

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|----------|-----|----------|-----|----|---|----|-----|----|------|----|--|----|
| 市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第二次段考 試題 | | | | | | | | | | 班別 | 汽美一甲 | 座號 | | 得分 |
| 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 40%

- () 服務業涵蓋的範圍非常廣泛，走在路上隨處遇到的店家幾乎都屬於服務業。
- () 服務業分為個人生活、特定環境、成品生產、農園藝生產成品及個體服務等五類。
- () 生活照護工作並非為專業人力，所以不需要受過任何訓練即可就業。
- () 生活照護工作中，照顧服務員為其中一種。
- () 家務處理工作無法減緩雇主或消費者面臨照顧的困境與負擔。
- () 從事兒童照顧工作人員，例如保母，需要受專業訓練並取得證照資格。
- () 身為教保員不需要具備教育基本理念與同理心。
- () 餐飲製作涉及層面非常狹隘，可選擇的工作有限。
- () 不論是飲料店、餐廳外場或是咖啡館人員都需要有良好溝通的能力，並在一定的時間內提供顧客餐點或需要的服務。
- () 旅館房務工作主要以飯店業為主。
- () 飯店房務人員，不需要注意工作時間的長短不論花多久只要把房間整理好，備品擺好就好。
- () 門市相關工作僅限定特定業種。
- () 門市人員需展現親切的服務態度，讓顧客消費時有良好的消費體驗。
- () 車輛整理工作主要有車輛內部清潔和外部清潔。
- () 裝配工作在各種職類中並不常見。
- () 物品整理的工作常見於各種職類中。
- () 為顧客的家庭環境進行收納安排與環境改造的工作稱為家務管理師。
- () 整理師主要擅長將物品做分類與收納。
- () 農園藝生產成品的相關工作類型包含農園藝及產品加工。
- () 根據行政院主計處的人力資源調查統計指標，目前工業就業結構人力高於服務業及農業。

二、 選擇題 每題 3%，共 30%

- () 有關於生活照護工作的敘述，下列何者正確？
(A)不屬於半專業人力。 (B)受過指定時數的學科及臨床技術訓練。
(C)專業人員不會在旁指導工作。 (D)需具有專業學歷。
- () 有關於家務處理工作的敘述，下列何者正確？
(A)提供雇主居家環境的基本清潔、家庭的照顧協助。 (B)兒童照顧工作人員不屬於此類工作。
(C)從事此類工作不需要同理心。 (D)提高雇主或消費者面臨的照顧困境與負擔。
- () 有關於餐飲製作工作的敘述，下列何者為非？(A)提供餐點備料、製作。 (B)內外場聯繫。
(C)點餐、送餐及桌面環境清潔等。 (D)不需接待顧客。
- () 有關於旅館房務工作的敘述，下列何者為非？
(A)主要進行客房清理打掃。 (B)包含浴室廁所清潔消毒。
(C)不需要細心與體力。 (D)短時間內把房間打掃到一塵不染。
- () 有關門市相關工作的敘述，下列何者為非？
(A)橫跨各種業種 (B)不用處理進貨等事務 (C)接待顧客 (D)推銷商品

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|----------|-----|----------|-----|----|---|----|-----|----|------|----|--|----|
| 市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第二次段考 試題 | | | | | | | | | | 班別 | 汽美一甲 | 座號 | | 得分 |
| 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 | | | | |

6. () 有關車輛整理相關工作的敘述，下列何者為非？
 (A)工作職類不包含加油站洗車人員。 (B)內容包含美容和打蠟、內裝清潔。
 (C)需要有良好的觀察力。 (D)進行車輛整理時不能擦傷車輛。
7. () 有關裝配工作的敘述，下列何者為非？
 (A)在各種職類中常見。 (B)常見的有組裝技術員、機械裝配人員及電子裝配人員。
 (C)尤以工廠為主。 (D)從業人員不需自我管理產出的品質。
8. () 有關物品整理工作的敘述，下列何者正確？
 (A)整理遺物的工作者為禮儀師。 (B)整理遺體的工作者為遺物整理師。
 (C)善於物品分類與收納的工作者稱為整理師。 (D)貨品整理分類與盤點不算整理的一環。
9. () 有關農園藝工作的敘述，下列何者正確？ (A)農園藝指的只有園藝。(B)園藝為農作物栽培。
 (C)病蟲害防治是農園藝工作之一。 (D)種田不屬於農園藝。
- 10.() 有關於服務業特點的描述，下列何者為非？
 (A)越重視顧客的感受與體驗。 (B)不強調產地直送消費者手上。
 (C)紅利點數積點兌換。 (D)從面對面銷售轉為平台直播。

三、 配合題 每題 2%，共 30%

請根據下列敘述進行分類，請將答案填寫在()括號中：

A. 生活照護 B.家務處理 C.餐飲製作 D.旅館房務 E.門市相關 F.車輛整理 G.裝配相關 H.物品整理

I.農園藝相關 J.產品加工 K.紓壓保健 L.按摩相關

- () 理療師、按摩師、復健師及推拿師等，主要針對人體實施傳統按摩與指壓，不涉及醫療方面的營業內容。
- () 物品分類與收納、上架排捕貨、收納環境改造等。
- () 園藝作物整枝修剪、施肥、及植栽照顧與維護。
- () 從業人員為半專業人員，如：照顧服務員可在醫療院所、長照機構或在社區家庭中執行工作任務，照顧者多為失能者。
- () 便利商店門市人員，主要負責排補貨、清潔店面、收銀、進貨、盤點，並配合話術。
- () 汽車美容人員，需要有良好的觀察力及操作能力。
- () 工作內容有機械組裝、設備安裝、辨認及分類組件、包裝作業、測試組件等。
- () 從業人員主要提供餐點備料、製作、內外場聯繫、點餐、送餐及桌面環境清潔等一連串服務。
- () 農作物栽培、除草、施肥、打藥、採收，如：種田。
- () 汽車外部的美容和打蠟、內裝髒污清洗與吸塵、例行打掃清潔與車輛保養工作等，清潔完成後要將顧客的物品歸位。
- () 工作地點以飯店業為主。
- () 工作橫跨各種業種，內容有接待顧客、電話諮詢、推銷商品、修改、包裝。
- () 工作職類有美容師、芳療師等，從事美容保養、美體、精油芳療的工作內容。
- () 日間托嬰的保母、安親班老師主要負責照顧嬰兒、教導幼童學習及其日常生活。
- () 照顧服務員需要具備家務服務、身體照顧、身心陪伴及耐心細心的特質。