

銀髮族產業-服務管理分析師-學科題庫 300 題

大綱

| | |
|--------------------------|----|
| 一、服務的本質與特性-38 | 2 |
| 二、銀髮服務業的定義與分類-62 | 4 |
| 三、銀髮服務業發展的趨勢-68 | 9 |
| 四、銀髮服務科學化的趨勢與內涵-10 | 13 |
| 五、服務資源規劃-77 | 14 |
| 六、銀髮服務系統的設計原則-9 | 19 |
| 七、銀髮服務傳遞系統的規劃-13 | 20 |
| 八、銀髮服務的溝通與管理-23 | 21 |

選擇題（單/複選）：

一、服務的本質與特性-38

1. (2)服務的本質是具備了哪一項特質？(1)具體性(2)無形性(3)不滅性(4)異質性
2. (2)銀髮族在購買了服務時，因為看不到實際的服務結果，因此產生了哪一種知覺？(1)認命知覺(2)風險知覺(3)退貨知覺(4)期待知覺
3. (1)由於服務人員的心情變化，致服務品質產生變化，這是哪一種服務的特質？(1)服務異質性(2)服務同時性(3)服務易滅性(4)服務一致性
4. (2)服務遞送的過程，是由服務業者直接給予影響顧客，這是哪一種服務的特質？(1)服務異質性(2)服務同時性(3)服務易滅性(4)服務一致性
5. (2)服務應具備特質包含異質性、互動性、無實體、變異性，以及下列哪一項？(1)可分割(2)不可被分割(3)有形性(4)可量化
6. (1)以服務管理的角度看，哪一個是最重要的？(1)核心服務(2)促進服務(3)輔助服務(4)支援服務
7. (2)請問服務的核心價值為何？(1)服務策略(2)顧客(3)員工(4)系統
8. (3)日本到宅沐浴服務人員在幫銀髮長者洗澡時，左右二邊的服務人員洗、刷、搓、揉的動作和次數都一致，此種做法是為了避免哪一項服務的特質？(1)無形性(2)不可分割性(3)異質性(4)易逝性
9. (2)下列何者非服務的特性？(1)無形性(2)可衡量性(3)無法儲存性(4)顧客參與服務流程
10. (3)「服務的提供與傳遞不易維持品質服務，可能因顧客或服務人員而每次不同」屬於下列哪一種服務特性？(1)可衡量性(2)無形性(3)異質性(4)多元性
11. (1)「顧客可能只有模糊心裡，感覺或服務本身具一些外在特徵」是服務整體配套中的哪一個部份？(1)內隱服務(2)外顯服務(3)資訊(4)服務人員
12. (2)哪一項不是服務的特性？(1)同時性(2)具體性(3)易滅性(4)同質性
13. (1)通常銀髮服務的標準與哪一項關係最密切？(1)服務的感受與期望(2)服務收費低廉(3)服務的準時到達(4)服務的效率
14. (3)服務產品與物件產品最大的本質差異是？(1)價格性(2)專利性(3)無形性(4)品質性
15. (4)哪一項是敘述服務具有不可儲存性？(1)服務必須顧客在場(2)服務的環境條件無法保持一致(3)服務人員的情緒(4)服務無法用存貨方式調節供需
16. (1)哪一項是敘述服務具有同時性？(1)服務必須顧客在場(2)服務的環境條件無法保持一致(3)服務人員的情緒(4)服務無法用存貨方式調節供需

17. (2)哪一項是敘述服務具有異質性？(1)服務必須顧客在場(2)服務的環境條件無法保持一致(3)服務資源無法隨需求完全調整使用(4)服務無法用存貨方式調節供需
18. (4)服飾業者運用電腦合成技術，為銀髮族與各種服飾搭配並顯示效果，這種作法是屬於哪一種策略？(1)將差異化的服務標準化(2)只會讓滿意的顧客進入接受服務(3)增加顧客的接觸頻率(4)提供無形服務更多有形的證據
19. (3)抗衰老中心提供預防老化的診斷與治療，這種作法是屬於哪一種策略？(1)提高顧客自我服務的比率(2)將差異化的服務標準化(3)強調技術密集與專業化服務策略(4)減低顧客的接觸頻率
20. (2)網際網路的互動特質，使每一個服務接受者的互動性皆相同，請問這改變服務哪一項特性？(1)同時性變異時性(2)異質性變同質性(3)易減性變不減性(4)以上皆非
21. (1)服務通常是無形，品質不易衡量批判，通常顧客會以何為品質指標？(1)服務環境(2)服務技術(3)服務人員長相(4)服務收費高低
22. (2)企業的中階管理者，主要需要倚賴何種能力，來晉升為高階管理者？(1)抽象思考能力(2)人際能力(3)專業能力(4)領袖魅力
23. (1)因為服務的哪一種屬性，故需要重視服務顧客關係管理？(1)顧客參與性(2)無形性(3)容易變動性(4)容易消失性
24. (2)服務業所具有的特性，以下哪一項說明最正確？(1)無形性、同質性、特殊性、可靠性(2)無形性、異質性、易減性、同時性(3)可靠度、同理心、有形化、保證、反應度(4)有形化、不可儲存性、同理心、顧客滿意
25. (3)戰後嬰兒潮出生的老人具有那一項特色？(1)消費能力弱(2)知識水平低(3)科技接收度高(4)學習力低
26. (2)步入中年後，第一個老化的警訊是？(1)聽力退化(2)視力的變化(3)皮膚的變化(4)肌肉的變化
27. (1)由於服務人員的心情變化，致服務品質產生變化，我們稱為？(1)服務異質性(2)服務同時性(3)服務易減性(4)服務一致性
28. (2)服務遞送的過程，是由服務業者直接給予影響顧客，我們稱此種服務是屬於哪一類的本質特性？(1)服務異質性(2)服務同時性(3)服務易減性(4)服務一致性
29. (1)安養中心的「服務」與有形產品之最大差異在於服務「看不到」，很難事先看的出來。這種屬於服務的哪一項本質？(1)無形性(2)不可分割性(3)異質性(4)易逝性
30. (2)銀髮族在購買了服務時，因為看不到實際的服務結果，因此產生了哪一種知覺反應？(1)認命知覺(2)風險知覺(3)退貨知覺(4)期待知覺

31. (1)銀髮企業提供充分的專業資訊服務，以建立和顧客長期服務關係，上述是指？(1)非賣商品之服務策略(2)降低對服務風險的知識策略(3)只會讓滿意的顧客進入接受服務(4)將差異化的服務標準化
32. (2)資訊與網際網路的「互動溝通」特質，使得服務與作業特性發生了哪一項重大改變？(1)由無形化與說明服務變成有形與證據化服務(2)由服務人員的服務變成自動化服務(3)標準化與少樣化服務變成個性與顧客化服務(4)面對面接觸服務變成間接與隱私化服務
33. (1)資訊與網際網路的「多媒傳輸」特質，使得服務與作業特性發生了哪一項重大改變？(1)由無形化與說明服務變成有形與證據化服務(2)由服務人員的服務變成自動化服務(3)標準化與少樣化服務變成個性與顧客化服務(4)面對面接觸服務變成間接與隱私化服務
34. (2)張建豪(2002)提出服務內涵包在 SERVICE7 個英文字母之間，其中 S 指的是(1)顧客抱怨就是免費的顧問(2)利用微笑來展現服務的熱忱(3)快樂的員工才能創造快樂的客戶(4)顧客至上是首要原則
35. (3)張建豪(2002)提出服務內涵包在 SERVICE7 個英文字母之間，其中 E 指的是(1)顧客抱怨就是免費的顧問(2)利用微笑來展現服務的熱忱(3)快樂的員工才能創造快樂的客戶(4)顧客至上是首要原則
36. (4)是一種行為，也是一種過程，更是一種能讓人愉悅、舒服、尊重、體諒的態度。上述所指的是什麼？(1)領導(2)規劃(3)決策(4)服務
37. (1;2;3)定價的目的有哪些？【複選】(1)市場占有率(2)利潤(3)競爭考量(4)增加成本
38. (1;2;4)下述選項那些可以被用來做為定價策略？【複選】(1)成本面(2)需求面(3)基本面(4)競爭面

