

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第二次段考								班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名		否

一、是非題，每題 3 分，共 60 分。對的服務態度或行為請打 O，錯的打 X

1. () 服務客人需要真誠的態度。
2. () 工作時要有禮貌，主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。。
3. () 客人詢問產品時，若不懂就不用介紹，回答「不知道」就好。
4. () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。。
5. () 工作時要有親和力，讓他人感覺到友善、親切、有活力。
6. () 服務人員要隨時注意客人的需要。
7. () 客人有意見時，若能處理就先處理，若無法處理就請客人稍後，請上級處理。
8. () 工作時要把握機會休息，事情可讓同事去做。
9. () 和主管說話時，因為害羞，眼睛可以看地上，用耳朵聽就好。
10. () 貨架上的商品缺尺寸時，請客人等一下，用電腦查詢庫存，再幫客人解釋目前庫存狀態。
11. () 客人進門擺臭臉，服務生仍要笑臉說：歡迎光臨。
12. () 上下班要準時，並有效率地將工作完成，妥善分配安排時間。。
13. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。。
14. () 工作時被主管罵就保持沉默，不要回應主管的問話，以表示尊重。
15. () 在職場要多聽別人講八卦，才能與同事分享。
16. () 曉華上班時公司有發一份通訊錄，曉華將它轉賣給通訊行，這樣的行為是違法的。
17. () 上班遲到要編個藉口和公司說明，才能不被扣薪水。
18. () 小賴要下班時，看到公司有剩下的商品未賣出去，就拿幾個回家試用。
19. () 去看電影時，看到精采畫面可以用手機錄下來，回家後和家人分享。
20. () 阿建看到抖音的影片很有趣，就把同學阿成的臉部合成到抖音影片上和同學分享。

二、綜合題

1. 請填入正確答案，每格 3 分，共 9 分

營業秘密必須具備以下三要件：

1. 不是一般人可以知道的_____。
2. 具有_____價值，可以賺錢。
3. 已採取合理之_____措施

2. 常見的職場倫理議題有下列幾項，試著完成下列空格。每格 4 分，共 16 分

- (1) 遵守個人_____
- (2) 保守_____
- (3) 不要貪小便宜、_____
- (4) 尊重_____

3. 請寫出五個良好的工作態度。每個 3 分，共 15 分