

# 九十五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. 請核對考試科目與報考類別是否相符。
2. 請檢查答案卡、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 40 題，每題 2.5 分，共 100 分，答錯不倒扣。
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. 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」及「試題」一併繳回。

1. 根據心理學家馬斯洛 ( Abraham Maslow ) 的需要層級理論，餐廳提供適當的照明，舒適的溫度及通風設備，是屬於下列何者？  
(A) 安全的需要      (B) 自尊的需要      (C) 生理的需要      (D) 歸屬的需要
2. 企業改變一項產品或服務的實體外觀或功效，稱為下列何種創新？  
(A) 激進式的創新      (B) 反應式的創新      (C) 技術性的創新      (D) 管理性的創新
3. Internal customer 指的是：  
(A) 企業內部的所有員工      (B) 顧客的內在服務感受  
(C) 國內的顧客      (D) 個性內向的顧客
4. 服務提供者與顧客接觸互動的時間點稱為：  
(A) The moment of truth      (B) Anticipation cues  
(C) Communication breakdown      (D) Customer feedback
5. 下列何者不是服務接觸金三角的要角之一？  
(A) 服務組織      (B) 負責接洽的員工      (C) 顧客      (D) 服務策略
6. 「企業員工互動和做事的方式，信條和共同的價值觀」，是指企業的：  
(A) 組織文化      (B) 組織結構      (C) 領導者風格      (D) 行銷策略
7. 下列何者屬於「想在顧客之前的服務」？  
(A) 請顧客依序排隊  
(B) 接受顧客預訂桌位  
(C) 看見父母攜帶幼童前來用餐，主動提供專用高腳椅  
(D) 接受顧客使用信用卡消費
8. 下列哪一種餐廳的服務品質指標最明確且可量化？  
(A) 服務人員精力充沛      (B) 服務人員穿戴乾淨整齊  
(C) 服務人員充滿熱忱      (D) 主菜於沙拉用完後 3 分鐘內上菜
9. Customer encounter 指的是：  
(A) 接受服務的人      (B) 服務的競爭者      (C) 服務補救      (D) 服務現場
10. 下列何者屬於服務套裝的輔助性設施 ( supporting facility ) 特徵？  
(A) 服務人員的態度      (B) 香甜的薯條  
(C) 美麗的建築物外觀      (D) 菜單可點的項目
11. 下列何者屬於內隱性的服務 ( implicit service ) ？  
(A) 親切的櫃檯人員      (B) 是否有免付費電話  
(C) 24 小時 ATM 服務      (D) 薯條的脆度

12. 餐廳採用預約或在尖峰時間僱用兼職人員，主要是針對服務行業的哪一個特性來加以管理？
- (A) 異質性 ( heterogeneity )                      (B) 一致性 ( consistency )  
(C) 無形性 ( intangibility )                      (D) 易逝性 ( perishability )
13. 顧客滿意定律「 $S = P - E$ 」，E 指的是：
- (A) Empathy                      (B) Equality                      (C) Expectation                      (D) Expression
14. SERVQUAL 指的是：
- (A) 服務流程矩陣理論                      (B) 一種衡量服務品質的工具  
(C) 需求理論                      (D) 服務成本
15. 戴明 ( W. Edwards Deming ) 提出 PDCA 循環，以作為品質持續改進的過程，C 指的是：
- (A) 查核階段                      (B) 計劃階段                      (C) 實施階段                      (D) 處置階段
16. 提出全面參與理論，強調所有員工都應參與品質改進的是下列哪一位學者？
- (A) 克勞斯比 ( Philip Crosby )                      (B) 漢默 ( Michael Hammer )  
(C) 石川馨 ( Kaoru Ishikawa )                      (D) 田口玄一 ( Genichi Taguchi )
17. 有關服務藍圖 ( service blueprint ) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 係指服務過程的流程圖                      (B) 由裘蘭 ( Joseph M. Juran ) 所提出  
(C) 共有四個發展步驟                      (D) 可以發現服務過程中的失敗點
18. 「幫助顧客並提供顧客即時的服務」是服務品質的哪一個面向？
- (A) 關懷度                      (B) 信賴感                      (C) 反應度                      (D) 可靠度
19. 下列何者屬於有形性的服務品質？
- (A) 給顧客個人化，關心的服務  
(B) 清潔乾淨的洗手間  
(C) 服務生對顧客應有的禮貌與尊重  
(D) 服務生可靠且正確地執行答應顧客的事情
20. 經理人對於每一種情境可洞察出最適當反應方式的技能，是指下列何種管理技能？
- (A) 概念性技能                      (B) 人際性技能                      (C) 溝通技能                      (D) 診斷技能
21. 品管專家 Joseph Juran 提出品質成本會計系統，雇用適當服務態度與人際關係良好的員工，是屬於下列何種成本？
- (A) 預防成本                      (B) 檢測成本                      (C) 外部成本                      (D) 內部成本

