

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第三次段考 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 2 分)

- ()1. 服務是以顧客的感受為標準。
- ()2. 具有親和的態度是屬於服務人員的外在條件。
- ()3. 親和的態度是指語氣親和即可。
- ()4. 雇主在店外門口安裝監視器是屬於不尊重員工的表現。
- ()5. 儀容整潔端莊是服務人員的必要外在條件。
- ()6. 微笑、客氣及有禮貌不屬於良好的態度。
- ()7. 服務往往決定顧客最終評價。
- ()8. 為了賺取更多錢讓員工薪水提升，雇主的經營方式可不合法。
- ()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. 服務人員在店內走動時，遇到顧客時應快步經過，不要有眼神接觸。

二、選擇題:依據題目選出最符合的選項 (一題 2 分)

- ()1. 關於問候禮儀，請問下列敘述何者正確？
- (A)顧客一進門應晚點迎接 (B)顧客一進門時要立刻迎接
- (C)顧客一進門應等客人說話再迎接 (D)顧客一進門要說謝謝光臨
- ()2. 關於行走時的禮儀，請問下列敘述何者錯誤？
- (A)應低頭，以表示對顧客的尊重 (B)雙手自然擺動
- (C)注意周圍狀況，不可左顧右盼 (D)走路想超前其他人時，應從側面繞行
- ()3. 下列哪一個選項**不是**服務從業人員的內在條件？
- (A)具親和態度 (B)能控制情緒 (C)應變速度快 (D)良好語言表達
- ()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)服從上級指令
- (C) 表現忠誠態度 (D)員工應依照勞動契約提供勞務

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第三次段考 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

- ()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
- ()6. 下列哪一選項屬於服務者的職業道德？
- (A)避免接受顧客贈送禮物 (B)將公司財產帶回家私用
- (C)在上班時間補眠 (D)不依照公司規定執行職務
- ()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)工作都是固定的，所以不用學習成長
- (C)服務不會決定客人的最終評價 (D)服務者不代表公司形象
- ()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)禮儀不是發自內心而做得出來的肢體語言。
- (B)與客人講電話時，怕客人聽不清楚，要用最大聲音說話。
- (C)走路時應走在走道正中央。
- (D)服務者進電梯時需主動協助按電體按鈕。
- ()10. 下列敘述何者錯誤？
- (A)雇主須對員工負責任，所以可以隨便將低約定好的薪資。
- (B)員工需遵守工作規範，服從上級指令。
- (C)員工須尊重他人隱私。
- (D)員工需對公司表現忠誠態度。

三、問答題:請根據題目將答案寫出來。(一題 6 分)

1. 請寫出服務的目的。

服務發生是為了滿足

市立新北高工 111 學年度第 1 學期第三次段考 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

2. 完整、適當的服務包含了服務提供者的哪三個方面？。

3. 請寫出 2 個服務人員須遵守的內在條件。

4. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守的談話禮儀？

5. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守的問候禮儀？

6. 請寫出 1 項服務人員在服務過程中需遵守的搭乘電梯禮儀？

7. 請寫出 3 種服務人員需使用到的基本敬語。

8. 客人點餐後，等了將近一小時才拿到餐，此時服務人員應對顧客說哪句話術？

9. 客人用餐後向服務人員稱讚餐點好吃、服務很棒時，服務人員應對顧客說哪句話術？

10. 請寫出 3 句服務人應避免說的話。
