

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第二次段考 試題								班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名		

一、 是非題 每題 2%，共 40%

1. () 服務業涵蓋的範圍非常廣泛，走在路上隨處遇到的店家幾乎都屬於服務業。
2. () 服務業分為個人生活、特定環境、成品生產、農園藝生產成品及個體服務等五類。
3. () 生活照護工作並非為專業人力，所以不需要受過任何訓練即可就業。
4. () 生活照護工作中，照顧服務員為其中一種。
5. () 家務處理工作無法減緩雇主或消費者面臨照顧的困境與負擔。
6. () 從事兒童照顧工作人員，例如保母，需要受專業訓練並取得證照資格。
7. () 身為教保員不需要具備教育基本理念與同理心。
8. () 餐飲製作涉及層面非常狹隘，可選擇的工作有限。
9. () 不論是飲料店、餐廳外場或是咖啡館人員都需要有良好溝通的能力，並在一定的時間內提供顧客餐點或需要的服務。
10. () 旅館房務工作主要以飯店業為主。
11. () 飯店房務人員，不需要注意工作時間的長短不論花多久只要把房間整理好，備品擺好就好。
12. () 門市相關工作僅限定特定業種。
13. () 門市人員需展現親切的服務態度，讓顧客消費時有良好的消費體驗。
14. () 車輛整理工作主要有車輛內部清潔和外部清潔。
15. () 裝配工作在各種職類中並不常見。
16. () 物品整理的工作常見於各種職類中。
17. () 為顧客的家庭環境進行收納安排與環境改造的工作稱為家務管理師。
18. () 整理師主要擅長將物品做分類與收納。
19. () 農園藝生產成品的相關工作類型包含農園藝及產品加工。
20. () 根據行政院主計處的人力資源調查統計指標，目前工業就業結構人力高於服務業及農業。

二、 選擇題 每題 3%，共 30%

1. () 有關於生活照護工作的敘述，下列何者正確？
 - (A)不屬於半專業人力。
 - (B)受過指定時數的學科及臨床技術訓練。
 - (C)專業人員不會在旁指導工作。
 - (D)需具有專業學歷。
2. () 有關於家務處理工作的敘述，下列何者正確？
 - (A)提供雇主居家環境的基本清潔、家庭的照顧協助。
 - (B)兒童照顧工作人員不屬於此類工作。
 - (C)從事此類工作不需要同理心。
 - (D)提高雇主或消費者面臨的照顧困境與負擔。
3. () 有關於餐飲製作工作的敘述，下列何者為非？
 - (A)提供餐點備料、製作。
 - (B)內外場聯繫。
 - (C)點餐、送餐及桌面環境清潔等。
 - (D)不需接待顧客。
4. () 有關於旅館房務工作的敘述，下列何者為非？
 - (A)主要進行客房清理打掃。
 - (B)包含浴室廁所清潔消毒。
 - (C)不需要細心與體力。
 - (D)短時間內把房間打掃到一塵不染。
5. () 有關門市相關工作的敘述，下列何者為非？
 - (A)橫跨各種業種
 - (B)不用處理進貨等事務
 - (C)接待顧客
 - (D)推銷商品

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第二次段考 試題								班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名		

6. () 有關車輛整理相關工作的敘述，下列何者為非？
 (A)工作職類不包含加油站洗車人員。 (B)內容包含美容和打蠟、內裝清潔。
 (C)需要有良好的觀察力。 (D)進行車輛整理時不能擦傷車輛。
7. () 有關裝配工作的敘述，下列何者為非？
 (A)在各種職類中常見。 (B)常見的有組裝技術員、機械裝配人員及電子裝配人員。
 (C)尤以工廠為主。 (D)從業人員不需自我管理產出的品質。
8. () 有關物品整理工作的敘述，下列何者正確？
 (A)整理遺物的工作者為禮儀師。 (B)整理遺體的工作者為遺物整理師。
 (C)善於物品分類與收納的工作者稱為整理師。 (D)貨品整理分類與盤點不算整理的一環。
9. () 有關農園藝工作的敘述，下列何者正確？ (A)農園藝指的只有園藝。(B)園藝為農作物栽培。
 (C)病蟲害防治是農園藝工作之一。 (D)種田不屬於農園藝。
- 10.() 有關於服務業特點的描述，下列何者為非？
 (A)越重視顧客的感受與體驗。 (B)不強調產地直送消費者手上。
 (C)紅利點數積點兌換。 (D)從面對面銷售轉為平台直播。

三、 配合題 每題 2%，共 30%

請根據下列敘述進行分類，請將答案填寫在()括號中：

A. 生活照護 B. 家務處理 C. 餐飲製作 D. 旅館房務 E. 門市相關 F. 車輛整理 G. 裝配相關 H. 物品整理

I. 農園藝相關 J. 產品加工 K. 紓壓保健 L. 按摩相關

1. () 理療師、按摩師、復健師及推拿師等，主要針對人體實施傳統按摩與指壓，不涉及醫療方面的營業內容。
2. () 物品分類與收納、上架排捕貨、收納環境改造等。
3. () 園藝作物整枝修剪、施肥、及植栽照顧與維護。
4. () 從業人員為半專業人員，如：照顧服務員可在醫療院所、長照機構或在社區家庭中執行工作任務，照顧者多為失能者。
5. () 便利商店門市人員，主要負責排補貨、清潔店面、收銀、進貨、盤點，並配合話術。
6. () 汽車美容人員，需要有良好的觀察力及操作能力。
7. () 工作內容有機械組裝、設備安裝、辨認及分類組件、包裝作業、測試組件等。
8. () 從業人員主要提供餐點備料、製作、內外場聯繫、點餐、送餐及桌面環境清潔等一連串服務。
9. () 農作物栽培、除草、施肥、打藥、採收，如：種田。
10. () 汽車外部的美容和打蠟、內裝髒污清洗與吸塵、例行打掃清潔與車輛保養工作等，清潔完成後要將顧客的物品歸位。
11. () 工作地點以飯店業為主。
12. () 工作橫跨各種業種，內容有接待顧客、電話諮詢、推銷商品、修改、包裝。
13. () 工作職類有美容師、芳療師等，從事美容保養、美體、精油芳療的工作內容。
14. () 日間托嬰的保母、安親班老師主要負責照顧嬰兒、教導幼童學習及其日常生活。
15. () 照顧服務員需要具備家務服務、身體照顧、身心陪伴及耐心細心的特質。