22. 下列何者為「顧客」廣義的定義？
- (A) 與其交易過後為我們帶來利潤的人或團體
  - (B) 一個與我們交換價值的人或團體
  - (C) 企業鎖定的目標客戶
  - (D) 限於具有購買能力的消費者
23. 不滿意的顧客對企業造成的最嚴重傷害是：
- (A) 告訴他人有關他的不滿意經驗
  - (B) 要求更換貨品
  - (C) 對經理大聲咆哮
  - (D) 沒有做任何事情
24. 旅館規劃禁煙樓層、餐廳設計吸煙區與非吸煙區的行銷觀念，為下列何者？
- (A) 產品導向觀念
  - (B) 銷售導向觀念
  - (C) 行銷導向觀念
  - (D) 社會行銷導向觀念
25. 顧客服務的終極目標是：
- (A) 在最短的時間內達到業績目標
  - (B) 讓顧客享受美好的一天
  - (C) 讓員工徹底遵循公司的政策
  - (D) 創造顧客忠誠度
26. 下列何者為「價值的最佳定義」？
- (A) 一個產品或服務的售價
  - (B) 相對於價格而言，產品的功能或服務品質
  - (C) 與價格的定義相同
  - (D) 堅持只購買某一個品牌
27. 顧客服務系統中的「系統」指的是：
- (A) 產品銷售所使用的電腦套裝軟體
  - (B) 傳遞服務的流程和政策
  - (C) 產品的物流管理
  - (D) 顧客滿意
28. 依據當代策略大師 Michael Porter 對成功的服務業所採取的策略，下列何者不是？
- (A) 企業可將自己定位為市場中的高成本製造商
  - (B) 企業可自行定位為市場中的低價產品供應商
  - (C) 企業可提供不同於競爭對手的服務
  - (D) 企業可創造一個特定的市場利基或需求
29. 下列何者為焦點小組 ( focus groups ) 最有效的實施方式？
- (A) 組員愈多愈好
  - (B) 嚴格規定每位組員必須投入相同的時間和努力
  - (C) 選取目標客群的隨機樣本
  - (D) 至少進行 3 小時

30. 服務復原 ( service recovery ) 指的是：
- (A) 提供道歉或補償來彌補服務失誤，以挽回不滿意顧客的心
  - (B) 在員工顧客服務訓練課程結束後，讓員工輕鬆一下以恢復精神
  - (C) 服務顧客的第一線員工重回工作崗位
  - (D) 顧客服務計畫
31. Mystery shoppers 指的是：
- (A) 中高年齡的童子軍團
  - (B) 負責找出新的顧客服務點子的一組團隊
  - (C) 一個秘密觀察顧客的小組團隊
  - (D) 一組人假冒成顧客來探測服務品質
32. 關於有不愉快服務經驗的不滿意顧客，下列敘述何者最適當？
- (A) 絕大多數會再次光臨
  - (B) 通常會將不愉快服務經驗告訴其他 100 個以上的人
  - (C) 若抱怨的問題立即獲得解決，不滿意顧客仍可能會再次上門
  - (D) 年齡介於 20 至 25 歲之間的顧客
33. 下列何種作法最有可能創造顧客忠誠度？
- (A) 超越顧客的期望
  - (B) 延長營業時間
  - (C) 提供特價或折扣
  - (D) 讓顧客自行作決定
34. 「企業的獲利力與成長力是導因於內部服務提供者之能力的甄選與發展，且會造成滿意的顧客與忠誠的顧客」，指的是：
- (A) 服務需求
  - (B) 服務利潤鏈
  - (C) 服務接觸
  - (D) 服務失誤
35. 下列何者不屬於內部服務品質的一部份？
- (A) 工作場所設計
  - (B) 工作的環境
  - (C) 員工的獎酬和報償
  - (D) 市場佔有率
36. 在溝通的過程中所傳遞的訊息是否具有意義，是由誰來決定？
- (A) 製作此訊息的人
  - (B) 能完全理解此訊息的人
  - (C) 訊息的接收者
  - (D) 任何人都可決定
37. 創造良好溝通的藝術需要：
- (A) 必要時大聲咆哮
  - (B) 提供大量的訊息
  - (C) 具有很快的說話速度
  - (D) 增進彼此的瞭解

【背面尚有試題】

38. 有關全面品質保證 ( Total Quality Assurance, TQA ) 的敘述，下列何者正確？
- (A) 品質是管理出來的 (B) 品質是習慣出來的  
(C) 品質是檢查出來的 (D) 品質是設計出來的
39. 管理者激勵員工最有效的方式是：
- (A) 每次表現不論好壞都給予獎賞 (B) 當員工有傑出表現時僅向他／她致謝  
(C) 排除金錢或其它實質的獎勵 (D) 使用不同的獎勵方式並即時獎勵
40. 「在達到最終點與事件完成之時，顧客對於整個過程中所採用的方式所知覺的公平性」是公平理論哪一個構面的定義？
- (A) 分配公平 (B) 程序公平 (C) 互動公平 (D) 需求公平

【以下空白】

公告  
試題

公告

試題

公告

試題