

九十七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，答對給分，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. 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。

1. 若將產品與服務從有形化到無形化程度進行排列，下列哪一個順序是對的？
(A) 速食餐飲 → 房屋汽車 → 管理顧問 → 訂做衣服
(B) 管理顧問 → 訂做衣服 → 速食餐飲 → 房屋汽車
(C) 房屋汽車 → 速食餐飲 → 訂做衣服 → 管理顧問
(D) 訂做衣服 → 管理顧問 → 房屋汽車 → 速食餐飲
2. 許多學者討論服務在經濟活動所扮演的角色，其中 Dorothy Riddle 建立了經濟模式並說明了幾個經濟體領域，餐飲業屬於下列哪一領域？
(A) 企業服務 (B) 個人服務 (C) 貿易服務 (D) 建設服務
3. 下列哪一種行業，其需求隨時間波動的程度範圍較廣，而且尖峰時的需求經常可被滿足？
(A) 餐廳 (B) 銀行 (C) 洗衣店 (D) 電信局
4. 下列何者是餐廳實施創新服務時失敗率居高不下最主要的原因？
(A) 缺少試驗 (B) 缺少記錄 (C) 缺少標準化 (D) 缺少傳遞
5. 下列哪一項敘述不對？
(A) 有快樂的員工，才有快樂的顧客 (B) 好的服務品質主要由員工來判斷
(C) 顧客抱怨是免費的顧問 (D) 要吸引新顧客，還要留住老顧客
6. 下列何者是服務的特性？
(A) 可以儲存 (B) 容易標準化 (C) 不需要有人 (D) 無法事先體驗
7. 在學者 Lovelock 所提出的服務花朵理論 (Flower of service) 中，高級餐廳所提供的鵝肝醬，是屬於哪一項服務產品？
(A) 核心產品 (B) 促進性服務產品 (C) 延伸產品 (D) 強化性服務產品
8. 下列何者是最佳改進顧客服務的流程？
(A) 發展有效服務改進策略 → 評估服務現況 → 界定服務品質標準 → 執行解決方法 → 提供回饋
(B) 評估服務現況 → 界定服務品質標準 → 提供回饋 → 執行解決方法 → 發展有效服務改進策略
(C) 界定服務品質標準 → 評估服務現況 → 發展有效服務改進策略 → 執行解決方法 → 提供回饋
(D) 評估服務現況 → 提供回饋 → 發展有效服務改進策略 → 界定服務品質標準 → 執行解決方法
9. 某速食餐廳在規劃設計餐廳服務品質時，將垃圾桶、廚餘及資源回收筒擺放在顧客離開的出口動線上，這是屬於下列何種解決服務問題的方法？
(A) Taguchi 法 (B) Poke-Yoke 法
(C) Quality function development 法 (D) PZB 法
10. 元祖食品成立麻布茶坊等餐廳，這種採用原成功品牌來推出新的服務的方式稱為？
(A) 品牌權益 (B) 品牌識別 (C) 品牌延伸 (D) 品牌回憶

11. 迪士尼樂園透過許多環境因素，設計創造出一個「天堂樂園」的整體知覺印象，這種整體知覺印象因素稱爲？
 (A) 顧客學 (Guestology) (B) 關鍵時刻 (Moment of truth)
 (C) 服務接觸 (Service encounter) (D) 服務實體環境 (Servicescape)
12. 在消費行爲模式中，一般消費者價值理論包含哪些知覺價值構面？
 (A) 功能價值、情感價值、嘗新價值、社會價值、情境價值
 (B) 外顯價值、情感價值、嘗新價值、隱藏價值、情境價值
 (C) 功能價值、潛在價值、嘗新價值、購前價值、情境價值
 (D) 功能價值、情感價值、被動價值、社會價值、利基價值
13. 當顧客點餐時，向餐廳服務生詢問菜單上餐點的製作方式，服務生可以將使用的材料及相關食物製備流程向顧客說明清楚，這位服務生具備以下哪一項餐飲從業人員的服務特質？
 (A) 有效率 (B) 具彈性 (C) 具一致性 (D) 具專業知識
14. 下列哪一項是顧客合作生產服務的優點？
 (A) 增加服務成本 (B) 增加服務失誤 (C) 增加趣味 (D) 減少顧客訴訟
15. 廉價旅館是屬於何種類型的服務環境？
 (A) 複雜的、人際互動的服務 (B) 簡單的、人際互動的服務
 (C) 簡單的、自動式的服務 (D) 複雜的、遠距式的服務
16. 餐旅業爲提供顧客高品質的服務，常分析掌控顧客經驗來確保顧客滿意，下列何者不是顧客經驗的主要組成要素？
 (A) 服務場所 (B) 服務傳遞系統 (C) 服務利潤 (D) 服務產品
17. 旅館經營的獲利能力、服務價值與顧客滿意度，與員工滿意度及生產力形成了一個緊密的關係，這種關係稱爲？
 (A) 服務環境 (B) 服務基架 (C) 服務利潤鏈 (D) 服務生產循環
18. 服務已轉變成經濟體的重要因素，例如星巴克咖啡常藉由設計令顧客難忘的服務，來創造休閒及人際溝通的附加價值，這種服務經濟的新趨勢是屬於下列何種經濟體？
 (A) 範疇經濟 (B) 經驗經濟 (C) 規模經濟 (D) 分配經濟
19. 下列何種行業的實體環境重要性低，但其休閒服務性高？
 (A) 學校 (B) 乾洗店 (C) 主題樂園 (D) 迷你高爾夫球場
20. 某小鎮開了一家馬桶主題餐廳，開幕當天吸引了大批顧客用餐，小明路過該餐廳，被擁擠的人潮及特殊的主題吸引，因此決定當天晚上到該餐廳用餐，這種顧客受到服務環境影響的模式是？
 (A) 認知 – 情緒 – 決策模式 (B) 刺激 – 情緒 – 決策模式
 (C) 刺激 – 組織 – 反應模式 (D) 認知 – 組織 – 反應模式
21. 餐廳的服務作業流程可分爲：營業前準備作業流程、營業中服務作業流程及營業後整理作業流程，下列何者屬於營業後整理作業流程？
 (A) 餐具、口布擺設 (B) 接待員迎賓工作
 (C) 清理服務檯的工作 (D) 擦拭餐具、酒杯

