

# 九十六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. 本試卷分兩部份，共 43 題，共 100 分，答對給分，答錯不倒扣。  
第一部份（第 1 至 38 題，每題 2.5 分，共 95 分）  
第二部份（第 39 至 43 題，每題 1 分，共 5 分）
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. 本試卷空白處或背面，可做草稿使用。
6. 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。

### 第一部份：第 1 至 38 題

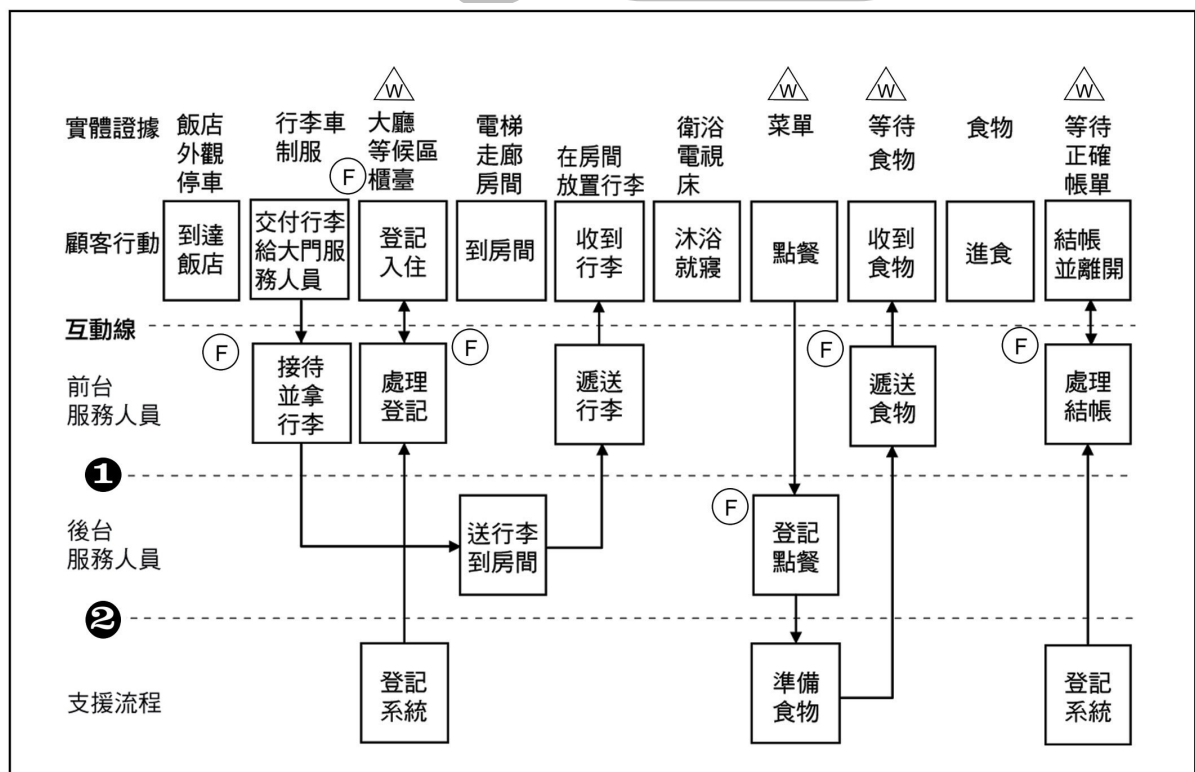
1. 根據顧客參與及環境互動程度區分出四種體驗類型中，下列哪一項活動需要顧客的主動投入程度最高？  
(A) 電影欣賞 (B) 飯店住宿 (C) 聽民歌演唱 (D) 墾丁潛水
2. 提供幼兒托育服務、外食餐廳服務業者日益增多，其主要是因何種社會趨勢的影響所造成？  
(A) 人口老齡化 (B) 雙薪家庭成長 (C) 單身人數減少 (D) 外籍觀光客倍增
3. 飯店業面對住房業務淡旺季需求變化時，可採取的解決方案為：  
(A) 尖峰時間雇用兼職人員協助服務 (B) 提供全年價格不變保證  
(C) 不接受預先訂房服務 (D) 減少顧客自助服務的內容
4. 依據 Roger Schmenner 的服務過程矩陣理論，肯德基漢堡的餐點服務是屬於？  
(A) 服務工廠 (Service factory) (B) 服務商店 (Service shop)  
(C) 大眾服務 (Mass service) (D) 專業服務 (Professional service)
5. 對於旅館服務業經營的敘述，下列何者不正確？  
(A) 經營指標重視客房銷售率提升 (B) 客房銷售率是由來店人數乘以房間單價  
(C) 地點為飯店經營重要條件 (D) 房價可能隨季節、團體數量來決定
6. 餐廳採用開放式廚房的設計規劃，其最主要目的為何？  
(A) 節省建築成本 (B) 安全衛生考量  
(C) 擴大用餐空間 (D) 讓顧客觀看提升信心
7. 服務業招募員工時較偏愛採用向內求才之方式，下列何者為內部求才的管道？  
(A) 電視求才廣告 (B) 報紙分類廣告 (C) 104 人力網 (D) 發送簡訊給員工
8. 美國賭城羅馬廣場購物中心，室內空間運用羅馬圓柱來做裝潢佈置，天花板還有隨時間變化的模仿天空影像，讓進入遊客驚訝不已，此為滿足完美顧客經驗中的哪一項要素？  
(A) 服務產品 (B) 服務行動 (C) 服務傳遞 (D) 服務場所
9. 下列哪一項是 Sewell 提出篩選應徵者的五個指標？  
(A) 成功的經歷、智慧、精力、人格品德、個性  
(B) 過去的經驗、教育程度、畢業科系、人格品德、未來抱負  
(C) 教育程度、畢業科系、智商、個性品德、工作態度  
(D) 學習能力、教育程度、畢業科系、過去薪資、儀表
10. 下列哪一項人的個性特徵是預測工作績效的最佳指標？  
(A) 外向性 (B) 適合性 (C) 認真盡責性 (D) 情緒穩定性
11. 達美樂 PIZZA 餐廳是屬於何種服勤方式？  
(A) 餐桌服勤 (B) 櫃檯服勤 (C) 外賣服勤 (D) 速簡服勤
12. 對於餐廳外場服務人員而言，服務七大方向中「前」服務方向的對象指的是：  
(A) 顧客 (B) 廚師 (C) 領班 (D) 自己

