

市立新北高工 112 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	社會技巧	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	二	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 5 分）

- () 1. 職方交代工作給我，但我聽不懂，可以先裝懂繼續做就好。
- () 2. 實習工作中突然覺得很累、手腳很痠時，我可以先坐著休息一下。
- () 3. 當職方詢問我問題時，我不可以不回應就離開。
- () 4. 當職方目前沒有工作可以交代給我時，我可以自己觀察有什麼需要幫忙的。
- () 5. 與客人說話時要使用超大的音量說話，這樣客人才能聽得清楚。

二、問答題：請根據題目將答案寫出來。（一題 6 分）

1. 當我今天拉肚子要請假時，應如何在電話中向職方說明呢？請寫出內容。

2. 當職方交代工作給我，但我不知道這項工作要怎麼做時，該如何回應？請寫出回應的內容。

3. 當我不小心將店內商品摔壞時，該如何向職方說明呢？請寫出內容。

4. 當我今天發燒要請假時，應如何在電話中向職方說明呢？請寫出內容。

5. 當我不小心將店內商品用壞時，該如何向職方說明呢？請寫出內容。

6. 當客人問我某項商品在哪裡，但我不知道位置時，可以如何向客人回應？請寫出內容。

7. 當職方或老師稱讚我的工作做得很好時，我可以如何回應？請寫出內容。

8. 當職方或老師說我的工作表現不好時，我可以如何回應？請寫出內容。

9. 當職方交代工作給我時，我該如何回應？請寫出回應的內容。

市立新北高工 112 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	社會技巧	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	二	科別	餐飲服務科	姓名		否

*情境題：請依據題目中的情境來回答問題。（一題 10 分）

1. 恩恩在超市實習時，不小心將玻璃罐裝飲料打破，滿地都是碎玻璃及飲料，恩恩很慌張問姊姊要怎麼辦，姐姐趕快拿告示牌擺放避免客人受傷，同時也請恩恩趕快拿掃具清理，但恩恩卻愣住不知道要做什麼，最後是姊姊一個人清理現場，恩恩則在旁邊發呆。請問恩恩做錯什麼事？他可以怎麼做會更好？

2. 小威在實習工作時，動作很慢且使用錯誤方式導致工作沒效率，職方及老師給予建議時會參考並照著做，但只要職方及老師一離開就變回原本的方式。請問小威做錯什麼事？他這樣做會有什麼後果？可以怎麼做會更好？
