



2-14-2

餐旅類 專業科目(二)

99 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。

- 下列何者不屬於服務利潤鏈(service profit chain)的範圍？
(A) 顧客滿意度影響顧客忠誠度 (B) 員工滿意度影響員工忠誠度
(C) 顧客滿意度影響員工授權度 (D) 顧客忠誠度影響企業獲利
- 下列哪一項不是服務的定義？
(A) 服務是消費者得到勞務所提供的價值
(B) 服務的內涵可依個別需求，提供客製化服務
(C) 服務在製造過程中與顧客有互動關係
(D) 服務可以儲存，因此可以事先體驗
- 若以服務經驗屬性來分類服務活動時，國際觀光旅館係屬於下列何種類別？
(A) 設備涉入程度低、人員涉入程度高 (B) 設備涉入程度低、人員涉入程度低
(C) 設備涉入程度高、人員涉入程度高 (D) 設備涉入程度高、人員涉入程度低
- 下列何者可以減少服務品質的異質性(heterogeneous)？
(A) 重視服務品牌形象 (B) 重視服務人員的遴選及訓練
(C) 重視顧客關係管理 (D) 重視服務創新
- 管理者可以運用下列何種方法來因應服務特性中的易逝性(perishable)？
(A) 採用預約或預訂制 (B) 向上游廠商爭取折扣
(C) 服務資訊透明化 (D) 充分授權第一線服務人員
- 就服務的需求波動性和供應容量而言，餐廳提供下午茶服務，是屬於哪一類的管理策略？
(A) 減少離峰需求 (B) 轉移調節需求 (C) 降低策略性需求 (D) 增加尖峰需求
- 餐旅業服務人員在執行服務時，除了需要專業知識與技術之外，也需要情緒上的調適與管理來隨時保持精神抖擻的服務態度，此種工作特性指的是：
(A) emotional labor (B) intellectual labor
(C) social labor (D) physical labor
- 下列何者不是服務系統的組成要素？
(A) output (B) facility (C) information (D) customer
- 服務業的管理階層會面臨到前場(行銷或服務部門)與後場(生產部門)的衝突，其主要原因是下列哪一項？
(A) 服務傳送程度增高 (B) 服務傳送程度降低
(C) 服務客製化程度增高 (D) 服務客製化程度降低
- 美國牛肉進口事件之後，某餐廳特別強調他們所提供的牛肉是從紐西蘭進口，此舉最主要是為了要消除下列何種知覺風險？
(A) 功能風險(functional risk) (B) 身體風險(body risk)
(C) 社交風險(social risk) (D) 時間風險(time risk)
- 目前有許多航空公司及旅館皆設有自助登機及自助遷入的設備(self check-in kiosk)，這是哪一項促進顧客參與的策略？
(A) 顧客成為合作生產者 (B) 顧客成為公司股東
(C) 顧客成為免費顧問 (D) 顧客成為監督者

12. 加盟旅館的優點是採用標準設施，讓顧客在任何一家旅館都覺得很熟悉，這是考慮下列何種服務環境的設計因素？
- (A) 解除顧客不適應的焦慮 (B) 增加服務環境的輔助性
(C) 增加設計的美感 (D) 降低環境設計的平衡性
13. 王先生每次安排旅遊時都會花許多時間比較旅館房價，哪一家最便宜就住哪一家。王先生是屬於下列何種消費者？
- (A) 道德型消費者 (B) 經濟型消費者 (C) 便利型消費者 (D) 高營收消費者
14. 下列哪種餐廳類型提供最高的顧客互動程度？
- (A) 連鎖速食餐廳 (B) 學校宿舍附設餐廳
(C) 亞都麗緻大飯店巴黎廳 (D) 鬍鬚張滷肉飯
15. 下列哪個項目不屬於服務接觸金三角？
- (A) 麥當勞速食餐廳 (B) 買漢堡的顧客
(C) 麥當勞櫃檯點餐服務人員 (D) 消基會
16. 迪士尼樂園屬於下列哪一類的服務環境？
- (A) 自助式服務環境 (B) 互動式服務環境 (C) 遠距式服務環境 (D) 簡單式服務環境
17. 下列何者不是構成服務環境的要素？
- (A) 環境氣氛 (B) 空間佈置與功能性
(C) 標誌符號及裝飾品 (D) 社會貢獻
18. 下列何者不是 Lovelock (1999)所提出的服務活動型態？
- (A) 家的服務 (B) 人的服務 (C) 物的服務 (D) 心靈鼓舞的服務
19. 下列何者不是 Zeithaml, Berry & Parasuraman (1996)所提出來衡量顧客忠誠度的項目？
- (A) 推薦他人的可能性 (B) 口碑的傾向
(C) 願意多付出價格的可能性 (D) 降低服務成本
20. 餐旅服務品質最終是由下列何者決定？
- (A) 顧客 (B) 全球市場顧問公司 J.D.Power
(C) 第一線員工 (D) 交通部觀光局
21. 在服務流程設計中顯示失敗點、決策點、顧客等候及可見線，指的是：
- (A) 服務補救 (B) 服務藍圖 (C) 服務接觸 (D) 遠距服務
22. 關於員工授權(empowerment)的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 授權是指將決策的權力與責任授予員工
(B) 完善的員工訓練制度是促成成功授權管理的因素之一
(C) 授權應給予所有員工，不分職位及工作內容
(D) 獲得授權的員工，可依設定的目標或標準，來檢驗所作的決策是否正確

