

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	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名		

一、是非題 每題 2%，共 20%

1. () 擔任服務人員需要思考如何讓客人感受到熱忱服務。
2. () 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。
3. () 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。
4. () 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。
5. () 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。
6. () 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。
7. () 學習培養自己不怕挫敗，勇於承擔的抗壓性。
8. () 應對進退要合乎禮儀。
9. () 工作倫理和職業道德與每個人的工作無關。
10. () 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%

1. () 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
2. () 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
3. () 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
4. () 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。
5. () 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。
6. () 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。
7. () 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？

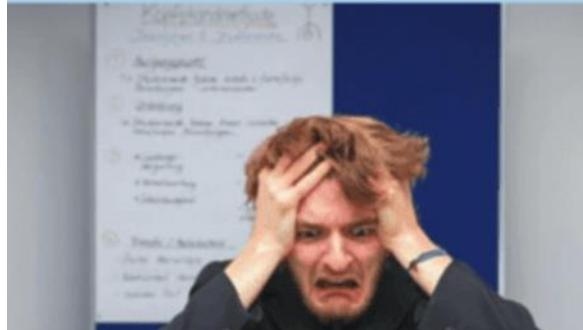
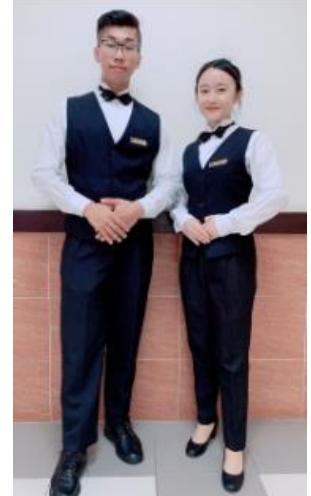
- (A)賣菜或賣肉的小販，會定期校準秤子，以提供顧客該有的商品購買量。
(B)醫生只醫治有錢人，窮人沒有錢就不需要醫治。
(C)工程師蓋房子偷工減料，使用不良的建材進行施工。
(D)廚師只使用食材特定部分，其餘都可直接丟棄。

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 O，不適當的請打 X：

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

四、 填空題-「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	