



九十八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)

餐 旅 類	專業科目(二) 服務管理
-------	-----------------

【注意 事項】

1. 請核對考試科目與報考群(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。
7. 有關數值計算的題目，以最接近的答案為準。

- 依 Berry (1980)所言：消費者所得到「服務」之定義，下列何者屬之？
(A) 電視之所有權 (B) 商家之行為表現
(C) 網路系統之裝置 (D) 威力彩券之購入
- 消費者用完餐後，期望能收到正確的帳單與每份餐點的金額，請問這是服務品質的哪個面向？
(A) 信賴度 (B) 反應度 (C) 可靠度 (D) 關懷度
- 美國西南航空最著名的公司文化，是授權員工進行各式創意服務。這種不僅提供旅客運輸服務，還提供情境感受與趣味的經濟形式，就是 Pine II & Gilmore 兩位學者所提出的下列何種觀念？
(A) 體驗經濟 (B) 娛樂經濟 (C) 舞台經濟 (D) 服務經濟
- 下列何者具有指引廠商改善服務缺失的功能？
(A) 顧客滿意 (B) 服務失誤 (C) 顧客抱怨 (D) 服務補救
- 下列哪一項屬於餐旅業的服務傳遞系統？
(A) 前場與後場的設備設施 (B) 前場設備設施與服務人員
(C) 在顧客面前所發生的每一件事 (D) 後場設備設施、服務人員與其他的顧客
- 下列服務人員特性中，何者最為重要？
(A) 處理事情的靈活度 (B) 對事情的容忍度
(C) 改變行為的能力 (D) 對客人的同理心
- Blackwell、Miniard 與 Engel 等人所提出的消費者決策過程，廣為消費行為的研究者所接受，並由四個階段演變至七個階段。下列何者為正確的排列？
(A) 資訊搜尋、需求確認、購前評估、購買、使用、購後評估、止用
(B) 需求確認、購前評估、資訊搜尋、購買、使用、購後評估、止用
(C) 需求確認、資訊搜尋、購前評估、購買、使用、購後評估、止用
(D) 資訊搜尋、購前評估、需求確認、購買、使用、購後評估、止用
- 餐旅業行銷服務系統，通常由下列何項構成？
(A) 服務傳遞系統、營運系統、產品流通系統
(B) 服務傳遞系統、產品流通系統、資訊溝通系統
(C) 服務傳遞系統、市場區隔系統、產品流通系統
(D) 服務傳遞系統、營運系統、資訊溝通系統
- 下列何者合乎服務的守則？
(A) 店家堅持自家的供應方式，不容客人改變
(B) 航空公司告知航班延遲 6 小時起飛，請旅客安心在候機室等待
(C) 遊樂區普遍設置垃圾桶
(D) 茶飲店販賣 700 ml 冰奶蓋綠茶，不附吸管
- 餐旅業服務人員不同於一般製造業的人員，下列哪一種是餐旅服務人員最應具備的能力？
(A) 控制情緒與解決問題 (B) 特殊獨特的工作經驗
(C) 豐富多元化的專業知識 (D) 瞭解食物製備原理與程序