23. 關於餐旅服務業對員工激勵 (motivation) 的管理方式，下列何者錯誤？
(A) 改善員工的工作環境及設備
(B) 鼓勵員工進修及參加訓練
(C) 豐富員工的工作內涵，以增加員工之責任感與成就感
(D) 為了公平起見，所有員工的激勵方式應該都相同
24. 下列何項不屬於服務接觸 (service encounter) 的範疇？
(A) 顧客以電話訂位
(B) 服務人員為顧客點菜
(C) 送顧客離去
(D) 顧客向朋友抱怨服務不周
25. 服務的關鍵時刻 (moment of truth) 是指：
(A) 服務失誤 (service failure)
(B) 服務缺口 (service gap)
(C) 服務接觸 (service encounter)
(D) 服務補救 (service recovery)
26. 下列何者不是餐旅服務業者處理顧客抱怨時的正確方式？
(A) 向顧客表達歉意
(B) 仔細聆聽抱怨內容
(C) 作出適當的補救措施
(D) 調查事件原因，但不須作成紀錄持續追蹤
27. 「穿上顧客的鞋子」的主要意涵是：
(A) 提供貼心的擦鞋服務
(B) 培養站在顧客立場思考的同理心
(C) 鞋子年度促銷活動
(D) 創造幽默的服務情境
28. 餐廳在尖峰時段可以採取下列哪一種服務策略以加速服務流程？
(A) 提供有限的菜單選項
(B) 兩人同行一人免費
(C) 集點換公仔活動
(D) 請顧客填寫滿意度問卷
29. 餐廳服務人員穿著整齊清潔，此符合服務品質的何種構面？
(A) 有形性 (tangibility)
(B) 反應性 (responsiveness)
(C) 可靠性 (reliability)
(D) 關懷性 (empathy)
30. 消費者預期的服務與消費者實際感受的服務之差距，是 P.Z.B. (Parasuraman , Zeithaml & Berry) 服務品質觀念模型中的何種缺口？
(A) 缺口二
(B) 缺口三
(C) 缺口四
(D) 缺口五
31. 下列何者為衡量服務品質的量表工具？
(A) SPSS
(B) SAS
(C) SERVQUAL
(D) SOP
32. 空服人員態度和藹、待客親切是屬於哪一種服務套裝特性？
(A) 輔助性設施 (supporting facility)
(B) 外顯性服務 (explicit services)
(C) 便利品 (facilitating goods)
(D) 內隱性服務 (implicit services)
33. 餐飲業打出「外送食品 30 分鐘內一定送達」的廣告，若未能達成，是屬於 P.Z.B. 服務品質觀念模型中的哪一個缺口？
(A) 缺口一
(B) 缺口二
(C) 缺口三
(D) 缺口四

34. 企業落實六標準差 (Six Sigma)，可近乎完美地達成顧客要求，因每百萬次操作中僅出現多少次失誤？
(A) 3.4 (B) 230 (C) 6,200 (D) 66,800
35. 餐旅服務人員在處理顧客抱怨時，真誠的向顧客表示歉意，並表現出關懷及誠實的態度，此為何種公平認知？
(A) 分配公平 (B) 程序公平 (C) 互動公平 (D) 情感公平
36. 有關服務補救(service recovery)的敘述，下列何者錯誤？
(A) 分為心理面的道歉與解釋及實質面的有形補償
(B) 有形補償是消費者滿意的必要條件
(C) 免費招待及折扣優惠是餐飲業常用的服務補救方式
(D) 整合資料及改進整體服務是服務補救程序的一部份
37. 旅館業者設置消費者服務專線，使消費者可以有暢通的管道表達對服務失敗的不滿，讓他們的問題快速獲得解決，此為符合消費者何種公平認知？
(A) 分配公平 (B) 互動公平 (C) 程序公平 (D) 情感公平
38. 下列何者為企業文化的定義？
(A) 企業要回饋文化產業 (B) 企業的成立宗旨是要發揚中華傳統文化
(C) 企業的共同信念與價值觀 (D) 企業的性質為文化產業
39. 戴明循環(Deming cycle)的 PDCA 四步驟循環，A 指的是：
(A) ask (B) assure (C) apply (D) act
40. 下列何者不是服務品質觀念模型缺口三的發生原因？
(A) 教育訓練不足 (B) 誇大的承諾
(C) 不正確的工作設計 (D) 缺乏團隊合作

【以下空白】

公告 試題

公告 試題

公告 試題