二、銀髮服務業的定義與分類-62

39. (4)銀髮產業服務策略規劃，首先的步驟是？(1)落實服務的理念(2)訂定經營策略(3)訂定服務成本(4)定位顧客市場
40. (2)服務業的失敗最可能是由以下哪個原因造成？(1)未落實服務人員的培訓工作(2)沒有選對顧客群(3)對顧客關心不夠(4)服務量不足
41. (2)在照顧服務業，哪一個因素是業者與員工都同樣關切？(1)員工加班可否得到等值的交換(2)員工的安全與健康因素(3)服務人員排班須滿足業務上的需要(4)服務人員的輪值的公平性
42. (3)必翔公司自己生產電動代步車，並以「必翔」這一個品牌來行銷，所以「必翔」代表的是何種品牌意義？(1)聯合品牌(2)私有品牌(3)製造商品牌(4)授權品牌
43. (3)中化推出銀髮族「綠的」系列洗髮精之後，又推出「綠的」銀髮沐浴乳，請問其追求的是那種策略？(1)聯合品牌(2)多品牌(3)品牌延伸(4)產品線延伸

44. (1) 星巴克的大杯咖啡比競爭對手容量相同，價格卻多出 10 元，此稱為品牌？(1)權益(2)轉換(3)服務(4)延伸
45. (3) 哪一種產品類型通常價格較低，且採取大量鋪貨讓消費者容易買得到？(1)核心產品(2)實質產品(3)便利品(4)選購品
46. (2) 一般而言，哪一種服務的變異性相對比較低？(1)寵物美容(2)銀行 ATM 自動櫃員機的服務(3)企管顧問公司所提供的顧問諮商服務(4)整型醫院的割雙眼皮手術
47. (2) 高價相片輸出設備、設計師服飾、醫療和法律專家服務，為下列哪一種產品類型？(1)選購品(2)特殊品(3)便利品(4)非主動搜尋品
48. (3) 下列哪一種服務具有最高信任品質？(1)洗車服務(2)餐廳美食(3)喪禮服務(4)修補水管漏水
49. (2) 以服務行為本質而言，哪一項形容服務銀髮族是較為正確的？(1)直接對物品之有形服務(2)為直接對人體之有形服務(3)直接對事與物的無形服務(4)為直接對人之無形服務
50. (1) 經濟部 2006 年推出銀髮族 U- CARE 旗艦計畫之目的是？(1)擴大產業鏈效應(2)降低科技製造業成本(3)提升資訊科技效率(4)照顧醫療產業
51. (3) 銀髮產業必須是跨領域、集群式發展的運營模式，它的核心價值是？(1)以核心企業為主體，主導關聯產業配合發展(2)無核心企業，只協合關聯產業共同發展即可(3)以核心企業為主體，協合關聯產業共同發展(4)無核心企業，但須協合關聯產業共同發展
52. (4) 哪一項不是針對身體失能的銀髮族所提供的服務？(1)護理之家機構服務(2)長期照顧服務(3)居家照顧服務(4)社區日間照顧服務
53. (1) 哪一項是針對健康的銀髮族的服務？(1)休閒運動服務(2)居家照顧服務(3)居家照顧服務(4)康復復健服務
54. (3) 哪一項是針對亞健康的銀髮族的服務？(1)康復復健服務(2)居家照顧服務(3)預防保健服務(4)居家照顧服務
55. (1) 哪一項屬於醫療照顧服務體系？(1)出院準備服務(2)健康養生管理(3)社區照顧服務(4)慢性病管理
56. (2) 長期失能或失智的老人需要的服務體系，以哪一項為主？(1)醫療照顧體系(2)長期照顧體系(3)生活照顧服務體系(4)老人住宅服務體系
57. (3) 哪一項屬長期照顧服務體系？(1)出院準備服務(2)醫療服務(3)居家照顧服務(4)慢性病管理
58. (4) 哪一項屬於生活照顧服務體系？(1)出院準備服務(2)醫療服務(3)社區照顧服務(4)慢性病管理

59. (2)藉由測量一個人的器官效率、功能，以及物理活動能力來測定，也通稱為功能性老化，請問是以下哪一類型的老化？(1)自然老化(2)生物老化(3)成功老化(4)心理老化
60. (2)根據私立老人福利機構設立許可及管理辦法，自然人申請設立或籌設私立老人福利機構，其負責人應為年滿多少歲，且無受褫奪公權、破產、受監護或受輔助宣告之國民？(1)18(2)20(3)30(4)40
61. (2)根據老人福利服務專業人員資格及訓練辦法，社會工作人員、照顧服務員、居家服務督導員及老人福利機構院長（主任）每年應接受至少多少小時在職訓練？(1)10(2)20(3)30(4)40
62. (1)高齡者住宅中，關於餐廳的位置，下列敘述何者不恰當？(1)盡量設在高樓層(2)需符合無障礙環境(3)景觀眺望良好(4)靠近主要入口處
63. (2)關於高齡者住宅的設計考量，下列敘述何者不恰當？(1)在靠近服務站的地方設置"觀察室、靜養室"(2)交誼廳高齡者家屬親友來訪時不宜使用(3)走道兩側盡量設置連續不斷的扶手，鼓勵高齡者活動(4)避免走錯可用色彩劃分不同生活區和樓層
64. (1)關於高齡者飲食和餐廳之設置，下列敘述何者不恰當？(1)高齡者飲食喜好個別差異很小(2)飲食內容應具多樣性(3)因吃齋、煎藥之需求，應設置小型共同廚房(4)安全考量，加熱調理設備盡量電氣化
65. (2)老人福利機構之評鑑，中央主管機關每幾年至少舉辦一次？(1)2(2)3(3)4(4)5
66. (3)在進行高齡者住宅之規畫時，建議應注意以下幾項建構原則，其中何者為非？(1)確保老年人居住安全(2)空間設備及器具上應考量老年人使用及操作上的便利性(3)盡量讓老年人減少日常生活活動避免受傷(4)確保個人隱私，應明確劃分空間的屬性
67. (4)對於高齡者住宅設置區位，下列選項何者不適當？(1)交通便利的地方(2)能提供多樣社交機會的地方(3)能提供多種運動設施的地方(4)土地便宜的偏僻鄉間
68. (1)高齡者住宅有別於一般住宅並不只是住宅業或不動產業的定位，佔更大比重的是什麼的角色？(1)人對人服務業(2)傳統文創事業(3)深度探索旅遊業(4)製程嚴謹製造業
69. (4)依據老人福利機構評鑑及獎勵辦法，老人福利機構評鑑項目，不包括下列哪一個事項？(1)行政組織及經營管理(2)生活照顧及專業服務(3)環境設施及安全維護(4)專案評鑑
70. (4)依據老人福利機構評鑑及獎勵辦法，下列何者不是老人福利機構，評鑑程序及方式？(1)自評(2)初評(3)複評(4)互評
71. (1)籌設各類型高齡者社福機構，最重要的是需先確立經營主體的？(1)服務宗旨與理念(2)建築特色(3)床位數量(4)周邊環境
72. (3)關於高齡者長照機構籌設之考量，下列何者不屬於法令政策層面？(1)政府福祉政策導向(2)年金、健保制度(3)經營成本(4)福祉建築等相關法規及設施規範