11. 下列人格特質，何者較適合從事餐飲服務？
 (A) 有客人有笑容，無客人面若冰霜 (B) 凡事沈默無言
 (C) 有指示才有行動 (D) 有客人主動積極，無客人勤奮整理
12. 麗池卡登 (Ritz - Carlton) 認為「奧秘」與組織的「功能性」在兩端，透過下列何者可連結成為 Ritz - Carlton 所云「真正令客人難以忘懷之經驗」？
 (A) 最先進的科技應用 (B) 員工情感的投入
 (C) 股東良好獲利的承諾 (D) 無止盡的全面品質管理
13. 下列何者不代表麥當勞的企業文化？
 (A) 小熊維尼 (B) 麥當勞叔叔
 (C) M 型黃金拱門 (D) 品質、服務、清潔、價值
14. 在餐旅服務業中，領導管理人若要有效地面對未來的挑戰，就要善加管理一些要素。下列哪一項不是這些重要的管理要素？
 (A) 創造愉快、公平且有趣的工作環境
 (B) 設計明確的服務傳遞系統，並整合各種人力與資源
 (C) 確保員工有適當的資源可提供優質的服務
 (D) 徵選具有以利潤為導向態度的員工
15. 下列何者不屬於服務業的產品特性？
 (A) 產品變化大 (B) 資本密集產業
 (C) 服務品質不易控制 (D) 會有客人共同參與
16. 下列哪種因素對於影響顧客的期望最為重要？
 (A) 顧客對企業的過往經驗 (B) 顯性服務承諾
 (C) 隱性服務承諾 (D) 口耳相傳
17. 1999 年 Zagat 在紐約餐飲業高峰會議上指出，餐飲客人最常抱怨的事項為下列何者？
 (A) 餐廳環境 (B) 餐飲商品 (C) 人員服務 (D) 附屬設施
18. 飯店提供給顧客高級的迎賓服務，使其感受到很有面子。這會使哪種消費者價值有明顯提升？
 (A) 社會價值 (B) 功能價值 (C) 情感價值 (D) 情境價值
19. 迪士尼 (Disney) 要求其員工稱組織為「園區 (park)」，稱顧客為「客人 (guest)」，將自己當作演員，所有在觀眾面前的行為表現都是一種表演。在服務品質的管理上，這是應用下列何種理論？
 (A) 期望理論 (B) 劇場理論 (C) 歸因理論 (D) 服務藍圖
20. 企業的組織文化不包含下列何者？
 (A) 企業的價值觀 (B) 企业的英雄人物 (C) 企业的儀式典禮 (D) 企业的組織結構
21. Dorothy Riddle 在其經濟模式中指出，服務領域之各項活動的流動情形，最後均指向下列何者？
 (A) 生產者 (B) 消費者 (C) 中間者 (D) 製造者

22. 顧客要求餐廳提供生辣椒，卻未獲供應，此種服務失誤類型屬於下列何者？
(A) 員工服務傳送失誤 (B) 預期外的員工行為
(C) 特殊顧客的要求行為 (D) 問題顧客的本身行為
23. Heskett 等人所提出的「服務利潤鏈」概念，其內容所指為下列何者？
(A) 由改善服務品質並降低成本，至獲得顧客忠誠度的過程
(B) 由包括員工滿意度在內的營運策略與服務傳送系統，至企業營收獲利的過程
(C) 由改善服務品質並降低成本，至企業營收獲利的過程
(D) 由包括員工滿意度在內的營運策略與服務傳送系統，至獲得顧客滿意度的過程
24. 當餐旅業領導者在創造顧客導向的服務文化時，下列哪一項敘述正確？
(A) 不須親身示範如何將顧客擺第一位
(B) 為了要傳承原有的企業文化，應堅守舊的企業經營方式
(C) 為了落實所奉行的價值觀，應先獲得部屬的信賴
(D) 為了要獲得部屬的信賴，應寬鬆地規範企業內化的價值觀
25. 餐廳提供無障礙設施的廁所供顧客使用，是屬於服務品質的哪一個面向？
(A) 可靠度 (B) 反應度 (C) 信賴感 (D) 關懷度
26. 服務業處理「服務接觸」有多種方式，其中由顧客涉入取代服務人員部份角色，並降低成本的作法。下列何者屬之？
(A) 台灣的加油站 (B) 西式自助餐 (C) 法式餐廳 (D) 粵菜貴賓廂房
27. 下列何者可以用來協助廠商繪製服務作業流程？
(A) 服務品質訓練 (B) 服務劇場演練 (C) 服務藍圖 (D) 顧客滿意度調查
28. 內部服務品質是以下列哪一個角度來討論服務品質的相關工作？
(A) 員工 (B) 顧客 (C) 老闆 (D) 顧問
29. 對顧客發生服務失誤的補償策略，強調要以實質的物質做為補償，以滿足顧客的損失，這是希望滿足顧客的哪種公平認知？
(A) 立場公平 (B) 程序公平 (C) 結果公平 (D) 互動公平
30. 在服務業全球化的過程當中，一種服務決定留在原地去吸引世界各地的顧客，面對的是發展外語能力及與顧客接觸員工的文化敏感度。下列何種產業就是一個例子？
(A) 國際觀光旅館 (B) 海外生產線 (C) 民宿休閒產業 (D) 晶圓代工產業
31. 如果我們使用「重要性」與「滿意度」二個座標軸，將可建立四個象限的顧客滿意策略矩陣。在此一矩陣中，位於哪一個象限中的項目，廠商可以用來形成競爭優勢？
(A) 重要性高、滿意度高 (B) 重要性高、滿意度低
(C) 重要性低、滿意度高 (D) 重要性低、滿意度低

