

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