73. (2)關於高齡者長照機構籌設之考量、下列何者不屬於軟體層面？(1)照護體制(2)周邊交通(3)經營成本(4)經營照護理念
74. (1)關於高齡者長照機構籌設之考量、下列何者不屬於周邊環境層面？(1)寢室設備(2)設置地點(3)鄰近社區特質(4)鄰近學校、醫院等資源
75. (2)機構的規劃設計建議可以實際參訪一些相關機構或收集國內外案例，並且融入什麼觀念？(1)設計師個人風格(2)使用者參與(3)節能減碳(4)時代潮流
76. (1)各種的高齡者居住設施，如銀髮住宅、老人公寓、養護中心、護理之家等，是入居高齡者及相關工作人員、照護人員生活或長時間工作的長期什麼場所？(1)生活場所(2)工作場所(3)醫療場所(4)娛樂場所
77. (3)目前我國現行老人安養護機構、長期照護機構規劃設計、建造與經營管理方面相關法規約可區分成五大類：地政/建管法規、社政法規、衛政法規、其他法規，以及下列哪一個？(1)醫事法(2)勞基法(3)消防安全法規(4)消基法
78. (1)籌設高齡者社會福利機構時，基地的哪一個元素密切影響建築物輪廓、配置方位、出入口、人流動線與使用機能？(1)基地形狀(2)基地大小(3)基地環境(4)基地位置
79. (1)一般指個人寢室、可以管理入住者所攜帶物品的領域，此一領域性質為？(1)私密領域(2)半私密領域(3)半公共領域(4)公共領域
80. (2)籌設高齡者社會福利機構時，應清楚流暢的區分內部不同使用者與物流之間的何者關聯？(1)安全維護(2)動線(3)管理監控(4)犯罪防範
81. (3)社會福利機構的服務對象，大多數為身心機能退化或移動功能障礙的族群，為因應緊急意外事故發生時，需規劃通暢的逃生動線和緊急救難的什麼？(1)走道(2)動線(3)待援平台(4)窗口
82. (4)近年來醫學上關於照護的理念強調從身心靈的全人照護著手，直接與大自然接觸可以撫慰療傷讓患者更健康，故有什麼概念出現？(1)無障礙設施(2)綠色建築(3)通用設計(4)療癒環境
83. (4)機構透過多元多樣不同顏色花草植物及樹木的栽種，變換四季不同的視覺景觀，為入居者帶來生命成長的刺激與感動的環境，這種服務稱為以下何者？(1)無障礙設施(2)綠色建築(3)通用設計(4)療癒環境
84. (3)以機構整體規畫角度來看，未來空間機能成長與變化的因應之道，以下何者不可取？(1)分期興建(2)分區興建(3)以最低標準興建(4)預留彈性空間
85. (4)機構新建籌設計畫書，『需求評估』的項目中，下列何者不是？(1)需要照護人口數(2)所在和鄰近縣市安養機構設置床數(3)所在和鄰近縣市安養機構入住比率(4)無障礙設施比率

86. (1)哪一個程序是希望籌設中的社福機構在正式興建之前廣納各界意見，事前檢討並找出問題點、興建符合使用者及社區需求的機構？(1)專家諮詢會議與意見紀錄(2)機構評鑑(3)消防設備檢查(4)廢棄物處理計畫
87. (1)政府規定自 2002 年起，中央機關或受補助達二分之一以上或工程總造價在新台幣 5,000 萬元以上之公有新建建築物，應先取得何者資格後，始得核發建築執照？(1)綠建築證書(2)無障礙空間(3)消防設備檢查(4)廢棄物處理計畫
88. (3)依照老人福利機構設立標準，機構類型可粗分成三類，下述何者不是？(1)長期照顧機構(2)安養機構(3)加護病房(4)其他老人福利機構
89. (2)依照老人福利機構設立標準，生活自理能力缺損需他人照顧之老人或需鼻胃管、導尿管護理服務需求之老人，適合居住於下述哪一型的長期照護機構？(1)長期照護型(2)養護型(3)失智照顧型(4)安養型
90. (4)依照老人福利機構設立標準，需他人照顧或無扶養義務親屬或扶養義務親屬無扶養能力，且日常生活能自理之老人，適合居住於下述哪一型的長期照護機構？(1)長期照護型(2)養護型(3)失智照顧型(4)安養型
91. (3)依照老人福利機構設立標準，神經科、精神科等專科醫師診斷為失智症中度以上、具行動能力，且需受照顧之老人，適合居住於下述哪一型的長期照護機構？(1)長期照護型(2)養護型(3)失智照顧型(4)安養型
92. (1)依照老人福利機構設立標準，長期照顧機構及安養機構應置專任院長（主任）一名，綜理機構業務；並配置相關工作人員，下述何者不是？(1)醫師(2)護理人員(3)社會工作人員(4)照顧服務員
93. (2)依照老人福利機構設立標準，長期照顧機構及安養機構"寢室"之設立應符合規定，下述何者為非？(1)良好通風及充足光線，且有自然採光之窗戶(2)可設於地下樓層(3)床邊與鄰床之距離至少八十公分(4)至少設一扇門，其淨寬度應在八十公分以上
94. (4)依照老人福利機構設立標準，收容老人之小型長期照顧機構或安養機構，其設立規模為？(1)10 人以上、未滿 100 人(2)3 人以上、未滿 50 人(3)10 人以上、未滿 50 人(4)5 人以上、未滿 50 人
95. (1)依照老人福利機構設立標準，長期照顧機構及安養機構所配置的社會工作人員應有四分之一以上領有什麼證照？(1)社會工作師證照(2)照服員證照(3)護理師證照(4)專案管理師證照
96. (1)依照老人福利機構設立標準，長期照顧機構及安養機構所配置的照顧服務員，其中外籍看護工除該標準另有規定者外，不得逾多少？(1)二分之一(2)三分之一(3)四分之一(4)五分之一
97. (4)台灣將服務範疇定義為 12 種類，而銀髮產業狹義的定義是歸屬於下列哪一個？(1)物業管理服務業(2)設計服務業(3)金融服務業(4)醫療保健及照顧服務業

98. (1;2;4)下列哪些公司主要是提供銀髮族生活輔助用品販售之服務？【複選】(1)北之特(2)樂齡網(3)長庚養生村(4)必翔銀髮樂活
99. (2;3;4)以折扣的方式來調整價格時，通常可以那些方式調整？【複選】(1)競標法(2)數量折扣(3)現金折扣(4)季節折扣
100. (2;3)以競爭者狀況為訂價考量方針，一般常用下述哪二種方法？【複選】(1)超值定價法(2)現行水準法(3)競標法(4)成本加成法

三、銀髮服務業發展的趨勢-68

101. (1)哪一項屬於醫療照顧服務體系？(1)出院準備服務(2)健康養生管理(3)社區照顧服務(4)慢性病管理
102. (2)長期失能或失智的老人需要的服務體系以哪一項為主？(1)醫療照顧體系(2)長期照顧體系(3)生活照顧服務體系(4)老人住宅服務體系
103. (3)哪一項屬長期照顧服務體系？(1)出院準備服務(2)醫療服務(3)居家照顧服務(4)慢性病管理
104. (4)哪一項屬於生活照顧服務體系？(1)出院準備服務(2)醫療服務(3)社區照顧服務(4)慢性病管理
105. (3)健康或亞健康的老人需要的服務體系以？(1)醫療照顧體系(2)長期照顧體系(3)生活照顧服務體系(4)老人住宅服務體系
106. (3)戰後嬰兒潮出生的老人具有那一項特色？(1)消費能力弱(2)知識水平低(3)科技接收度高(4)學習力低
107. (2)以提高稅率、鼓勵投資、爭取更高退休金的國家是？(1)美國(2)瑞典(3)日本(4)德國
108. (1)推動銀髮旅館終身學習探險之旅的國家是？(1)美國(2)瑞典(3)德國(4)日本
109. (4)當消費者不再把某一品牌和某一特定的產品聯想在一起時，這代表此品牌現下列那種現象？(1)自我蠶食(2)品牌外溢(3)品牌聯想(4)品牌稀釋
110. (4)波爾休閒茶推出後，又推出波爾口香糖，所使用的策略是？(1)產品線延伸(2)新品牌(3)多品牌(4)品牌延伸
111. (2)信用卡發卡銀行與品牌商品合作發行聯名卡，如中國信託銀行發行中油加油聯名卡，是下列哪一種品牌策略？(1)混合品牌(2)共同品牌(3)品牌聯想(4)品牌延伸
112. (4)下列何者是第三年齡的敘述？(1)衰退、依賴與死亡時期(2)工作與家庭時期(3)孩童成長與學習時期(4)退休且可獨立生活時期
113. (3)下列何者非馬斯洛需求層次理論的構面？(1)自我實現需求(2)安全需求(3)成就需求(4)愛與歸屬需求

