

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._____



好市多



7._____



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	_____	_____	_____
• 大量製造 • 商品價格_____ • 商品數量_____ • _____ • 商品價格便宜 • 商品數量多	• _____ • 商品價格_____ • 商品數量適中	• _____ • 商品價格昂貴 • 商品數量_____ • _____	• _____ • 商品價格昂貴 • 商品數量_____ • _____

(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

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1. _____ : 和別人談話時，應保持距離，勿太靠近。 | 10. _____ : 端取東西時，兩手拿好不搖晃不灑出。 |
| 2. _____ : 做不到的事，不要輕易答應。 | 11. _____ : 工作完成後能自我檢查。 |
| 3. _____ : 感冒時會戴口罩，工作前會先洗手。 | 12. _____ : 搬運或拿東西時，我要動作輕一點。 |
| 4. _____ : 能心平氣和的接受同學的建議。 | 13. _____ : 工作前後能確實清點所需的器具。 |
| 5. _____ : 不用力甩門、輕聲走路。 | 14. _____ : 即使被責罵，也要勇於承認、勇敢承擔。 |
| 6. _____ : 別人談話時，不插嘴，不搶話。 | 15. _____ : 長輩沒有位置時，會主動讓座或搬椅子。 |
| 7. _____ : 電器不正常發熱時，我會提高警覺。 | 16. _____ : 尖銳的器具，使用完之後要收好。 |
| 8. _____ : 不取笑同學。 | 17. _____ : 在明亮通方的環境中工作。 |
| 9. _____ : 指甲要定期修剪，並保持乾淨。 | 18. _____ : 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