

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第二次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名		否

一、是非題：請依題意，正確打 0，錯誤打 X（一題 3 分）

- () 1. 具有親和的態度是服務從業人員的內在條件之一。
- () 2. 顧客是接受服務者。
- () 3. 擔任服務人員需要能夠自律。
- () 4. 服務是可以儲存的。
- () 5. 在餐廳擔任服務人員時，只有點餐上菜時才提供服務，其他時間不需要。
- () 6. 微笑、客氣及有禮貌屬於良好的態度。
- () 7. 員工生病時，不需要向主管請假，因主管需體諒員工。
- () 8. 為確認服務人員是否偷竊公司物品，老闆可在更衣室裝監視器。
- () 9. 服務人員能透過穿著打扮讓他人感受到我們想呈現的態度
- () 10. 服務的接受和提供不能分割。

二、選擇題：依據題目選出最符合的選項（一題 3 分）

- () 1. 下列哪一項無法讓對方感受到服務人員想呈現的態度？
 (A)依場合穿合適服裝 (B)保持良好儀態 (C)穿在家的服裝 (D)禮貌客氣的說話內容
- () 2. 法律諮詢屬於以下哪種服務？
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- () 3. 下列哪一個選項不是服務從業人員的內在條件？
 (A)能控制情緒 (B)儀容整潔 (C)應變速度快 (D)願意學習新事物
- () 4. 下列哪一選項不屬於服務者的工作倫理？
 (A)雇主經營方式應違法 (B)表現忠誠態度
 (C)服從上級指令 (D)員工應依照勞動契約提供勞務
- () 5. 飯店旅館屬於以下哪種服務？
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第二次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名		否

() 6. 下列哪一選項不屬於服務者的職業道德?

- (A)避免公器私用 (B)不將公司財產帶回家私用
- (C)依公司規定執行職務 (D)工作時間搶演唱會門票

() 7. 下列哪一選項是服務者所需具備的工作態度?

- (A)服務無所不在 (B)服務者不代表公司形象
- (C)服務不會決定客人的最終評價 (D)工作都是固定的，所以不用學習成長

() 8. 醫療屬於以下哪種服務?

- (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

() 9. 下列敘述何者正確?

- (A)禮儀是發自內心而做得出來的肢體語言。
- (B)為了讓顧客有愉快購物經驗，接待禮儀不重要，買到東西才重要。
- (C)顧客進門時，可等客人出聲詢問再接待服務。
- (D)服務者進電梯時不用主動協助按電梯按鈕。

() 10. 下列敘述何者錯誤?

- (A)雇主須對員工負責任，不能隨便將低約定好的薪資。
- (B)員工不能散布不實消息，還可能會違法。
- (C)員工須尊重他人隱私。
- (D)為了得到更好的報酬(薪水)，員工可將公司機密告訴他人。

三、問答題:請根據題目將答案寫出來。(一題 5 分)

1. 請寫出服務的目的。

服務發生是為了滿足

2. 完整、適當的服務包含了服務提供者的哪三個方面?。

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第二次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名		否

3. 請寫出 2 個服務人員須遵守的外在條件。

4. 便利商店店員會透過話術來向顧客表達親切，請寫出 5 句話術。

5. 若要判斷店員的服務是否合適時，需透過誰的感受判斷？

6. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守的談話禮儀？

7. 請問服務人員在問候顧客時，臉部表情應如何表現？身體動作應如何表現？

8. 當顧客要離開店內時，店員應說什麼話術表達謝意？