114. (2)馬斯洛需求的追求順序，下列何者正確？(1)安全需求、生理需求、愛與歸屬需求、自我實現需求、自尊需求(2)生理需求、安全需求、愛與歸屬需求、自尊需求、自我實現需求(3)生理需求、安全需求、愛與歸屬需求、成就需求、自我實現需求(4)生理需求、安全需求、愛與歸屬需求、自尊需求、成就需求
115. (4)在馬斯洛需求層次中，『高層次』的需求包含下列哪些？(1)生理需求、安全需求(2)安全需求、成就需求(3)自尊需求、自我實現需求(4)愛與歸屬需求、自尊需求、自我實現需求
116. (1)在馬斯洛需求層次中，『低層次』的需求包含下列哪些？(1)生理需求、安全需求(2)成就需求、自我實現需求(3)安全需求、愛與歸屬需求(4)生理需求、自我實現需求
117. (1)下列何者非 ERG 需求理論的內容？(1)親和需求(2)關係需求(3)成長需求(4)存在需求
118. (3)在 ERG 理論中，關係需求包含下列哪些內容？(1)生理需求、物質需求(2)尊嚴需求、自我實現需求(3)安全感、歸屬需求、他人尊重需求(4)自尊需求、自我實現需求
119. (2)麥克里蘭需求理論未包含哪種需求？(1)親和需求(2)關係需求(3)成就需求(4)權力需求
120. (1)在麥克里蘭需求理論中，權力需求包含下列哪些內容？(1)社會化權力(2)歸屬感(3)追求績效(4)以上皆是
121. (1)銀髮族需求調查的關鍵在於？(1)釐清需求的本質(2)瞭解銀髮族(3)工具技巧(4)研究方法
122. (2)以下哪項非銀髮族需求的類型？(1)生理需求(2)工作需求(3)人際需求(4)資訊需求
123. (2)哪一項是銀髮服務業的產業定義正確說法？(1)由銀行業者的投入，發展理財規劃等銀髮服務型態(2)是從銀髮者的生活各個面向與需求，所做出的延伸(3)藉由資訊科技的導入，降低高齡者生活風險(4)藉由資訊科技的導入，創造科技照顧新興高齡者服務型態
124. (4)銀髮產業，可由各產業的部門別來發展，例如防走失用具可以由哪一種產業類來發展？(1)零售業(2)通信業(3)營建業(4)製造業
125. (2)發展遠距健康照顧，可以由哪一個產業類提供？(1)零售業(2)通信業(3)營建業(4)製造業
126. (3)建構無障礙空間改善，可以由哪一個產業類提供？(1)金融業(2)通信業(3)營建業(4)製造業
127. (1)以下哪一個業別與銀髮服務業有直接相關？(1)健康與社會服務業(2)運輸服務業(3)金融服務業(4)觀光及旅遊服務業
128. (3)銀髮族主要收入所衍生的消費支出，凝聚出銀髮產業的三大需求面向，除「醫療保健產業」、「生活產業」外還有哪一項？(1)保險金融產業(2)長照安養產業(3)觀光旅遊服務產業(4)教育服務產業

129. (1)依據內政部所做的老年狀況調查，有多少百分比率之中高齡者主要的經濟來源，仰賴的是自己年輕時所進行的理財規劃？(1)百分之 50(2)百分之 60(3)百分之 40(4)百分之 70
130. (4)內政部社會司「2009 年老人狀況調查報告」指出，老年生活最擔心的問題是哪一項？(1)自己生病的照顧問題(2)經濟來源問題(3)配偶的健康問題(4)自己的健康問題
131. (2)台灣雄獅旅行社針對銀髮族休閒旅遊推出哪一種服務？(1)長宿休閒服務(2)無障礙旅遊服務(3)分齡旅遊(4)旅居式住宅
132. (1)多扶事業公司針對銀髮族休閒旅遊推出哪一種服務？(1)復康巴士接送服務(2)分齡旅遊(3)旅居式住宅(4)長宿休閒服務
133. (4)階梯式座椅升降機可歸納為哪一類銀髮族服務？(1)無障礙旅遊(2)健康管理(3)交通運輸(4)居家安全
134. (3)以下哪一項是屬於新服務、新市場推出的策略？(1)市場開發(2)市場滲透(3)多角化(4)服務開發
135. (4)在既有的顧客群不變之下，開發新服務項目，是屬於哪一個新服務推出的策略？(1)市場開發(2)市場滲透(3)多角化(4)服務開發
136. (1)信用卡公司原針對一般有收入的上班族群，現延伸至學生族群，此種案例在新服務中屬於哪一種策略？(1)市場開發(2)市場滲透(3)多角化(4)服務開發
137. (2)哪一項是達成可複製與可長期保持的一個服務系統？(1)將企業擊敗競爭者的關鍵因素滲透到主之地管理與文化中(2)將企業成功的關鍵因素透到主之地管理與文化中(3)將企業模仿競爭者的關鍵因素滲透到主之地管理與文化中(4)將企業節省成本的關鍵因素滲透到主之地管理與文化中
138. (2)科技的進步，企業為了取得競爭優勢，因此哪一項附加產品要素考量勢在必行？(1)產品價格(2)產品服務(3)產品品質(4)產品功能
139. (1)由於銀髮族多元的特質，服務提供者為確保服務的效果，更需將服務要素與過程予以？(1)科學化(2)包裝化(3)自動化(4)客製化
140. (2)服務創新的基礎是哪一項？(1)管理的理論創新(2)現代資通訊技術的應用(3)經濟的理論創新(4)沿用傳統的工藝技術
141. (4)遠距健康照顧服務是基於哪一種科技的運用？(1)IT 技術應用(2)CT 技術應用(3)Hinet 技術應用(4)ICT 技術應用
142. (3)服務業的生命週期短，應如何才能使企業的競爭力增強？(1)不斷的教育舊顧客(2)加強舊有服務的生命周期(3)發展創新的服務(4)延長服務完成的時間
143. (4)哪一項情形如果沒有改善，對服務業競爭力會產生負面影響？(1)服務等待時間太長(2)價格調降的時機(3)服務品質的改善(4)以上皆是

