

國立新竹高工 113 學年度第一學期第二次期中考試卷

科目：服務導論

班級：餐一

姓名：

一、是非題（每題 3 分）對的打 O，錯的打 X

- () 1.遇到無法處理客人的反應時，我可以先請客人稍候，然後向可協助的同事或主管尋求協助。
- () 2.顧客詢問商品位置時，應禮貌地說「請跟我來！」，並將顧客帶領到商品陳列地點。
- () 3.面對久候的顧客，可說「對不起，讓您久等了。」以安撫顧客煩躁的心。
- () 4.快打烊時顧客才進門，要表現出「很不開心的臉」，這樣我才能快點下班。
- () 5.遇到客人詢問問題，應專注認真傾聽，避免讓客人覺得你對他不耐煩。
- () 6.顧客進入門市時，要高喊「嗨！你好！」
- () 7.遇到客人詢問問題時，遇到聽不清楚客人的說明時，可以向客人表示「我聽不清楚，你再說一遍。」
- () 8.對於東張西望的客人，我要詢問他：「你在看什麼？」。
- () 9.顧客離開時：要誠心感謝並高喊：「謝謝光臨！」
- () 10.客人在消費期間東張西望，很可能是正在找尋服務人員，這時候應該主動上前詢問是否需要協助。

二、選擇題（每題 4 分）

- () 1.「不拿取他人財物、不隨意翻動他人物品、打掃確實、準時完成任務」是屬於哪一個行業的職業道德？①警衛 ②居家清潔人員 ③ 郵差。
- () 2.下列哪一樣不是屬於個人資料保護範圍？① 身分證字號 ② 地址 ③ 膚色 ④ 財務狀況。
- () 3.「不洩露國家機密，服從長官」是屬於哪一個行業的職業道德？①護理人員 ② 老師 ③ 軍人。
- () 4.下列哪一項不符合餐飲業者的職業道德？① 以賺錢為第一優先②不惡意攻擊毀謗同業③誠信待客。
- () 5.「上班常遲到」的壞習慣破解方式以下哪一個不是正確的？①早點睡 ②早點出門③熬夜出遊 ④前一晚設定鬧鐘。

- () 6. 請問以下哪一句能展現良好的服務態度？ ①抱歉，我不知道哦！
②如果對服務有意見，請直接找經理處理③這個沒有尺寸了，
你看別的吧！④只要您有任何問題，我們都很樂意為您解決
- () 7. 安安在補習班上課，補習班老師請安安把國中畢業紀念冊的通訊錄給她，讓她可以
招攬學生來上課。請問安安違反了什麼職業倫理與道德？① 保守營業秘密 ② 尊
重智慧財產權 ③ 不貪小便宜，公器私用④尊重個人資料保護。
- () 8. 小文在書局上班，從公司拿了很多文具回家使用，她違反了什麼職業倫理與道德？
①保守營業秘密 ②尊重智慧財產權 ③不貪小便宜，公器私用 ④尊重個人資料保護。
- () 9. 阿明在電影院打工，將電影撥放畫面錄製下來，放在自己部落格讓大家下載觀看，
阿明違反了什麼職業倫理與道德？① 保守營業秘密 ② 尊重智慧財產權 ③ 不貪小
便宜，公器私用④尊重個人資料保護。
- () 10. 小欣在牛肉麵店擔任服務生，將牛肉麵的獨家秘方拍下來，拿給朋友看。小欣違
反了什麼職業倫理與道德？① 保守營業秘密 ② 尊重智慧財產權 ③不貪小便宜，
公器私用④尊重個人資料保護。

三、配合題 1. 哪些是良好的工作態度，請打勾 ~ (每題 3 分)

() 依照自己的習 慣做事情	() 常說請、謝謝、 對不起	() 情緒失控亂發 脾氣	() 慢慢做事趁機 休息
() 主動打招呼	() 面帶微笑	() 說同事八卦	() 工作主動積極
() 準時上下班	() 上班滑手機	() 工作擺臭臉	() 常請假遲到

2. 以下有 5 項職業類別，每項職業類別都對應一個職類，請將每個職業類別相對應的職類代
碼填上 (每題 3 分)

() 麵包師傅	() 照顧服務員	() 餐廳外場人員
() 電子裝配人員	() 洗車人員	

配對選項

A 車輛整理職類	B 生活照護職類	C 產品加工職類
E 餐飲製作職類	F 裝配職類	G 農園藝職類