22. 下列何者是餐廳服務生對其領班應有之工作態度？
(A) 熱忱殷勤、親切週到 (B) 心存感激、相互支援
(C) 服從領導、貫徹命令 (D) 關懷提攜、殷切教導
23. 某注重情景的美食家至和風日本料理連鎖店用餐，服務生持不銹鋼水壺來倒熱茶，則該美食家認為該餐廳的服務品質，可能為下列何者？
(A) 佳 (B) 差 (C) 無差別 (D) 無關連
24. 在 Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 的服務品質模式中，下列何者是餐廳服務品質唯一的決策者？
(A) 餐廳所有者 (B) 餐廳經理 (C) 服務生 (D) 顧客
25. 國際觀光旅館中，自助餐廳客人抱怨濃湯中有異物混入，下列何者為現場高階主管人員應有之應對行為？
(A) 確認後立即拿走該物品
(B) 致歉後立即更換新物品
(C) 質疑客人自導自演
(D) 確認後，立即告知客人：今日餐費由餐廳買單，並給予免付費自助餐兌換券，以表歉意
26. 依據戴明 (Deming) 的 14 點學說，下列何者不是餐飲經營業者對員工應有的要求？
(A) 給予在職訓練 (B) 年初訂定目標，年終考核成果
(C) 採用雙贏哲學 (D) 鼓勵員工自我學習與超越
27. Garvin 認為服務品質重點在符合下列何者？
(A) 標準 (B) 需求 (C) 規定 (D) 差異
28. 下列何者不是服務管理者的社會責任？
(A) 大量的廣告 (B) 講求環保 (C) 社會公益 (D) 充分告知
29. Hill、Garner 及 Hanna 認為消費者在選擇專業服務時，下列何者具有較大的影響力？
(A) 專業知識 (B) 外表 (C) 聲音 (D) 態度
30. 旅館要讓員工來傳遞令客戶滿意服務之「全面品質管理 (Total Quality Management, TQM)」活動的成功要件，宜對其員工採用下列何項措施？
(A) 在職訓練 (B) 適當授權 (C) 嚴厲規範 (D) 獎懲
31. 企業文化對餐飲服務業員工而言，不具下列何種意義？
(A) 幫助員工因應各種狀況 (B) 學習正確與錯誤的待客方法
(C) 提醒員工企業的基本價值觀結構 (D) 企業的營運收入
32. 若餐廳強調是一家提供高價值服務之業者，下列何者不適當？
(A) 提供名牌之餐具 (B) 採用精緻餐飲素材
(C) 成本控制，減少服務人員 (D) 華麗之裝潢
33. Len Berry 的傑出服務策略有四項特質，下列何者最重要？
(A) 品質 (B) 價值 (C) 服務 (D) 成就

34. 餐廳規定服務人員由客人右側撤餐，現有客人比鄰而坐，洽談事情中，則服務人員由下列何者撤餐是為最佳的服務方式？
(A) 一左一右 (B) 兩者皆右 (C) 兩者皆左 (D) 兩者之間
35. 咖啡服務流程中，下列何者不必主動提供奶油球、奶水或奶精粉？
(A) Espresso (B) Iced Coffee (C) Cappuccino (D) Hot Coffee
36. 喜宴客人向服務人員抱怨桌上多數杯子有其他痕跡附著，下列何者為服務人員最佳之行爲？
(A) 不予理會 (B) 重新擦拭該客人杯子
(C) 該桌杯子全面重新擦拭 (D) 該桌杯子全面沾溫水重新擦拭
37. 企業要提昇服務競爭力超越同業，爭取消費者認同，下列何者不是著力重點所在？
(A) 企業組織架構 (B) 企業效率 (C) 企業文化 (D) 核心能力
38. 由企業獲利的觀點，下列何者不屬於 Pareto 原則 (80 / 20 法則)？
(A) 20 % 的消費者製造出 80 % 業績
(B) 核心顧客的開發與維護是企業重要之課題
(C) 1 / 3 顧客擁有 2 / 3 購買力
(D) 單次大量採購之顧客視為最有價值的顧客
39. Porter 的競爭策略中，下列何者基本策略的重點在於開源？
(A) 全面低成本策略 (B) 差異化策略 (C) 專注策略 (D) 降低不確定策略
40. 以顧客為導向的經營理念之品質方案，能成功激勵的主要對象，不包括下列何者？
(A) 顧客 (B) 員工 (C) 公司所有者 (D) 政府機關

【以下空白】

公告 試題

公告 試題

公告 試題