

科目： 餐旅管理

系所組： 餐旅管理學系

(請統一在彌封答案卷內作答，未在彌封答案卷內作答者，不予計分)

一、單選題：(每題3分，共45分)

1. 事先未訂房，臨時進入旅館要求住宿者？

(A) Sleeper (B) Stay over (C) Walk-in (D) Check-in

2. 顧客在進入餐廳前，很難確定服務品質是否良好，是屬於餐飲業的那個特性？

(A) 異質性 (B) 無形性 (C) 變化性

3. 餐食在廚房中烹調完畢，以餐盤一份一份分別裝盛好，由服務生送上，是哪種服務方式？

(A) American Service (B) French service (C) Russian Service (D) English Service

4. 負責餐務的是？ (A) captain (B) host (C) Stewarding (D) waiter

5. 專為餐廳顧客點葡萄酒的服務員職稱為： (A) captain (B) hostess (C) waiter (D) sommelier

6. 一般食材在發貨時，我們依何種存貨轉換系統運作？

(A) 先進後出 (B) 後進先出 (C) 先進先出 (D) 快進慢出。

7. 下列何組織針對旅館內部設施及整體環境評鑑分類，將旅館用鑽石級分類為一至五顆鑽石？

(A) 美國住宿業協會 (B) 美國旅館協會 (C) 美國汽車協會 (D) 美國餐旅業協會。

8. 下列那一種茶葉是不發酵的？ (A) 紅茶 (B) 烏龍茶 (C) 香片 (D) 綠茶。

9. 以下何者為spirit？ (A) 葡萄酒 (B) 啤酒 (C) 利口酒 (D) 伏特加

10. 餐廳外部促銷不包含？ (A) facebook (B) 展示且建議性銷售 (C) 置入性行銷 (D) 直郵

11. 台灣啤酒酒精度？ (A) 5% (B) 10% (C) 15% (D) 20%

12. à la carte menu是指 (A) 單點菜單 (B) 組合菜單 (C) 固定套餐 (D) 試菜菜單

13. Tapas 是哪裡的美食？ (A) 義大利菜 (B) 德國菜 (C) 西班牙菜 (D) 英國菜

14. 房間內有兩張『雙人床』的是 (A) Double Double Room (B) Twin Room (C) Quad Room

15. 下列哪一個國際性連鎖品牌的飯店，尚未在臺灣設點營運？

(A) Four Seasons (B) Mandarin Oriental (C) Shangri-La (D) Sheraton

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

二、問答題：(共 55 分)

1. What are the advantages and disadvantages to accepting a management position in Independent and Multi-unit Hotel organizations? (25 分)
2. Guest safety is a primary concern of all hotel managers, and each hotel facility will have its own safety issues. Please identify and explain three steps to plan an effective threat analysis program. (15 分)
3. 在目前科技時代，旅館業者運用許多新的科技來增強旅客服務，請用三項旅館設備或服務來說明。(15 分)

※ 注意：1. 考生須在「彌封答案卷」上作答。

2. 本試題紙空白部份可當稿紙使用。

3. 考生於作答時可否使用計算機、法典、字典或其他資料或工具，以簡章之規定為準。

(106)輔仁大學碩士班招生考試試題

考試日期: 106年3月3日第 3 節

本試題共 3 頁 (本頁為第 1 頁)

科目: 管理學

系所組: 餐旅管理學系

一、請詳述【自我實現預言】(self-fulfilling prophecy)之意義與內涵。請問根據此一理論，主管可以運用於提升組織整體效能的方案有哪些?(25%)

二、請詳述管理【反功能型衝突】(dysfunctional conflict)的策略類型內容，以及其優缺點。(25%)

三、選擇題：(共 20 小題，每題 2.5 分，佔 50%)

