

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第一次段考 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				是

**一、是非題:請依題意，正確打 0，錯誤打 X (一題 3 分)**

- (        )1. 服務是發生於人與人之間的互動過程中，一定有服務提供者和接受服務者。
- (        )2. 顧客是服務提供者。
- (        )3. 店員在服務過程中情緒起伏很大，會讓客人覺得店員很活潑。
- (        )4. 服務是可以儲存的。
- (        )5. 火車運輸不算在服務的範圍內。
- (        )6. 微笑、客氣及有禮貌屬於良好的態度。
- (        )7. 服務的過程中不會因為人時地不同而有變化。
- (        )8. 服務提供者需要將規定的動作熟練。
- (        )9. 服務的接受和提供不能分割。
- (        )10. 服務的直接對象可以是對於人的身體/生理，但不能是人擁有的物體或心靈。

**二、選擇題:依據題目選出最符合的選項 (一題 3 分)**

- (        )1. 美容美髮屬於以下哪種服務?  
(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- (        )2. 汽車美容屬於以下哪種服務?  
(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- (        )3. 到麥當勞吃飯屬於以下哪種服務?  
(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- (        )4. 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
- (        )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 學期第一次段考 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				是

( )6. 寵物美容屬於以下哪種服務？

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

( )7. 電話客服屬於以下哪種服務？

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

( )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. 乾洗衣服屬於以下哪種服務？

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

( )10. 理財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

### 三、問答題:請根據題目將答案寫出來。(一題 8 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？。

3. 為什麼店員要熟練規定的動作呢？

4. 便利商店店員會透過話術來向顧客表達親切，請寫出 4 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？

\*加分題:請分享一個近期內印象最好的被服務經驗及感受。