

准考證號碼

**注意事項** 試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後請將「試題」及「答案卷」一併繳回。

一、 選擇題(單選，75%)

1. ( ) 經由顧客體驗所產生的服務交易是屬於何種經濟?(A)體驗經濟 (B)農業經濟 (C)工業經濟 (D)社會經濟
2. ( ) 服務產業特性不包括以下哪一項?(A)無形性 (B)穩定性 (C)異質性 (D)無法儲存性
3. ( ) 服務的生產提供與消費同時發生，是說明服務的?(A)同時性 (B)無形性 (C)異質性 (D)無法儲存性
4. ( ) 服務是主意與觀念的傳達，是說明服務的?(A)同時性 (B)無形性 (C)異質性 (D)無法儲存性
5. ( ) 高附加價值的服務創造是來自於服務的?(A)一般性 (B)差異化 (C)標準化 (D)理想性
6. ( ) 顧客的價值創造不包括以下哪一項?(A)美好的回憶 (B)錢花得很值得 (C)對服務的抱怨 (D)物超所值的感覺
7. ( ) Michael Porter 的服務競爭策略不包括以下哪一項?(A)成本領導地位 (B)市場焦點 (C)差異化 (D)模仿領導者
8. ( ) Michael Porter 的五力產業分析不包括以下哪一項?(A)供應商 (B)購買者 (C)政府政策 (D)替代品
9. ( ) SWOT 產業競爭力分析工具的 T 代表以下哪一項?(A)優勢 (B)劣勢 (C)機會 (D)威脅
10. ( ) 了解顧客的需求與想法在關鍵時刻理論裡是屬於以下哪一項?(A)探索 (B)提議 (C)行動 (D)確認
11. ( ) 參與部門聚會，是屬於 Maslow 馬斯洛需求層次理論的哪一項?(A)生理 (B)安全 (C)社交 (D)尊重
12. ( ) 以下哪一項不屬於產品生命週期之管理?(A)導入期 (B)成長期 (C)衰退期 (D)創造期
13. ( ) 在餐飲服務業中，誰才是最終的品質和價值的定義者?(A)顧客 (B)員工 (C)經理 (D)老闆
14. ( ) 下列哪一個字最能代表餐飲服務產業的服務精神?(A)Hotel (B)Hospital (C)Hospitality (D)Restaurant
15. ( ) 服務規劃應考量的因素不包含?(A)服務的目標 (B)主管的喜好 (C)服務的成本 (D)服務的人員技術能力
16. ( ) 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
17. ( ) 餐飲服務業者採用 SOP 的方法，來規範以及處理服務接觸的問題，請問這種規範的方法是屬於下列何者?(A)將服務接觸予以「個人化」(B)將服務接觸予以「標準制式化」(C)將服務接觸予以「客製化」(D)增進服務接觸情緒的情緒交流
18. ( ) 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，並降低成本的作法是屬於下列何者?(A)桌邊服務 (B)包廂服務 (C)法式服務 (D)自助服務
19. ( ) 顧客要求餐廳提供冰開水卻未獲供應！此種服務失誤類型屬於下列何者?(A)員工服務傳遞失誤 (B)預期外的員工行為 (C)員工角色內行為失敗 (D)問題顧客的要求行為
20. ( ) 餐廳客人點時，烹調牛排七分熟的專業術語為?(A)Medium-Well (B) Medium-Rare (C)Medium-Raw (D)Well-Done
21. ( ) 當替客人換骨盤時，若盤中有殘留食物，應(A)直接換新骨盤 (B)徵詢客人是否還要用，再換新骨盤 (C)把舊菜倒在新骨盤中再給客人 (D)不用換
22. ( ) 下列關於餐桌服務(table service)操作原則的敘述，何者錯誤?(A)提供一致性的服務 (B)不跨越顧客的正前方進行服務 (C)由顧客左側放置餐盤、右側分送菜餚 (D)收拾餐盤時，以服務人員的右手收拾再傳遞至左手
23. ( ) 下列有關餐廳服務原則敘述，何者錯誤?(A)先服務主賓，再服務其他來賓 (B)先服務年輕者，再服務年長者 (C)最後服務主人 (D)先服務女士，再服務男士
24. ( ) 「餐廳人員的接待與應對」屬於何種類型的餐飲服務?(A)軟體服務 (B)硬體服務 (C)軟體加硬體服務 (D)非軟體亦非硬體服務
25. ( ) 服務顧客飲用佐餐酒之順序，下列何者正確?(A)先喝淡酒，再喝烈酒 (B)先喝紅酒，再喝白酒 (C)先喝陳年的酒，再喝年份較少的酒 (D)先紅酒後香檳