選擇題全為單選題，答錯不倒扣，請看完個題後，於答案紙上騰寫題號及題號前之括弧，並逐題作答，違者不予計分(如：1. (A)，2. (B)，等)。

1. () John 是個美國籍的主管，他堅信用『美國方式』處理任何事務乃是唯一且最好的方法，請問他是持何種觀點？

- A. 民族優越觀點 B. 世界性觀點
C. 地區性觀點 D. 全球性觀點

2. () 下列何者非 TQM (全面品質管理) 的要素？

- A. 特別強調增量改變 B. 關心持續的改進
C. 準確衡量 D. 員工的賦權

3. () 組織管理上的控制幅度大小經證實與情境變數有關，請問下列何者非控制幅度的情境變數？

- A. 刺激多樣化 B. 工作性質相似性
C. 員工地理位置接近性 D. 管理者偏好管理風格

4. () 下列何者為有機式組織的特徵？

- A. 職務專業化 B. 非正式溝通較多
C. 集中式的決定職權 D. 較高度的結構組織

5. () 如果公司一位經理負責解決組織成員之間衝突，則他在執行什麼過程？

- A. 控制 B. 指揮 C. 指導 D. 領導

6. () 低階經理人員通常面對什麼樣的決策？
A. 獨特的 B. 非例行的 C. 結構化的 D. 非結構化的
7. () 說明順利執行某特定工作，員工所需具備的最低資格，稱之為：
A. 工作分析 B. 工作說明書 C. 責任因素表 D. 工作規範書
8. () 行為塑造時，當反應伴隨著令人愉快的事物時，稱之為：
A. 塑造 B. 正向增強 C. 負向增強 D. 懲罰
9. () 一位雜貨店管理人員成立一個庫存盤點小組，則其執行哪種管理功能：
A. 監督 B. 控制 C. 規劃 D. 組織
10. () 下列領導特性中，何者為非？
A. 女性傾向於採分享式領導風格 B. 專制式領導適合於高度權力距離文化
C. 男性喜歡採任務為中心的領導 D. 參與式領導適用於高權力距離的國家
11. () Fiedler 的權變模式中，認為在領導與部屬好任務結構高職稱功能強時，適合採：
A. 任務為中心的領導 B. 人際關係為中心的領導
C. 任務、關係各半的領導 D. 放任性領導
12. () 有關工作團隊的敘述，何者為非？
A. 品管圈方式是一種問題解決團隊類型 B. 分享資源是工作團隊目標
C. 工作團隊技術資源是互補的
D. 自我引導自我管理的工作團隊對稱為自我管理團隊
13. () 有效工作團隊，何者為非？
A. 團體內一致承諾度高 B. 彼此互信
C. 激勵團隊追隨領導者 D. 領導者無時不刻的指導與控制
14. () 透過直接擴張、垂直整合或多角化之組織策略是屬於：
A. 差異化策略 B. 穩定策略 C. 成長策略 D. 成本領導策略

15. () 某一管理者在行事上能運用資源，但卻無法達成目標，這種情況是
A. 有效能(effectiveness)但無效率(efficiency) B. 有效率但無效能
C. 有效能但缺乏制度 D. 以上皆非
16. () 林先生所屬的公司參加當地一年一度的商業會議，在此他扮演的 是什麼樣的管理角色？
A. 談判者 B. 監控者 C. 發言者 D. 聯絡者
17. () 下面哪一項不被認為是企業文化的特徵？
A. 團體之強調 B. 以人為焦點 C. 採購政策 D. 衝突之容忍度
18. () 當缺乏確切及很難獲得之資料時，最好採用何種技術來做預測？
A. 獲利分析 B. 科技分析 C. 量化分析 D. 質化分析
19. () 哪一個有關計畫之技術可讓管理者用來確認他們超前、落後或是剛好符合進度
A. 甘特圖 (Gantt chart) B. 劇本 (scenario)
C. 標竿設定 (bench marking) D. 零基預算 (Zero-based budgetung chart)
20. () 將工作分解成許多步驟，每一個人只負責一個步驟，稱之為：
A. 工作專業化 B. 部門化 C. 指揮鏈 D. 控制幅度