

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第二次段考 試題										班別		座號		電腦卡作答
科目	社會技巧	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	二	科別	餐飲服務科	姓名				否

一、是非題:請依題意，正確打 0，錯誤打 X (一題 5 分)

- ()1. 在職場中的說話音量、清晰度及用語會影響別人對我的觀感。
- ()2. 實習當天生病只需向導師請假即可。
- ()3. 職方交代工作給我時，只需點頭回應即可。
- ()4. 實習時，店長說目前沒有事交代給我，就代表可以滑手機放鬆心情。
- ()5. 當我在包裝場工作時不能一直東張西望，因為是屬於分心的行為。

二、問答題:請根據題目將答案寫出來。(一題 9 分)

1. 當職方交代工作給我時，我該如何回應？請寫出回應的內容。

2. 當職方交代工作給我，但我沒聽清楚時該如何回應？請寫出回應的內容。

3. 當我做完工作要找老闆回報時，該如何說呢？請寫出內容。

4. 當我今天發燒要請假時，應如何在電話中向職方說明呢？請寫出內容。

5. 當我不小心將店內商品用壞時，該如何向職方說明呢？請寫出內容。

6. 當我忘記某一項工作該如何做時，我該怎麼辦？請寫出方法及話術。

7. 當我與職方在溝通對話時使用「喔」或「嗯」來回應，會讓對方有什麼感受？以及對我有什麼樣的印象？

8. 請寫出三個與職方在說話溝通時應注意的事項。

9. 當店長交代工作給我時，我沒有給予回應就走掉，請問會讓對方有什麼感受？以及對我有什麼樣的印象？

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第二次段考 試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	社會技巧	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	二	科別	餐飲服務科	姓名				否

*情境題:請依據題目中的情境來回答問題。(一題 10 分)

1. 恩恩在職場實習做了很多工作覺得好累，一看到老師來看他實習就立刻向老師抱怨好累、想休息。請問恩恩做錯什麼事？他可以怎麼做會更好？

2. 今天曉風在職場擦窗戶，沒有人看他清潔時，曉風都慢慢來、隨便擦，甚至還坐下來休息，但老師一出現就立刻站起來加快動作。請問曉風做錯什麼事？他可以怎麼做會更好？

3. 小慧在工作時使用錯誤方法工作，導致工作沒效率，又一直出錯，職方及老師給予建議，小慧仍然堅持自己的作法。請問小慧做錯什麼事？他可以怎麼做會更好？