13. 顧客滿意在餐飲業的經營運作，其核心部分為何？  
(A) 理念滿意 (B) 行為滿意 (C) 視覺滿意 (D) 言語滿意
14. 選擇自助式服務的顧客，在控制服務接觸的態度上最重要的考量因素是：  
(A) 涉入的時間量 (B) 涉入的風險  
(C) 顧客對情況的控制程度 (D) 顧客對其他人的依賴需求量
15. 自助餐廳或速食業購餐車道（例如：得來速）的等候隊伍之類型，下列何者為是？  
(A) 單一通道單階段型 (B) 單一通道多階段型  
(C) 多重通道單階段型 (D) 多重通道多階段型
16. 有關品質成本的敘述，下列何者正確？  
(A) 教育訓練是外部失敗 (B) 預防成本是在服務前的支出  
(C) 內部失敗成本是彌補消費者抱怨的花費 (D) 外部失敗成本是店內不良品再加工的費用
17. 在旅館餐廳服務業中，提供所有設施、空間與人力資源運用統稱服務容量，其計算模式根據顧志遠的研究指出可採用三階段，其順序下列何者正確？  
(A) 購置之服務因素 → 提供之容量因素 → 服務容量  
(B) 提供服務資金 → 服務容量 → 提供之容量因素  
(C) 購置之服務因素 → 服務容量 → 提供之容量因素  
(D) 提供服務資金 → 提供之容量因素 → 服務容量
18. 航空公司對旅客服務提供的核心產品，下列何者正確？  
(A) 機務服務 (B) 訂位服務  
(C) 會員服務 (D) 運送旅客前往目的地
19. 王先生對昨日用餐過程覺得非常滿意，因在點餐時餐廳服務人員先告訴他德國豬腳製作需要較長的時間，約 40 分鐘才能上菜，但卻提早在 30 分鐘就將菜餚送上桌，這是運用了哪一種顧客心理？  
(A) 投射信賴 (B) 信守承諾 (C) 強化客人感受 (D) 降低顧客期望
20. Hoffman, Kelley & Rotalsky 指出餐飲服務失誤分類有總綱三大類十一細目，其中屬於第二類未能回應顧客要求之細目，下列何者正確？  
(A) 等候時間太久 (B) 算帳錯誤 (C) 未依要求烹煮 (D) 送錯菜
21. Schlesinger & Heskett 提出服務失誤的循環影響，其中「顧客不滿 → 與顧客沒有持續關係 → 無法培養顧客忠誠 → 高度顧客轉換率 → 顧客不滿意」是屬於何種循環？  
(A) 顧客循環 (B) 作業循環 (C) 員工循環 (D) 生產循環
22. 為降低顧客知覺風險，飲料店提供包含大、中、小杯價格或糖度多寡等數字資訊，是屬於服務有形化的哪一項？  
(A) 數量化 (B) 序列化 (C) 口碑化 (D) 實象具體化