144. (1)哪一項是研發服務流程模型的目標？(1)將顧客的介面及接觸點清楚地呈現出來(2)明確的描述服務組成要素(3)完成服務項目所需要的資源策劃(4)使服務具體化
145. (3)以服務特性的「潛力、流程及結果」三個層面衍生了服務研發過程的三個主要模型，包含流程模型，資源模型及哪一個？(1)競爭模型(2)價格模型(3)產品模型(4)控管模型
146. (2)通常哪一項是服務需求分析的第一優先？(1)應該有(2)必須有(3)有也不錯(4)不重要的需求
147. (4)如何設計令銀髮族顧客滿意且有效率的服務作業過程？(1)行銷人員設計(2)作業員設計(3)顧客自己設計(4)以上三者皆有關係
148. (1)服務藍圖的特色在於能清楚服務前、後場之間所需程序，區分前後場的界線如何稱呼？(1)服務可見線(2)服務前線(3)服務後線(4)服務不可見線
149. (3)服務藍圖除了釐清顧客與員工之間的互動，同時也歸納出互動背後所需的哪一項系統？(1)人力系統(2)資金系統(3)支援系統(4)環境系統
150. (2)服務藍圖可讓經理人有機會審視過程中可能會降低服務品質的？(1)分歧點(2)失誤點(3)分支點(4)盲點
151. (1)下列哪一項指的是從一個橫跨最理想服務至普通服務的範疇，或稱為「容忍區間」？(1)顧客期待(2)服務品質(3)服務管理(4)服務遞送
152. (3)重新為銀髮族世紀服務流程之目的，以下何者為非？(1)減低服務失敗次數(2)減少從顧客服務開始到完成時間(3)減少生產力(4)提升顧客滿意度
153. (4)以下何種非遠距居家照護系統服務類型？(1)個人緊急救援系統(2)日常生活活動監測系統(3)生理訊號長期監測系統(4)專家系統
154. (4)下列何者不是遠距居家照護系統服務的挑戰？(1)異業整合複雜度高(2)缺乏有效商業營運模式(3)高齡者缺乏使用動機(4)政府無推展的決心
155. (2)在照顧服務業，哪一個因素是業者與員工都同樣關切？(1)員工加班可否得到等值的交換(2)員工的安全與健康因素(3)服務人員排班須滿足業務上的需要(4)服務人員的輪值的公平性
156. (2)哪一項不是服務環境和氣氛對購買者行為的三大影響？(1)製造訊息媒介(2)製造紛爭媒介(3)吸引注意媒介(4)製造效果媒介
157. (2)哪一種員工是老人安養機構最重要的服務人員？(1)健管師(2)照顧服務員(3)警衛(4)廚師
158. (4)在從事老人服務事業時，第一線員工身兼三種可能的角色，何者為非？(1)服務品質控管(2)顧及獲利(3)業務(4)股東

159. (3)因應高齡化世代來臨，英特爾及飛利浦公司已將產品從科技轉為"科技與保健"，市場出現了下列那種新說法，並掌握了此趨勢？(1)居家型保健(2)積極自我管理型保健(3)消費者主導型保健(4)遠距健康照護
160. (4)下列何者非應用於醫療照護之 ICT 技術(1)生理資訊量測監控(2)智慧生活住宅(3)連續性健康記錄(4)擴增實境技術
161. (2)下列何者非台灣推廣的健康資訊計畫？(1)推廣醫療資訊標準(2)設置節能控制(3)設置醫療憑證管理中心(4)推廣病歷電子化
162. (2)遠距健康照護服務技術不包括？(1)個人日常健康管理(2)核磁共振攝影檢查(3)健康狀況異常警示(4)生理資訊儲存
163. (3)下列何者是健康電子資訊業之產業發展方向？(1)醫療院所無紙化(2)醫療人員之派遣交換(3)發展健康資訊平台(4)開發個人化藥品之服務
164. (1)下列何者非台灣銀髮產業？(1)LCD 設計(2)輔具(3)公園銀髮族運動(4)長期照顧
165. (4)下列何者非台灣長期照護產業環境？(1)安養機構(2)養護型機構(3)日間照護(4)幼兒日托照護
166. (3)銀髮福祉產業所服務的對象屬於生命階段的哪個時期？(1)第一年齡(2)第二年齡(3)第三年齡以上(4)以上皆是
167. (2)臺灣 65 歲以上失能人數成長快速，因此哪一項產業有積極發展的必要性？(1)保險金融產業(2)長照安養產業(3)觀光旅遊服務產業(4)教育服務產業
168. (4)銀髮族服務流程再造，以下何者為非？(1)改組(2)改編(3)找出替代方案(4)只能增加不可刪除原有服務流程

四、銀髮服務科學化的趨勢與內涵-10

169. (1)基於對老化現象的知識，從事技術和科技產品的研發、希望能為高齡者提供較佳的生活與工作環境、以及配合醫療照護服務，此一新興領域稱為？(1)老人福祉科技(2)生物科技(3)醫學工程(4)醫務管理
170. (2)高齡者因老化造成的身心障礙，可以靠提供適切的生活環境外，還有哪一項，能有效地補償高齡者身體機能老化或行動受限的能力？(1)子女協助(2)輔具(3)藥物(4)心理調適
171. (3)以下哪一項照顧模式係利用資通訊技術，讓高齡者能夠有尊嚴地留在家中居住，生活維持的時間愈久愈好，同時也能接受到完整高品質的健康照護？(1)輔具(2)物理治療(3)遠距居家照護(4)藥物治療
172. (4)哪一項的發展能讓居住者與住宅之間的互動，從單純室內的無線遙控演進到遠距監控並與居家保全、健康管理、醫療服務等結合提供了未來生活的藍圖？(1)服務型機器人(2)科技輔具(3)生物科技(4)智慧住宅

173. (1)哪一種應該是遠距居家照護最早的服务形式，用來提供獨居、高風險的高齡者緊急救援，國內業者安裝此系統時並不收取硬體費用，符合社會福利補助條件者，政府提供全額補助？(1)個人緊急救援系統(2)科技輔具(3)生物科技(4)智慧住宅
174. (1)中興保全為失智老人提供的 MiniBond 的救助服務，家屬可請求派遣支援，該公司即派員前往現場提供援助，使用者須付單機費用、月費及額外的派遣費用，此一服務系統為？(1)個人緊急救援系統(2)科技輔具(3)生物科技(4)智慧住宅
175. (3)日本富士通公司於 2005 年正式將生理監測系統裝置 100 戶住宅中，高齡者定期上傳資訊，並利用視訊溝通，照護人員依上傳之生理訊號，提供建議並協助進行自我健康管理，此一服務系統為？(1)個人緊急救援系統(2)科技輔具(3)遠距居家照護(4)智慧住宅
176. (4)哪一項通訊工具，是最普及最方便的與遠距居家照護系統連結，以此為查詢健康資料和傳送緊急訊息之平台，不須經由家中的資料收集裝置，達到無所不在的照護？(1)服务型機器人(2)智慧住宅(3)科技輔具(4)行動電話
177. (1)由於服務人員的心情變化，致服務品質產生變化，這是哪一種服務的特質？(1)服務異質性(2)服務同時性(3)服務易減性(4)服務一致性
178. (2;3;4)無形服務與有形產品在訂價方面，主要會受到哪三大類因素之影響？【複選】(1)政策(2)顧客對價格知識之了解(3)非貨幣性成本(4)價格視為服務品指標

五、服務資源規劃-77

179. (4)以下那一個不是服務的四大特性？(1)無形性(2)易逝性(3)異質性(4)一致性
180. (1)居家照顧服務是屬於那一類的服務類型？(1)人(2)物(3)資訊(4)以上皆非
181. (2)銀髮族生活用品銷售是屬於那一類的服務類型？(1)人(2)物(3)資訊(4)心靈鼓舞
182. (4)心理治療是屬於那一類的服務類型？(1)人(2)物(3)資訊(4)心靈鼓舞
183. (1)以下哪一項不屬於高齡商品性型態產業？(1)退休社區中心(2)醫院(3)藥局(4)購物中心
184. (1)以下哪一項屬於高齡體驗性型態產業？(1)long stay(2)旅遊團(3)網路購物(4)聽老歌演唱會
185. (4)以下哪一項不屬於高齡照護性型態產業？(1)健身中心(2)營養食品(3)塑身產品(4)電影院
186. (4)旅遊業針對龐大的銀髮商機規劃有哪些行程？(1)Long stay(2)分齡旅遊(3)家族旅遊團(4)以上皆是
187. (4)下列哪一項不屬於銀髮族金融理財產品？(1)儲蓄保險(2)失智險(3)長期照護險(4)平安保險
188. (4)下列哪一項不是屬於保健食品？(1)葉綠素(2)葡萄糖胺(3)綜合維他命(4)普拿疼