二、 問答題 (25%)

1. 何謂餐飲管理?(5%) 及請用一個實例說明餐飲管理的重要性(10%)
2. 請用 Maslow 馬斯洛需求層次理論說明餐飲產品定位的規劃與管理(10%)

元培科技大學

102 學年度第 1 學期轉學 考試

四技三年級 餐飲管理概論 試題標準答案

選擇題：

題號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
解答	A	B	A	B	B	C	D	C	D	A
題號	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
解答	C	D	A	C	B	A	B	D	A	A
題號	21	22	23	24	25					
解答	B	C	B	A	A					

准考證號碼      **注意事項** 試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後請將「試題」及「答案卷」一併繳回。

## 一、 單選題（每題 3 分，共 75 分）

- 孟子認為人有四端，「惻隱之心，□之端也；羞惡之心，□之端也；辭讓之心，□之端也；是非之心，□之端也。」文中□依序填入的詞語是(A)禮／智／仁／義(B)仁／義／禮／智(C)禮／義／仁／智(D)仁／禮／智／義。
- 下列關於神話的敘述，何者正確 (A)是出於一時一人之手 (B)是先民最初以紙筆的方式流傳下來 (C)與先民的生活完全無關 (D)表現人民對大自然的爭鬥。
- 蘇軾稱譽何人「文起八代之衰，道濟天下之溺」(A)王安石(B)王維(C)韓愈(D)歐陽修。
- 子曰：「益者三友，友直、友諒、友多聞。」請問下列何者不是孔子所說的「益友」(A)體諒人的朋友 (B)誠信的朋友 (C)正直的朋友 (D)博學多聞的朋友。
- 清李漁稱小說界四大奇書，不包括下列何者(A)三國演義(B)金瓶梅(C)西遊記(D)紅樓夢。
- 下列關於六朝志怪小說的敘述，何者錯誤(A)形式上多粗陳梗概(B)對唐代傳奇頗有影響(C)情節多曲折完備(D)作品保存以東晉干寶《搜神記》較為完整。
- 《史記》是我國(A)編年史之祖(B)紀傳體之祖(C)國別史之祖(D)紀事本末體之祖。
- 下列關於九流十家的代表人物，下列敘述完全正確的是(A)儒家：孟子、惠施(B)墨家：墨子、荀子(C)法家：韓非、李斯(D)道家：老子、公孫龍。
- 在社交場合上的題辭，若為慶賀商店開張，下列何者最為恰當(A)鴻圖丕煥(B)妙手回春(C)杏林春暖(D)琴瑟和鳴。
- 「小時候／鄉愁是一枚小小的□□／我在這頭／母親在那頭  
長大後／鄉愁是一張窄窄的□□／我在這頭／新娘在那頭  
後來啊／鄉愁是一方矮矮的□□／我在外頭／母親在裏頭  
而現在／鄉愁是一灣淺淺的□□／我在這頭／大陸在那頭」根據文意，缺空依序填入的是(A)船票，墳墓，海峽、郵票(B)郵票，船票，墳墓，海峽(C)船票，海峽，墳墓，郵票(D)船票，郵票，墳墓，海峽。
- 閱讀下文，並為□選擇最恰當的詞語：「從未有過的驚恐□□襲上心頭，一時間，我□□□□。雨仍然飄著，風依舊吹著，一旁的霓虹彷彿竊竊私語著，我冷汗□□下，悔恨交加卻又不知如何是好。」(A)緩緩／淚水潛潛／發發(B)剎時／進退失據／涔涔(C)略為／天人交戰／潛潛(D)緩緩／無法言語／悠悠。
- 「少年讀書，如隙中窺月；中年讀書，如庭中望月；老年讀書，如臺上玩月。皆以閱歷之淺深，為所得之淺深耳。」由此可見，讀書有不同的體會是因為(A)家世背景 (B)性情冷熱 (C)智力高低 (D)經驗見識。
- 下列選項中，何者「」中的讀音前後相同(A)均「霑」／精「湛」(B)刀「俎」／「沮」喪 (C)「諍」諫／古「箏」(D)「褒」貶／「刨」根。
- 下列各組成語，意義相通的選項是 (A)刻舟求劍／膠柱鼓瑟 (B)水到渠成／背水一戰 (C)閉月羞花／惱羞成怒 (D)風燭草露／當風秉燭。
- 下列各組成語，何者是反義詞 (A)穠纖合度／環肥燕瘦 (B)風流倜儻／花柳之姿 (C)反掌折枝／孤掌難鳴 (D)攀龍附鳳／樂道安貧。
- 下列成語，何者字形錯誤 (A)捉襟見肘 (B)繁花錦簇 (C)風聲鶴唳 (D)漏刻之間。

