

市立新北高工 110 學年度第 2 學期第二次段考試題										班別	甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳凌	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽車美容	姓名				否

一、是非題 2%，共 20%

- 1.( ) 光南書局是屬於連鎖生活文教服務業，爭鮮和麥當勞則是屬於連鎖餐飲服務業。
- 2.( ) 所謂的南北貨是指金屬小器具和零件。
- 3.( ) 零售業是將上游廠商的產品或服務，銷售給最終的消費者的行業。
- 4.( ) 舉凡便利商店、超市、大賣場甚至是百貨公司，皆屬於門市服務。
- 5.( ) 門市服務工作內容僅包含門市清潔。
- 6.( ) 百貨公司提供一次性購足的需求。
- 7.( ) 大潤發、愛買、好市多是常見的超市。
- 8.( ) 便利商店與超市、量販店及百貨公司相較之下，開店數最少。
- 9.( ) 超級市場的主要顧客群為菜籃族。
- 10.( ) 百貨公司與其他賣場最大的不同為有專櫃服務人員。

二、配合題 24%每格兩分

(一) 常見的門市服務職場種類四大類，請將下列各商場分類於空格\_\_\_\_\_填入適當的答案：

A.便利商店 B.超級市場 C.量販店 D.百貨公司 E.藥妝店



1. \_\_\_\_\_



2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_



4. \_\_\_\_\_



5. \_\_\_\_\_



6. \_\_\_\_\_



7. \_\_\_\_\_



8. \_\_\_\_\_



全聯福利中心

9. \_\_\_\_\_



10. \_\_\_\_\_



11. \_\_\_\_\_



12. \_\_\_\_\_

市立新北高工 110 學年度第 2 學期第二次段考試題										班別	甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳凌	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽車美容	姓名				否

(二)零售業與門市服務，請於空格\_\_\_\_\_填入適當的答案：每格 2%，共 20%

零售商、批發商、消費者、少量多樣、販售單位大、買東西的人、高、低、少、多

製造商	_____	_____	_____
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 大量製造</li> <li>• 商品價格_____</li> <li>• 商品數量_____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• 商品價格便宜</li> <li>• 商品數量多</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• 商品價格_____</li> <li>• 商品數量適中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• 商品價格昂貴</li> <li>• 商品數量_____</li> </ul>

(三)請根據題目敘述進行十大工作態度評量表的分類，於空格中\_\_\_\_\_填寫適當的答案：(選項可重複選填)

每格 2%共 36 分

A.小心安全      B.友善禮貌      C.衛生清潔      D.誠實確實

- \_\_\_\_\_：和別人談話時，應保持距離，勿太靠近。
- \_\_\_\_\_：做不到的事，不要輕易答應。
- \_\_\_\_\_：感冒時會戴口罩，工作前會先洗手。
- \_\_\_\_\_：能心平氣和的接受同學的建議。
- \_\_\_\_\_：不用力甩門、輕聲走路。
- \_\_\_\_\_：別人談話時，不插嘴，不搶話。
- \_\_\_\_\_：電器不正常發熱時，我會提高警覺。
- \_\_\_\_\_：不取笑同學。
- \_\_\_\_\_：指甲要定期修剪，並保持乾淨。
- \_\_\_\_\_：端取東西時，兩手拿好不搖晃不灑出。
- \_\_\_\_\_：工作完成後能自我檢查。
- \_\_\_\_\_：搬運或拿東西時，我要動作輕一點。
- \_\_\_\_\_：工作前後能確實清點所需的器具。
- \_\_\_\_\_：即使被責罵，也要勇於承認、勇敢承擔。
- \_\_\_\_\_：長輩沒有位置時，會主動讓座或搬椅子。
- \_\_\_\_\_：尖銳的器具，使用完之後要收好。
- \_\_\_\_\_：在明亮通方的環境中工作。
- \_\_\_\_\_：搬運東西時小心不要碰撞到他人。

加分題：請舉出你在生活中符合上述四個行為的實際例子

A.小心安全

B.友善禮貌

C.衛生清潔

D.誠實確實