

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第二次段考										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 45 分。

- () 清潔服務只要做到確實仔細而且速度快，與客戶是否有良好的互動和溝通並不重要。
- () 清潔工作是勞力密集度較高的工作，要將這份工作做好必須要有好的體力。
- () 進入清潔業前需要職前訓練，充實自己相關的清潔技能，進入工作現場後不會遇到問題，所以不需要參加公司辦理的在職訓練。
- () 新房子和辦公室剛剛裝潢完，會有許多油漆、灰塵、木屑留著，家人一起動手清一清就好，不須花錢請清潔公司處理。
- () 冷氣機與洗衣機清潔方式不困難，我們自己拆自己洗就可以，不需要專業的清潔人員來協助。
- () 冷氣機與洗衣機的清潔不只提供清潔服務，還包括機器運轉檢測、機器基本保養、滅菌處理等。
- () 水塔清潔、環境除蟲割草、地面打蠟，這些工作項目很特殊，所以不屬於清潔業。
- () 居家清潔的工作時間通常是以鐘點來計費，工作只有打掃，不須協助家庭進行整理和收納。
- () 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。
- () 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。
- () 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。
- () 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。
- () 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。
- () 手搖飲料店、夜市路邊攤、外送便當店、路邊小吃店、餐廳都是餐飲業，在這些行業工作的人員都稱餐飲服務員。
- () 餐飲業開店前和關門後的店內清潔工作，不屬於餐飲服務員的工作範圍。

二、請根據下列園遊會的服務情境，寫出合適的禮貌用語。每格 3 分,共12格, 共36分

1. 當顧客走到攤位前時，我要說: (1) _____ , (2) _____

甜點吃了沒?

2. 主動向顧客介紹我們的餐點，我要說:

(3) _____ 甜點有 _____ 和 _____ , 飲料有 _____ 和冬瓜檸檬 _____

3. 詢問顧客要點什麼，我要說:

(4) 請問您 _____

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第二次段考										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

4.顧客點了2包餅乾和2杯冬瓜茶，我要向顧客確認餐點是否正確時, 我要說:

(5) 您點的是_____，(6)以上都_____?

5.我將顧客的餐點交給顧客時，我要說：

(7)_____ (8)_____，這是您的餐點，

總共是140元。

6. 顧客拿150元給我，我要找錢給他時，我要說:

(9) _____ 150元， (10) _____ 10元

7. 顧客要離開時，我要對顧客說：

(11) _____，(12) _____

三、下面五項是家務清潔人員所需具備的工作態度，請依照題目敘述，填入適當空格中。
每格 4 分，共 20 分

指定時間	主動解決	在職訓練	保密	溝通
------	------	------	----	----

- 清潔人員在工作前要先和顧客 _____ 工作內容，確認清潔範圍、工作時間、物品歸類方式。
- 清潔人員在工作過程如果接觸到顧客的私人物品或文件，一定要遵守_____ 原則，
和顧客維持互相信任的關係。
- 清潔人員在工作前都要跟顧客約定間，也要在 _____完成工作，遵守守時原則。
- 清潔工作的過程可能碰到臨時需要解決的問題，清潔人員必須要有不逃避、 _____問題的熱忱，才能確保自己能順利完成工作。
- 清潔人員對於公司辦理的職前訓練和 _____ 都要主動而且用心參與，不斷提升自己的工作能力以符合工作現場的需要。