23. 服務業經理人的責任在於以最適當的方式突顯企業文化與眾不同之處，Len Berry 表示高水準之服務表現取決於能指引與激勵員工的何種價值觀？  
(A) 主管 (B) 同儕 (C) 顧客 (D) 企業
24. 餐飲業服務人員應具備之基本服務禮儀知識，下列哪一項是正確的電話禮儀？  
(A) 不必請問對方姓氏 (B) 不必隨時準備紙筆  
(C) 確定對方說完話才可掛電話 (D) 交談中可插嘴
25. 餐廳業每隔一段時間會主動與顧客聯絡，除了關心顧客現況外，並提醒生日或節慶快到了，歡迎再度來店用餐，此種與顧客保持長期關係的情境屬於何種管理方式？  
(A) TQM (B) ERP (C) CRM (D) SCM
26. 在服務系統中為確保服務品質，關切服務人員的哪些要項是非常重要的？  
(A) 態度和訓練 (B) 家事和行爲 (C) 愛情和行爲 (D) 家事和訓練
27. 餐飲經理人不應侷限在每天固定工作上，應授權員工使自己在大方向及前景上發揮，以 Ritz-Carlton 國際連鎖飯店為例，其採用「自我導向工作團隊 SDWTs」，是下列哪一種授權階段？  
(A) 自我管理 (B) 建立任務 (C) 授權參與 (D) 確認宗旨
28. 航空公司櫃檯人員因太忙而無法立即回答現場旅客的詢問，此種行爲即無法符合服務品質五個構面中的哪一項？  
(A) 可靠性 (B) 有形性 (C) 保證性 (D) 反應性
29. 服務業客訴處理中心應有的有效處理方式是：  
(A) 堅持客訴需以書面提出才受理 (B) 將申訴視為公司有益的寶藏  
(C) 不需理會顧客的不滿情緒 (D) 絕不以補償處理申訴
30. 服務的品質與產品的品質主要差異，下列何者正確？  
(A) 服務行爲不是品質的要件 (B) 產品形象不是品質的要件  
(C) 服務標準不易訂定 (D) 產品效率不易測量
31. 依據三位學者 Zeithaml, Berry & Parasuraman 研究影響服務品質的因素，並提出服務品質觀念模型，影響服務品質缺口四「與顧客的外部溝通和服務傳遞之間的差距」的因素是：  
(A) 過度承諾 (B) 個人的需求  
(C) 過去的經驗 (D) 員工教育訓練不足
32. 服務商品的有形化是降低服務知覺風險的有效方式，依據 Assael 提出服務的有形化四種方式，下列何者正確？  
(A) 傳遞服務價值 (B) 私有化 (C) 國有化 (D) 訊息傳遞數量
33. 顧客會利用很多線索 (Cues) 推論產品品質與服務品質，分為內部線索和外部線索，Zeithaml 認為外部線索是指和產品或服務相關聯的特質，但不包括產品或服務的本身，下列何者屬於外部線索？  
(A) 餐點顏色 (B) 品牌價格 (C) 口味屬性 (D) 產品大小

34. 服務業主以具體字眼向員工說明組織的基本概念和信念，此作法屬於建構企業文化五要素中的哪一項？  
 (A) 企業環境 (B) 價值觀 (C) 儀式典禮 (D) 人際網絡
35. E 化服務是 21 世紀旅遊業新興的服務潮流，小明經由燦星旅遊網訂購出國機票，其訂票過程服務的接觸是：  
 (A) 面對面 (B) 面對人 (C) 面對螢幕 (D) 面對社會
36. 某一牛排館專門經營單一項目產品，因業務迅速成長，而將服務位址發展至全國各地，依據成長和擴展策略來看是屬於何種策略？  
 (A) 集中服務策略 ( Focused service ) (B) 集中式網絡策略 ( Focused network )  
 (C) 群聚服務策略 ( Clustered service ) (D) 多角化網絡策略 ( Diversified network )
37. 服務業的資訊策略中，運用條碼和結帳檯掃描器的科技，將顧客消費資訊蒐集起來，準確地鎖定極小層級目標顧客群並加以行銷，是屬於哪一種行銷？  
 (A) 鎖定行銷 (B) 集中行銷 (C) 微行銷 (D) 多行銷
38. 餐飲全面品質管理是餐飲全過程綜合性品質體系，必須注重三個基本點，下列何者正確？  
 (A) 以主管為主 (B) 事後管理 (C) 事後檢查 (D) 以預防為主

第二部份：請依據圖(一)回答第 39 至 43 題



圖(一)

【背面尚有試題】

39. 請問圖(一)是哪一種研究方式所繪製之服務流程圖？  
(A) 企業結構定位圖 (B) 服務藍圖 (C) 生產作業循環圖 (D) 管理階梯圖
40. 請問圖(一)中三角形  $\triangle W$  是代表何種意義？  
(A) 可能的失敗點 (B) 大廳窗戶 (C) 顧客必須等候 (D) 美觀特效
41. 請問圖(一)中圓形  $\odot F$  是代表何種意義？  
(A) 可能的失敗點 (B) 傳真機位置 (C) 顧客必須等候 (D) 食物供應站
42. 請問圖(一)中 ①、② 之線條名稱分別為何？  
(A) 作業線、互動線 (B) 行動線、曝光線  
(C) 內部作業線、作業曝光線 (D) 作業曝光線、內部互動線
43. 請問圖(一)主要功能是協助經理人達成哪一個目標？  
(A) 指出服務流程中成功之處 (B) 提高服務遞送的品質  
(C) 擴大商品的數量 (D) 瞭解來客人數多寡

【以下空白】

公告  
試題

# 公告 試題

# 公告 試題