

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第一次段考 試題										班別		座號		電腦卡 作答
科目	服務導論	命題 教師	陳蕙恩	審題 教師	吳思璇	年級	一	班級		姓名				否

一、是非題：請閱讀題目敘述，正確的畫○，錯誤的畫X。每題2分，共30分。(30%)

- () 1. 「人的服務」需要和消費者面對面。
- () 2. 「人的服務」和「物的服務」都是屬於有形的服務。
- () 3. 「物的服務」主要是服務顧客的財產。
- () 4. 觀看 YouTuber 上傳的開箱評測影片就是在享受「人的服務」。
- () 5. 幫顧客洗車是在提供「資訊的服務」。
- () 6. 包裝員工的主要工作內容是點餐、備餐。
- () 7. 傾聽和理解是從事服務業應該要具備的基本態度。
- () 8. 車輛整理相關工作會在便利商店進行。
- () 9. 施肥和除草是農園藝相關工作可能要做的事。
- () 10. 按摩師提供的是「心靈的服務」。
- () 11. 餐飲業服務人員需要具備良好的溝通能力。
- () 12. 在便利商店排、補貨可以不專心，反正排錯沒差，客人會自己看。
- () 13. 做包裝工作時需要提高效率和正確度。
- () 14. 汽車內部清潔服務屬於「物的服務」。
- () 15. 服務業想休息就可以休息，不用管有沒有客人。

二、選擇題：請依據題目，選出 1 個最適當的選項。每題2分，共30分。(30%)

- () 1. 以下何者是旅館房務人員的工作內容？
(A)清潔衛浴 (B)洗車 (C)組裝零件 (D)偷懶。
- () 2. 以下何者是提供「物的服務」？
(A)新娘秘書 (B)手機維修人員 (C)飲料店員 (D)保險專員。
- () 3. 以下何者不是四個服務型態之一？
(A)人的服務 (B)憤怒的服務 (C)心靈的服務 (D)資訊的服務。

- ()4. 「飲料店店員」提供的是下列何種服務？
- (A)喝飲料的服務 (B)人的服務 (C)心靈的服務 (D)考試的服務。
- ()5. 哪一種服務是無形的？
- (A)洗廁所的服務 (B)物的服務 (C)人的服務 (D)心靈的服務。
- ()6. 哪一個工作的服務對象是「人」？
- (A)美髮師 (B)包裝工人 (C)建築工人 (D)洗車人員。
- ()7. 哪一個工作不屬於生活日常所需的服務類別？
- (A)照顧服務員 (B)小吃店店員 (C)五星級飯店人員 (D)保母。
- ()8. 哪一項不是便利商店店員的工作內容？
- (A)照顧客人的小孩 (B)收銀 (C)盤點 (D)店面清潔。
- ()9. 「製作餐點、備料」是可能哪一個工作要做的事？
- (A)校長 (B)餐廳冷氣維修人員 (C)包裝廠工人 (D)簡餐店店員。
- ()10. 投資理財專員提供何種服務呢？
- (A)清潔服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)心靈的服務。
- ()11. 哪一個是服務業人員應該做到的呢？
- (A)裝忙 (B)擺爛 (C)說客人壞話 (D)親切的態度。
- ()12. 哪一項不是洗車人員應該提供的服務呢？
- (A)吸塵 (B)打蠟 (C)清潔衛浴 (D)車輛內外部清潔。
- ()13. 哪一種職業的服務對象與其他三者不同？
- (A)咖啡廳收銀 (B)抖音網紅 (C)百貨公司櫃姐 (D)便利商店店員。
- ()14. 哪一種職業的服務本質與其他三者不同？
- (A)保險專員 (B)加油站洗車 (C)盲人按摩師 (D)火鍋店店員。
- ()15. 以下哪一位的行為是優良的便利商店店員？
- (A)小張：動不動跟客人吵架。 (B)阿明：常常遲到早退收錯錢。
- (C)大華：親切向客人問好。 (D)老陳：上班抽菸滑手機。

三、 圈選題：請依照服務型態的分類，圈出表格中最適當的 1 個選項。每題 2 分，共 20 分。(20%)

行業	服務對象	服務本質	服務型態
汽車美容	1.(人 、 物品)	2.(有形 、 無形)	3.(人的服務 、 物的服務 、 資訊的服務)
YouTuber	人	4.(有形 、 無形)	5.(人的服務 、 物的服務 、 心靈的服務)
萊爾富收銀員	6.(人 、 物品)	7.(有形 、 無形)	8.(人的服務 、 物的服務 、 資訊的服務)
手機維修人員	9.(人 、 物品)	有形	10.(人的服務 、 物的服務 、 心靈的服務)

四、 填空題：請依據題目敘述的職業，從下方表格中找出最適當的選項填入()中，答案不重複。

每格 2 分，共 16 分。(16%)

類別	旅館房務	餐飲製作	生活照護	門市	車輛整理
工作內容	備料	整理客房	加油	洗車	收銀
工作場所	洗車場	飯店	便利商店	醫院	警察局

1. 照顧服務員屬於()類，服務場所為()或機構等等。
2. 飯店房務人員屬於()類，服務內容有()、更換備品等等。
3. 便利商店店員屬於()類，服務內容有()、盤點等等。
4. 餐廳店員屬於()類，服務內容有()、點餐等等。

五、 問答題：請回答題目問題。每題 4 分，共 4 分。(4%)

問題：請寫出 **2** 項便利商店店員應具備的工作特質/能力。

答案：便利商店店員應該要具備_____。

✳加分題：有寫有加分，最多加 5 分。

問題：請問你覺得自己適合什麼工作呢？為什麼？

答案：我覺得我適合_____。

因為_____。

📌試題至此結束📌