189. (3)下列哪些不屬於銀髮族使用的產品？(1)放大鏡(2)助聽器(3)防滑鞋子(4)遙控器
190. (4)下列哪一個項目不屬於內部服務品質之範疇？(1)激勵(2)明確的責任(3)溝通的標準(4)服務績效
191. (2)降低銀行櫃台的高度，加強行員服務人員親切地服務顧客，是屬於服務品質的那一個屬性？(1)有形性(2)關懷性(3)保證性(4)可靠性
192. (3)王大衛在上網選訂觀光旅館或民宿時，店家會放上去各種房型的照片或飯店庭園的照片，來取信於顧客，這是運用什麼來降低知覺風險的設計？(1)數量化(2)口碑化(3)實象具體化(4)抽象化
193. (1)知覺風險在意義上包括兩項主要的概念，乃是決策的負面結果與什麼概念？(1)結果發生的機率(2)吸引力的高低(3)娛樂化的程度(4)公開化的程度
194. (2)面對不同的產品購買，高齡者常以不同的方式來降低知覺風險，在購買電器用品(如電視機、冷氣機)時，高齡者最常用什麼方式來降低知覺風險？(1)購買最貴的商品(2)品牌忠誠度(3)大幅殺價(4)尋求更多的資訊
195. (2)戰後嬰兒潮出生的老人不具有哪一項特色？(1)消費能力低(2)知識水平高(3)科技接受度高(4)有錢有閒
196. (1)據內政部調查發現銀髮族對哪一項最重視？(1)健康(2)財富(3)地位(4)老伴
197. (2)老人服務機構人力資源管理通常包含四項功能：包含人員晉用、績效評估、報酬管理及？(1)監督(2)培訓與發展(3)性別保障(4)以上皆是
198. (2)早期學者提出服務 4P 策略，包含產品(product)、地點(position)、宣傳(promotion)之外，還有？(1)參與(participation)(2)價格(price)(3)人員(people)(4)實務(practice)
199. (3)除 4P 服務策略外，Bitner(1980)考慮服務特性，另加 3P，即參與(participation)、實體證據(physical evidence)與？(1)人員(people)(2)實務(practice)(3)服務過程(service process)(4)完美(perfect)
200. (3)提供教育訓練是屬於顧客服務的哪一個階段？(1)交易前(2)交易中(3)交易後(4)以上皆是
201. (3)服務業在做產業的容量規劃，一般稱為？(1)服務等候規劃(2)服務流程規劃(3)服務資源規劃(4)服務作業規劃
202. (1)服務業常以服務系統的哪一項作為服務資源規劃之基礎？(1)最大服務容量(2)最佳服務設備(3)最多服務人員(4)最少服務設施
203. (1)哪一項是針對服務容量最正確的說明？(1)在規定的時間內，就現有的資源提供最大的可能服務量(2)設計時，完全取決於最大服務容量(3)合格的服務能量完全決定於業者提供服務的水準(4)合格的服務容量完全決定於顧客要求的服務品質

204. (2)針對銀髮緊急救援服務，以下哪種說法為正確？(1)從服務資源規劃的角度觀之，屬於能緩遲的服務業(2)盡量以滿足尖峰需求的最大服務容量為服務資源規劃依據(3)盡量以滿足尖峰需求的最佳服務容量為服務資源規劃依據(4)從服務資源規劃的角度觀之，屬於一般的服務業
205. (4)依據學者的研究，通常服務容量利用百分比率最佳的範圍是落在哪一個區域？(1)50 以下(2)50~65(3)80~100(4)65~75
206. (4)哪四種因素決定了服務容量？(1)人員、設備、物品、環境(2)人員、設施、設備、環境(3)人員、設施、設備、物品(4)設施、設備、物品、環境
207. (3)哪一項是服務資源規劃工作的基礎？(1)服務需求檢測(2)服務需求分析(3)服務需求預測(4)服務需求假設
208. (3)利用歷史資料找出服務需求變化的模式，此方法稱為？(1)專家判斷法(2)抽樣計算法(3)時間序列法(4)因果關係法
209. (1)專家判斷法中，哪一個方法是利用一群專家來做銀髮族服務需求預測？(1)德爾非法(2)經理意見法(3)銷售員法(4)行銷測試法
210. (2)Blumberg(1991)調查哪一項是正確的？(1)有百分之 30 到 40 的顧客對服務的價格與品質有相同的敏感度(2)有百分之 45 到 60 的顧客對服務的價格與品質有相同的敏感度(3)有百分之 60 到 80 的顧客對服務的價格與品質有相同的敏感度(4)幾乎所有的顧客對服務的價格與品質有相同的敏感度
211. (1)Blumberg(1991)調查哪一項是正確的？(1)有百分之 10 到 15 的顧客對服務的品質不敏感(2)有百分之 15 到 30 的顧客對服務的品質不敏感(3)有百分之 30 到 50 的顧客對服務的品質不敏感(4)有百分之 50 以上的顧客對服務的品質不敏感
212. (1)在服務行銷的角度，價格是顧客衡量服務品質的標準，因此哪一項說法不正確？(1)降低價格不會改變顧客群型態(2)低價格是低品質的象徵(3)服務不降價，而增加附加服務方式(4)降低價格可能讓顧客預期有更低的價格
213. (3)哪一項是成功的服務資源管理作為？(1)規劃自己擁有的資源，少鏈結外部資源，以求自給自足(2)盡量考慮自身利益為主，顧客意見為輔(3)不只是在規劃自己擁有的資源，更要鏈結外部資源(4)盡量使用外部資源，少動用自己擁有的資源以求高利潤
214. (4)在市場上贏得顧客的標準包含下列哪幾項：A.可用性 B.便利性 C.可靠性 D.個人化 E.價格 F.品質 G.聲譽 H.安全 I.速度？(1)6 項(2)7 項(3)8 項(4)9 項
215. (4)年長者面臨到少子化衝擊，因此生活自立是未來的趨勢，以下哪一項是針對生活自立時，服務系統主要設計的參數？(1)售後服務(2)整合性服務(3)安全性服務(4)自動化服務
216. (2)年長者適應能力較低，以下哪一項是針對不同生理時，服務系統主要設計的參數？(1)自動化服務(2)危機處理服務(3)售後服務(4)危機處理服務

