

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|------|----------|-----|----------|-----|----|---|----|------|----|----------|----|--|-------|
| 市立新北高工 113 學年度第 2 學期 期末考 | | | | | | | | | | 班別 | 門市 一甲 | 座號 | | 電腦卡作答 |
| 科目 | 服務導論 | 命題 教師 | 林芸禾 | 審題 教師 | 周峻民 | 年級 | 一 | 科別 | 服務群科 | 姓名 | | | | 否 |

一、是非題，每題 3 分，共 69 分。對的請打 O，錯的打 X

1. () 餐飲製作人員所應具備的技能，會因餐飲種類而有些許差異。
2. () 每家餐飲業的營業前、營業中和營業後的工作內容都是相同的。
3. () 餐飲業分內場和外場，內廠負責廚房工作，外場負責接待客人的工作。
4. () 餐飲業關門後員工都已經很累，收拾到內場的餐具，留到明天早上再清洗。
5. () 良好的顧客服務可讓客人在購物或用餐時心情愉悅。
6. () 顧客點餐時服務員可以先告訴顧客餐點製作的時間，避免顧客等待太久而抱怨。
7. () 錢都涮涮鍋、鬍鬚張魯肉飯、麥當勞都屬於自創品牌餐廳，不屬於連鎖店。
8. () 餐飲業的服務員不需要有好體力，點完餐就可以坐下來休息，等到送餐時再站起來服務就可以了。
9. () 居家清潔員一到工作現場，就要馬上開始工作，不要浪費時間和客戶做清潔範圍的溝通。
10. () 居家清潔員的工作品質比工作速度重要，為了將環境打掃乾淨，花費很長的時間是可以的。
11. () 辦公室與工廠廠辦的清潔，因為環境乾淨，不需要配合機器來做清潔。
12. () 清潔工作進行時，機器的使用要非常注意安全，也要熟練機器的操作方法。
13. () 餐飲業的內場是指廚房，屬於高溫、高噪音、高濕度的環境，工作時要非常專心，也要隨時注意安全。
14. () 手搖飲料店、夜市路邊攤、外送便當店、路邊小吃店、速食店都是餐飲業，在這些行業工作的人員都稱餐飲服務員。
15. () 餐飲業開店前和關門後的店內清潔工作，都不屬於餐飲服務員的工作範圍。
16. () 銷售商品時不要一直跟著客人，保持適當距離，避免極力推銷。
17. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
18. () 客人退換貨時服務人員不須要檢查發票，只須檢視商品即可。
19. () 顧客接觸某件商品一段時間後，可以試探性的詢問是否需要介紹或協助。
20. () 門市服務人員應具收銀結帳、補貨上架、清潔、盤點商品等基本能力。
21. () 門市服務人員應工作項目很多，所以可視當日狀況，想做甚麼就去做甚麼。
22. () 從事門市服務業，沒有顧客進門的空檔，服務員可以坐著休息，也可以划手機。
23. () 門市服務人員的工作內容，在 7-11、全聯和大潤發都是一樣的。

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|------|----------|-----|----------|-----|----|---|----|------|----|----------|----|--|-------|
| 市立新北高工 113 學年度第 2 學期 期末考 | | | | | | | | | | 班別 | 門市 一甲 | 座號 | | 電腦卡作答 |
| 科目 | 服務導論 | 命題 教師 | 林芸禾 | 審題 教師 | 周峻民 | 年級 | 一 | 科別 | 服務群科 | 姓名 | | | | 否 |

二、下列是早餐店店員的工作內容,請作出開店前(甲)、營業中(乙)、打烊後(丙)的分類，請在()中填入甲、乙、丙， 每題 2 分,共 20 分

1. 環境清潔(地板/廁所) ()
2. 清點今日剩餘的食材並叫貨()
3. 帶客人就座 ()
4. 煮好紅茶 ()
5. 準備並補齊所有餐具()
6. 準備好醬油膏和番茄醬 ()
7. 收桌 ()
8. 點餐 ()
9. 送餐 ()
10. 將廠商送來的食材歸位()

三、請將下列餐飲服務的工作內容，依照服務順序，填寫在空格中。
每題 2 分,共 10 分

| | | | | |
|-------|----|-------|----|-------|
| 送客和收桌 | 點餐 | 帶客人就座 | 送餐 | 在門口迎賓 |
|-------|----|-------|----|-------|

_____ → _____ → _____ → _____ → _____