

|                               |          |          |     |          |     |        |   |        |     |    |      |    |  |    |
|-------------------------------|----------|----------|-----|----------|-----|--------|---|--------|-----|----|------|----|--|----|
| 市立新北高工 111 學年度第 2 學期 第一次段考 試題 |          |          |     |          |     |        |   |        |     | 班別 | 汽美一甲 | 座號 |  | 分數 |
| 科 目                           | 服務<br>導論 | 命題<br>教師 | 林侑靜 | 審題<br>教師 | 陳怡婷 | 年<br>級 | 一 | 科<br>別 | 汽美科 | 姓名 |      |    |  |    |

### 一、是非題 每題 2%，共 20%

- ( ) 擔任服務人員需要思考如何讓客人感受到熱忱服務。
- ( ) 具正確的工作認知及良好的工作態度是從事各行各業必備的。
- ( ) 擔任服務人員不容易，需要維持良好的態度禮儀、提供專業服務及協助客人解決問題。
- ( ) 工作能力和工作態度最大的不同在於工作態度可訓練，但工作能力無法訓練。
- ( ) 每個人都有自己的優勢能力，工作態度的決定權在老闆身上。
- ( ) 做自己和沒禮貌常常是一線之隔，在工作時，還是要以做自己為主。
- ( ) 學習培養自己不怕挫敗，勇於承擔的抗壓性。
- ( ) 應對進退要合乎禮儀。
- ( ) 工作倫理和職業道德與每個人的工作無關。
- ( ) 基本的工作倫理與道德觀念不會造成任何損失。

### 二、選擇題 每題 2%，共 20%

- ( ) 從產業結構來看，目前下列何職業已是全球經濟體中成長最快的部門？  
(A)農業 (B)製造業 (C)金融業 (D)服務業
- ( ) 自 2022 年疫情逐漸趨緩，世界各地國門逐步解封，下列何職業是目前台灣最缺人力的？  
(A)服務業 (B)金融業 (C)漁業 (D)製造業
- ( ) 企業在徵人時所考量的第一要件為下列何項？  
(A)專業知識 (B)專業技能 (C)工作態度 (D)學經歷
- ( ) 下列何項敘述符合「準時」？  
(A)讓他人感覺到友善、親切、有活力。(B)主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。  
(C)隨時準備，把握機會去完成工作任務。(D)準時上下班，有效率地完成工作，妥善分派安排時間。
- ( ) 下列何項敘述符合「解決問題」？  
(A)讓他人感覺到友善、親切、有活力。(B)主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。  
(C)隨時準備，把握機會去完成工作任務。(D)準時上下班，有效率地完成工作，妥善分派安排時間。
- ( ) 下列何項敘述符合「積極主動」？  
(A)讓他人感覺到友善、親切、有活力。(B)主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。  
(C)隨時準備，把握機會去完成工作任務。(D)準時上下班，有效率地完成工作，妥善分派安排時間。
- ( ) 下列何項敘述符合「解決問題」？  
(A)遇到問題勇敢面對，勇於發問，不逃避。(B)主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。  
(C)隨時準備，把握機會去完成工作任務。(D)準時上下班，有效率地完成工作，妥善分派安排時間。

8. ( ) 下列何項敘述符合「良好形象」？  
(A)遇到問題勇敢面對，勇於發問，不逃避。(B)主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。  
(C)隨時準備，把握機會去完成工作任務。(D)依照公司規定穿著正確服裝，保持儀容整潔。
9. ( ) 多年前料理大賽阿基師發飆的原因是什麼？  
(A)參賽選手沒有禮貌 (B)參賽選手大半的食材丟棄 (C)參賽選手的能力不好 (D)參賽場地設備故障
10. ( ) 每個職業都有所屬的道德規範，下列敘述較為適當？  
(A)賣菜或賣肉的小販，會定期校準秤子，以提供顧客該有的商品購買量。  
(B)醫生只醫治有錢人，窮人沒有錢就不需要醫治。  
(C)工程師蓋房子偷工減料，使用不良的建材進行施工。  
(D)廚師只使用食材特定部分，其餘都可直接丟棄。

### 三、 配合題 每格 1%，共 25%

(一) 請判斷下列工作態度或行為，適當的請寫 T，不適當的請寫 F：

1. ( ) 遇到問題會緊張，並且發呆。
2. ( ) 時時觀察客人的用餐狀況，提供服務。
3. ( ) 只要做到客人提出需求再服務就好。
4. ( ) 心情不好的時候，可以對任何人擺臭臉。
5. ( ) 熟記熟客的點餐喜好。
6. ( ) 發現正在找商品的客人，能主動向前關心客人是否需要協助。
7. ( ) 要遵守公司服裝儀容的規範，維持儀容整齊。
8. ( ) 看到客人時，面帶笑容問候招呼。
9. ( ) 懂得培養認真向上的心，持續學習。
10. ( ) 具有工作安全意識。
11. ( ) 準時上下班。
12. ( ) 做錯事就怪別人。
13. ( ) 和老闆說話時，眼睛一直盯著手機或看別的地方。
14. ( ) 照自己的習慣做事。
15. ( ) 負責任地完成交辦事項。

(二) 請依據下列組圖，適當的請打 0，不適當的請打 X：

|  |  |
|--|--|
| 1. 親和力   |  |
| <br>(       )   | <br>(       )   |
| 2. 有禮貌   |  |
| <br>(       )   | <br>(       )   |
| 3. 主動積極  |  |
| <br>(       ) | <br>(       ) |
| 4. 解決問題  |  |
| <br>(       ) | <br>(       ) |
| 5. 良好形象  |  |
| <br>(       ) | <br>(       ) |

四、 填空题-「常見的壞習慣」，請於括弧( )中填寫適當的答案：10%

| 項次 | 常見的工作壞習慣              |
|----|-----------------------|
| 1  | 不( )、不守信。             |
| 2  | 對事物( )好奇心，不學習。        |
| 3  | 自視高傲，沒有( )精神。         |
| 4  | 贏了就( )，失敗就氣餒。         |
| 5  | ( )不敢講，不懂( )又不問。      |
| 6  | 沒有多( )就亂說話。           |
| 7  | 擺( )臉。                |
| 8  | 穿著太隨意或個人風格太強烈，沒有( )度。 |
| 9  | 動作( )沒效率。             |

五、 破解職場工作壞習慣 每題 2%，共 10%

以下是工作職場常見的壞習慣，請想一想有什麼破解壞習慣的方法，請將答案寫於空格  中：

| 職場壞習慣       | 職場好習慣(我會怎麼做) |
|-------------|--------------|
| 1. 左顧右盼，不專心 |              |
| 2. 情緒失控亂發脾氣 |              |
| 3. 做錯事找藉口   |              |
| 4. 道人長短     |              |
| 5. 工作健忘     |              |

六、 職業倫理小偵探 每題 3%，共 15%

請寫出下列各職業需要注意的職場倫理於空格  中：

| 職業別     | 需要注意的職場倫理 |
|---------|-----------|
| 1. 銀行行員 |           |
| 2. 警察   |           |
| 3. 米店老闆 |           |
| 4. 廚師   |           |
| 5. 醫生   |           |