217. (4)年長者常執著過去的生活體驗，以下哪一項是針對過去的生活體驗，服務系統主要設計的參數？(1)客製化(2)多元化設計(3)差異化關係(4)經驗工程
218. (3)年長者學習力減弱與對認知與處理能力變差，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)自動化服務(2)危機處理服務(3)售後服務(4)安全服務
219. (2)年長者購買服務會有較深的危機感，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)危機處理(2)風險知覺舒緩(3)無障礙(4)差異化關係
220. (4)年長者體適能的退化，故對服務場址的部分設施感到有不同程度的困擾，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)客製化(2)風險知覺舒緩(3)安全服務(4)無障礙
221. (1)年長者對社區居家的環境有強烈的認同歸屬感，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)似家化設計(2)客製化設計(3)無障礙設計(4)差異化設計
222. (1)對年長者的照顧服務應考量周全性的評估，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)結合不同專業類型的人員共同為之(2)以醫護專業類型的人員為之(3)以家事服務專業類型的人員為之(4)以醫生專業類型的人員為之
223. (3)年長者對生命危急常有無助的恐懼，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)無障礙環境服務(2)緊急救援的服務(3)緊急救援的服務(4)客製化設計
224. (4)年長者對身體現況的了解至為重視，以下哪一項是針對此問題為服務系統主要設計的參數？(1)風險知覺舒緩(2)無障礙環境服務(3)緊急救援的服務(4)健康管理與諮詢的功能
225. (2)品質改進計劃的基礎，是將整計畫焦點集中在滿足何者的要求？(1)股東(2)顧客(3)經營團隊(4)產品
226. (4)下列哪一項不是服務業策略性分類的標準？(1)服務行動的本質(2)服務提供者在提供服務時，服務特性顧客化程度(3)服務的供給產能因應尖離峰期程度與需求的變動程度(4)提供服務的人數以及公司規模
227. (1)關於服務業系統，下列何者的敘述有誤？(1)服務業系統由服務作業系統和服務傳送系統兩大相互獨立的子系統所構成(2)服務的作業系統由技術核心、實體環境和人員接觸三個部分所組成(3)服務業管理中，顧客和顧客間的共容性，是經營以及服務品質提升的重要因素(4)一個服務的生產及作業，可分為顧客看不到的後場和顧客看得到的前場二者
228. (1)有關服務藍圖規劃，下列敘述何者有誤？(1)目的在於區別顧客「前台」經驗(2)可讓管理者界定出流程內潛在失敗點之機會(3)需能界定出服務遞送和生產所包含的所有活動，並具體說明這些活動之連結關係(4)為服務流程之視覺化表達
229. (3)有別於其他業者提供的服務設計，稱為？(1)服務水準設計(2)專業化服務設計(3)差異化服務設計(4)標準化服務設計

230. (1)以服務管理的角度看，哪一個是最重要的？(1)核心服務(2)促進服務(3)輔助服務(4)支援服務
231. (2)以既有的同業定價作為本身的服務定價的方式，稱為？(1)關聯定價法(2)競爭平衡法(3)資產報酬率法(4)價值基礎法
232. (2)如果將服務視為一個系統，產生服務要有三個系統，下列何者屬之？(1)服務品質系統(2)服務作業系統(3)服務產品系統(4)服務學習系統
233. (4)如果將服務視為一個系統，產生服務要有三個系統，下列何者屬之？(1)服務溝通系統(2)服務轉移系統(3)服務預約系統(4)服務傳送系統
234. (4)心理治療是屬於哪一類的服務類型？(1)人(2)物(3)資訊(4)心靈鼓舞
235. (1)以下哪一項不屬於高齡商品性型態產業？(1)退休社區中心(2)醫院(3)藥局(4)購物中心
236. (1)如果將服務視為一個系統，產生服務要有三個系統，下列何者屬之？(1)服務行銷系統(2)服務外包系統(3)服務管理系統(4)服務品質系統
237. (4)以下那一個不是服務的四大特性？(1)無形性(2)易逝性(3)異質性(4)一致性
238. (1)居家照顧服務是屬於那一類的服務類型？(1)人(2)物(3)資訊(4)以上皆非
239. (2)銀髮族生活用品銷售是屬於那一類的服務類型？(1)人(2)物(3)資訊(4)心靈鼓舞
240. (3)下列何者對社會有積極影響的行為，能夠增進團體或他人利益的行為，如合作、助人、慈善捐贈、分享、支持、慷慨、同情、安慰及利他行為？(1)利己行為(2)利他行為(3)利社會行為(4)無私行為
241. (2)服務遞送的過程，是由服務業者直接給予影響顧客，這是哪一種服務的特質？(1)服務異質性(2)服務同時性(3)服務易滅性(4)服務一致性
242. (1;3;4)以下哪些休閒活動是近年高齡者熱衷參與的生活模式？【複選】(1)參加社區活動(2)馬拉松(3)網路購物(4)聽老歌演唱會
243. (1;2;3)以下哪些選項屬於銀髮族健康促進產業的範疇？【複選】(1)健身中心(2)營養食品(3)塑身產品(4)電影院
244. (1;3;4)旅遊業針對龐大的銀髮商機開發出哪些新型態的旅遊行程？【複選】(1)醫護人員伴遊(2)自助式旅遊(3)分齡旅遊(4)家族旅遊團
245. (2;3;4)以下保險產品那些是屬於銀髮族金融理財產品？【複選】(1)旅遊平安保險(2)失智險(3)長期照護險(4)儲蓄保險
246. (1;2;3)下列哪些選項是屬於銀髮族常用的保健食品？【複選】(1)膠原蛋白粉(2)鈣&鎂錠(3)葉黃素(4)普拿疼

247. (1;2;4)下列哪些選項是屬於銀髮族生活輔助使用的產品？【複選】(1)起身椅(2)助聽器(3)防滑鞋子(4)助行器
248. (1;4)學者 Gronroos 認為服務品質，主要包含哪二個概念？【複選】(1)功能品質(2)中和理論(3)混沌理論(4)技術品質
249. (2;3)不管是安養中心或居家照顧服務屬於經驗特性，需使用消費過後才能知道服務內容好不好，最主要是比較哪二個要素？【複選】(1)所有權(2)服務期待(3)服務感受(4)型式
250. (1;2)某日小明到知名養生村參觀，抵達該機構之大廳時，發現服務人員的應對和解說不如預期，原因可能是？【複選】(1)感受與期待有所落差(2)此機構做了過分的宣傳和廣告(3)工作人員訓練有素(4)服務人員與顧客能有效互動
251. (1;2;3)下列哪些項目會形成消費者事前之服務期望？【複選】(1)口碑(2)個人需要(3)過去經驗(4)服務調整
252. (1;4)根據 PZB 三位學者所提出的服務品質構面，包含同理性、正確性、有形性，還有下述哪二個？【複選】(1)可靠性(2)進步性(3)創新性(4)反應性
253. (1;4)從事旅遊領隊帶團出遊，能體會老人家反應較慢、將需記憶事項事先寫於書面紙條，讓老人家安心，這些事項屬於服務構面的那些項目？【複選】(1)可靠性(2)進步性(3)創新性(4)同理性
254. (1;2;3)下列那些選項是學者從服務接觸的觀點所歸納出的三大類服務失誤來源？【複選】(1)服務傳送系統失誤(2)顧客需求和要求員工之反應(3)員工自發性行為(4)服務改善
255. (1;2;3;4)訂價時，會受到非貨幣性成本之影響，非貨幣性成本指的是？【複選】(1)時間成本(2)便利成本(3)精神成本(4)搜尋成本

六、銀髮服務系統的設計原則-9

256. (1)有關服務藍圖規劃，下列敘述何者有誤？(1)目的在於區別顧客「前台」經驗(2)可讓管理者界定出流程內潛在失敗點之機會(3)需能界定出服務遞送和生產所包含的所有活動，並具體說明這些活動之連結關係(4)為服務流程之視覺化表達
257. (4)下列何者是服務藍圖規劃之關鍵組成？(1)顧客接觸人員的前台活動(2)顧客接觸人員的後台活動(3)涉及其他服務人員的支援性流程(4)以上皆是
258. (3)有別於其他業者提供的服務設計，稱為？(1)服務水準設計(2)專業化服務設計(3)差異化服務設計(4)標準化服務設計
259. (1)會影響銀髮族對服務品質感受的外在感覺，是指？(1)企業的 ISO 認證紀錄(2)服務人員的態度(3)服務設施(4)服務用物品
260. (2)會影響銀髮族對服務品質感受的心理層面的感覺，是指？(1)服務人員的專業證照(2)服務人員的態度(3)服務設施(4)服務用物品

261. (4)服務過程大致可分成 5 個階段，哪一個不在過程之中？(1)服務等待階段(2)服務行銷階段(3)接受服務階段(4)服務設計階段
262. (3)顧客不滿意必須在服務過程中哪一個階段修補？(1)接受服務階段(2)服務行銷階段(3)售後服務階段(4)服務設計階段
263. (1)大部分的服務業有不同的接觸服務，而接觸時間愈長時，必須考量？(1)服務現場的布置與情境(2)降低服務使用的頻率(3)簡化服務(4)減少服務使用時間
264. (3)哪一個是屬於服務程序設計 6W 考量中的 why？(1)顧客有什麼需求(2)如何衡量服務的績效(3)為什麼要這個服務步驟(4)誰主導服務的觸點