32. 「服務接觸」是服務組織的重要課題，因為在服務接觸當中，情緒成為一項資產與工具，然而情緒卻極不容易控制。因此，並非所有的組織都需要，或是都適合從事密切密集的服務接觸。快餐或速食業採用 SOP 的方法，來規範並處理服務接觸的問題，請問這種方法是屬於下列何者？
- (A) 避免服務接觸與情緒的產生 (B) 將服務接觸予以「制式化」
(C) 將服務接觸予以「個人化」 (D) 將服務接觸予以「客製化」
33. 某家企業牆上標語寫著：「規則一：顧客永遠是對的；規則二：如果覺得顧客是錯的，再讀一次規則一。」這表示下列何種意思？
- (A) 這家企業的老板不相信有顧客是錯的 (B) 這家企業的老板擔心員工會犯錯
(C) 這家企業的老板不相信員工會遵守規則 (D) 這家企業的組織文化
34. 消費者的感受(P)、消費者的預期(E)、消費者的滿意度(S)，這三者之間的關係，可以下列何項公式來表達？
- (A) $P = E + S$ (B) $E = S + P$ (C) $S = P + E$ (D) $P + E + S = 0$
35. 王品集團發展出：台塑牛排、西堤牛排、陶板屋、原燒、聚北海道昆布鍋、夏慕尼等多個品牌餐廳。這是屬於下列何種服務策略？
- (A) 低成本策略 (B) 多角化策略 (C) 集中策略 (D) 差異化策略
36. 以下有關服務失誤的論述當中，何者不正確？
- (A) 服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救
(B) 服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤
(C) 否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重
(D) 可歸責於企業員工的服務失誤，顧客較不容易諒解
37. 繪製服務藍圖的步驟不包含下列何者？
- (A) 確認服務的核心項目 (B) 將顧客的所有行為活動依序列出
(C) 畫出每一項前後場的作業內容 (D) 查詢顧客資料庫
38. 在多重服務的企業中，吸引、維持、強化與顧客關係之活動，一般用於建立、發展與維持雙方間彼此的交易關係，是以互動、個人化與利益提升的長期接觸方式行之。以上敘述，屬於下列何種行銷定義？
- (A) 社會行銷 (B) 關係行銷 (C) 整合行銷 (D) 公關行銷
39. 根據巴洛斯瑞緬(Parasuraman)、載斯摩爾(Zeithaml)、貝里(Berry)的服務品質缺口模式，缺口一是由於業者不了解顧客對服務品質的期望所致。下列何者並非用來矯正此一缺口的做法？
- (A) 建立正確服務品質標準 (B) 增加管理者與顧客的互動機會
(C) 進行顧客滿意度調查 (D) 進行顧客抱怨分析、意見諮詢
40. 影響顧客滿意度的重要先行因素，不包含下列何者？
- (A) 價格因素 (B) 品質因素 (C) 個人因素 (D) 顧客抱怨

【以下空白】

公告
試題

公告
試題

公告
試題