閱讀下文，回答 17-20 題

趙且伐燕，蘇代為燕謂惠王曰：「今者臣來，過易水，蚌方出曝，而鷸啄其肉，蚌合而拊其喙。鷸曰：『今日不雨，明日不雨，即有死蚌。』蚌亦謂鷸曰：『今日不出，明日不出，即有死鷸。』兩者不肯相舍，漁者得而並禽之。今趙且伐燕，燕、趙久相支，以弊大眾，臣恐強秦之為漁父也。故願王之熟計之也。」惠王曰：「善。」乃止。  
《戰國策·燕策二》

- 「燕、趙久相支」的「相支」是指 (A)相持不下 (B)相互支援 (C)相互利用 (D)費用支出相當。
- 「今日不雨，明日不雨，即有死蚌。」「今日不出，明日不出，即有死鷸。」意謂 (A)鷸蚌相爭時剛好遇到乾旱(B)鷸蚌相爭的時機不對(C)鷸蚌相爭，利多於弊(D)鷸蚌勢均力敵，毫不退讓，同樣以死相逼。

准考證號碼

**注意事項** 試題卷右上角填上准考證號碼，請依題號順序在「答案卷」作答，考完後請將「試題」及「答案卷」一併繳回。

19. 蘇代認為鷸蚌相爭之下，得利的國家是(A)趙國(B)燕國(C)秦國(D)楚國。
20. 「鷸蚌相爭」這個成語的意思是比喻(A)雙方情勢相當，應尋找外援取得勝利(B)兩相爭執必會兩敗俱傷，而讓第三者獲利(C)彼此不相上下，皆無可取之處(D)彼此實力有別，寡不敵眾。

閱讀下文，回答 21-22 題

青番公特別喜歡說這一則小故事給小孩子聽，他覺得故事的教育非常正確。這故事的大意是說：一個年輕的國王曾經下一道命令，把全國 50 歲以上的老人，統統送往深山裡準備將他們活活餓死。因為年輕的國王認為老人根本就沒用，他們活著只有浪費糧食。當時有一個孝子的朝臣偷偷的把年老的雙親偷藏在家裡奉養，恰巧這時候國家遇到困難沒辦法解決，而這位朝臣的父親想出了辦法替國家解開了難題。年輕的國王從這裡得到了一個教訓，知道老年人經驗的重要，於是馬上收回成命，使全國的老人回到家園與子女團聚。(摘錄自〈青番公的故事〉)

21. 青番公喜歡說的這則故事，最適合用下列哪一句話語來形容(A)兵來將擋，水來土淹 (B)百無一用是老人 (C)家有一老，如有一寶 (D)老驥伏櫪，志在千里。
22. 青番公覺得故事的「教育」非常正確，此「教育意義」是指(A)危機處理 (B)敬老尊賢 (C)忠言逆耳 (D)樂極生悲。

閱讀下文，回答 23-25 題

岱宗夫如何？齊魯青未了。造化鍾神秀，陰陽割昏曉。盪胸生層雲，決眚入歸鳥。會當臨絕頂，一覽眾山小。(杜甫〈望岳〉)

23. 本詩的頸聯是 (A)岱宗夫如何？齊魯青未了 (B)造化鍾神秀，陰陽割昏曉 (C)盪胸生層雲，決眚入歸鳥 (D)會當臨絕頂，一覽眾山小。
24. 此詩中的「岱宗」是指(A)唐高宗(B)唐代宗(C)華山(D)泰山。
25. 此詩所表現的情思為(A)壯志凌雲(B)窮途末路(C)愁雲慘霧(D)想要歸隱山林。

## 二、 引導寫作：25%

- 【說明】** 1.故鄉，有著你最熟悉的環境，住著你最親密的家人，也留下了你的成長痕跡。你與故鄉又有著什麼樣的情感與故事？現在請你以「故鄉」為題，寫下關於你與故鄉之間的動人故事。
- 2.請用白話文書寫，文長 600 字以內。
- 3.不得以詩歌或書信體寫作，違者不予計分。

**【題目】** 故鄉

元培科技大學

102 學年度第 1 學期轉學入學考試

四技三年級 國文 試題標準答案

單選題：

題號	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
解答	B	D	C	A	D	C	B	C	A	B
題號	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
解答	B	D	C	A	D	A	A	D	C	B
題號	21	22	23	24	25					
解答	C	B	C	D	A					