七、銀髮服務傳遞系統的規劃-13

265. (3)哪一項服務是屬於將服務場址放在顧客所在地？(1)收容式機構照顧服務(2)醫療機構照顧服務(3)居家照顧服務(4)日間照顧服務
266. (2)服務遞送管理最重要的目標是？(1)服務遞送的安全(2)服務遞送時間的掌握(3)服務遞送的排程(4)服務遞送的工具
267. (2)哪一項是服務遞送無法做到的事情？(1)小規模的經濟效應(2)利用生產線的方式，大量生產服務(3)讓服務迅速可獲得(4)讓服務方便可購買
268. (3)在企業經營中，如何讓服務組織在成本與績效之間達到最適當的組合，稱為？(1)設定先後順序(2)關注運作(3)績效底線(4)合併學習
269. (2)長輩復健服務，屬於顧客至復健醫院的方式，哪一項外在因素會影響服務遞送的成功？(1)家人是否陪同(2)交通運輸便利(3)身體狀況(4)經濟狀況
270. (3)居家照顧服務是屬於哪一種服務遞送方式？(1)遠距服務(2)顧客至服務地點(3)服務人員至顧客家裡(4)服務人員至社區中心
271. (4)銀髮族接受自助服務遞送時，服務提供者應該注意哪一個問題？(1)操作的簡易性(2)設置的普遍性(3)字體的清晰度(4)以上皆是
272. (1)遠距健康緊急照顧服務程序設計，是屬於哪一種方案選擇？(1)連續型服務(2)批量型服務(3)大量型服務(4)專業型服務
273. (4)在服務遞送過程中，讓顧客體認服務品質的重要來源，哪種說法是最正確？(1)服務後場作業之處(2)顧客與設施交會的地方(3)顧客與物件交會的地方(4)顧客與服務作業交會的地方
274. (1)哪一項服務程序契機點的失敗，會嚴重的影響業者的形象與口碑？(1)前場契機點(2)後場契機點(3)未規劃發生的契機點(4)立即契機點
275. (3)在從事老人服務事業時，下列哪一種角色會關係到顧客忠誠度及競爭優勢？(1)行政人員(2)主管(3)第一線服務人員(4)後勤人員

276. (3)服務設施要愈靠近顧客愈好、設施要考量顧客舒適性、服務流程要快速、服務流程要詳細規劃流暢、服務人員要有良好人際和服務技巧，此種服務業種應該屬於何種接觸度狀況？(1)低(2)中(3)高(4)平常
277. (3)經營銀髮族產品銷售時，將產品送至顧客手中一連串的傳送過程中，難免出現失誤情況而造成交貨的延遲或缺失，使得顧客產生負面的情緒，此種狀況稱之為？(1)服務品質(2)服務加速(3)服務失誤(4)顧客負面情緒

八、銀髮服務的溝通與管理-23

278. (4)「有效客戶回應」之英文簡稱為？(1)CRM(2)SCM(3)QR(4)ECR
279. (2)以下哪一項是服務溝通不良，導致客戶抱怨引發爭端的情形？(1)顧客將他的話說完後，服務人員隨即表達意見(2)服務人員常搬出公司規定礙難執行(3)服務人員站在客戶立場著想並考量公司的利益的權宜(4)面對客戶提出超越自己權責的要求時，服務人員立即遵從
280. (3)面對客戶應如何有效溝通，哪一類人員最需要具備的服務能力？(1)主管(2)後場服務人員(3)第一線服務人員(4)行政人員
281. (4)以下哪一項是良性的服務溝通？(1)顧客將他的話說完後，服務人員隨即表達意見(2)服務人員常搬出公司規定礙難執行(3)服務人員站在客戶立場著想並考量公司的利益的權宜(4)面對客戶提出超越自己權責的要求時，服務人員立即改正
282. (1)哪一項是銀髮最注重的對服務過程內心感受？(1)受到尊重(2)受到誇獎(3)受到好處(4)受到扶持
283. (2)何謂顧客終身價值(Life Time Value,LTV)？(1)目前核心產品或服務以及顧客維持的價值(2)顧客一種支付該產品或服務的總費用(3)由顧客互動而產生的知識效果(4)顧客重複購買數
284. (3)在連續數次的打廣告中，廣告商經常會使用主角相同但故事情節不同的廣告單元，這是因為要增加豐富性，也就是要提升何種效果？(1)強化(2)同化(3)習慣(4)厭倦
285. (1)消費者本身已經有對某一事物的既定看法，但是會受到廣告訴求而影響調整，則是屬於何種理論的應用？(1)社會判斷(2)期望一不確認(3)公平(4)平衡
286. (4)向下溝通通常以那些方式進行？(1)建議(2)謠言(3)協調傳達(4)政策規定
287. (2)那一種溝通最自由最不具結構性網路？(1)鏈狀(2)星座狀(3)輪狀(4)環狀
288. (3)在某一環境中所提供之貨品與服務的組合稱為？(1)經濟規模(2)企業服務(3)服務套裝(4)社交服務
289. (1)由學者提出的 PZB 服務缺口模型，下列何者屬於其"缺口"之一？(1)服務感受與服務期望(2)品質期望(3)價格期望(4)服務接受與轉移

290. (3)由學者提出的 PZB 服務缺口模型，下列何者屬於其"缺口"之一？(1)消費者期望認知與服務設計(2)管理者認知與服務設計(3)管理者對消費者期望認知與服務設計(4)管理者對消費者服務行銷抱怨處理
291. (4)由學者提出的 PZB 服務缺口模型，下列何者屬於其"缺口"之一？(1)服務補救(2)服務等待經驗(3)服務接觸管理(4)服務傳遞與對消費者外在溝通
292. (2)溝通經由組織內各種社會關係，超越部門稱為下列何者？(1)正式溝通(2)非正式溝通(3)向上溝通(4)水平溝通
293. (1)下列那一項不是溝通通路的一種？(1)身體語言(2)正式公文(3)E-mail(4)視訊會議
294. (3)何種理論是說明員工視工作如一遊戲？(1)J 理論(2)X 理論(3)Y 理論(4)Z 理論
295. (1)在正式溝通中最普遍的溝通方式是那一項？(1)書面溝通(2)口頭溝通(3)行為溝通(4)電子媒介溝通
296. (3)領導者透過引導或激勵，誘發部屬以新觀點思考組織的問題，產生超越自身利益的貢獻，使企業更卓越，此種領導是屬於下列那一項？(1)魅力領導(2)交易型領導(3)轉換型領導(4)第五級領導
297. (1)在領導者行為理論研究中，哪一個向度是用以說明「領導者所表現的開放與親切與他對部屬的關注」？(1)員工導向(2)結果導向(3)任務導向(4)程序導向
298. (4)「最有效的領導，應是一種適應特定情境、動態且具有彈性的方法，而非只有領導者所具備的特質與展現的行為。」請問上述為何種領導理論的觀點？(1)公平理論(2)物質理論(3)行為理論(4)權變理論
299. (2)「員工在行為（如努力）發生之前，會先估算行為後所獲得的報酬，以及報酬對他的吸引力，才會決定是否努力完成目標。」此為哪種理論的觀點？(1)公平理論(2)期望理論(3)增強理論(4)行為理論
300. (3)下列對溝通的敘述，何者有誤？(1)溝通可分為正式溝通與非正式溝通(2)溝通的方法可透過口頭或書面(3)意見箱是下行溝通的方式(4)口頭溝通的特點在於速度快，回饋快