀眾 (C) 場景 (D) 表演
34. 下列何者不是巴洛斯瑞緬 ( Parasuraman )、載斯摩爾 ( Zeithaml )、貝里 ( Berry ) 等學者對服務品質的定義？  
(A) 「服務缺口四」減「服務缺口一」  
(B) 「知覺的服務」減「顧客的期望」  
(C) 「服務缺口一」至「服務缺口四」的總和  
(D) 「服務缺口五」
35. 有關服務品質的評量，巴洛斯瑞緬 ( Parasuraman )、載斯摩爾 ( Zeithaml )、貝里 ( Berry ) 等學者認爲由下列何者來評量較爲適當？  
(A) 由個別廠商來客觀評量 (B) 由服務人員來主觀評量  
(C) 由個別顧客來主觀評量 (D) 由全體顧客來客觀評量
36. 針對服務品質進行顧客期望的研究，可以改善下列何種服務缺口？  
(A) 服務缺口一 (B) 服務缺口二 (C) 服務缺口三 (D) 服務缺口四
37. 在服務品質 ( SERVQUAL ) 量表的構面中，有關「員工有足夠的知識以回應顧客的問題」項目，屬於下列何種構面？  
(A) 反應性 (B) 可靠性 (C) 保證性 (D) 關懷性
38. 在服務品質 ( SERVQUAL ) 量表中，有關「影響顧客評量服務品質」的主要項目，下列何者不是？  
(A) 提供的服務設備 (B) 服務的價格  
(C) 提供的服務說明書 (D) 服務人員的外表與服裝
39. 學者 Bitner, Booms, and Mohr ( 1994 ) 研究顧客抱怨處理發現，「有時候造成服務失誤未必全是員工的錯」，導致此種服務失誤的類型爲下列何者？  
(A) 問題顧客行爲 (B) 預期外的員工行爲  
(C) 員工對服務傳遞失敗的回應 (D) 員工對顧客特殊需要與請求的回應
40. 學者 Booms and Bitner ( 1981 ) 將傳統行銷組合 ( 產品、價格、通路、促銷 4 P )，再加上 3 P，稱爲服務行銷組合 7 P，以彌補傳統行銷組合之不足，下列何者不屬於服務行銷組合？  
(A) 實體證據 ( physical evidence ) (B) 服務績效 ( performance )  
(C) 服務參與者 ( participants ) (D) 服務過程 ( process )

【以下空白】

# 公告 試題

公告  
試題

公告  
試題