

准考證號碼： _____

※注意事項

請確實核對准考證號碼是否正確

嘉南藥理科技大學 101 學年度雙軌訓練旗艦計畫四技單獨招生 職場倫理試題（餐旅管理系雙軌訓練旗艦計畫專班）

本試題共 1 張 2 面

注意事項：

1. 考試時間為 50 分鐘，滿分為 100 分，答錯不倒扣。
2. 第一大題為是非題，共 25 題，每題 2 分；答案為「是」者，請將題目編號前之括號內劃(○)、答案為「非」者，題目編號前之括號內劃(×)，違者不予計分。
3. 第二大題為選擇題，共 25 題，每題 2 分，皆為單選題，每題都有(A)、(B)、(C)、(D)四個不同答案，其中只有一個是正確的；請將正確答案填入題目編號前之括號()，違者不予計分。
4. 試題雙面印製，請注意總頁數，交卷時必須將整份試題交回。

一、是非題 (50%)

- () 1. 「貨物售出、概不退換」是現代化服務應把握的原則。
- () 2. 三種主要的倫理標準為自立主義、利他主義與原則主義。
- () 3. 公司資源可盡量利用，所以可以在公司影印私人文件。
- () 4. 以客為尊，這只是廣告台詞，不必當真。
- () 5. 可以在上班時間運用公司網路，來進行網拍。
- () 6. 在服務業「顧客第一」是許多經營者的原則。
- () 7. 在廚房工作，可以偷喝飲料。
- () 8. 為了騎驢找馬，可以在離職前幾天，才向公司遞出辭呈。
- () 9. 員工行為的好壞，會影響企業形象，雖是小小的螺絲釘，卻在企業競爭舞台上扮演重要的角色。
- () 10. 從事工作時的道德表現，稱之為「職業道德」。
- () 11. 結束電話時，應等顧客掛上電話後，再輕輕掛上。
- () 12. 會抱怨的顧客都是壞顧客(俗話說奧客)，應該列入黑名單拒絕往來。
- () 13. 準時上下班，不遲到早退是公司對員工的基本要求。
- () 14. 與顧客交談時最適當的姿勢是雙手抱胸，以示親切。
- () 15. 學校所學已不能完全符合職場需求，因此，需要在工作中繼續不斷進修。
- () 16. 職場上的人際關係是必須合乎人倫規範及道德準則。
- () 17. 職場上與同事相處多說「請」、「謝謝」、「對不起」是待人接物基本的禮貌。
- () 18. 職場競爭激烈，為了自身權益著想，應道德放兩旁，利益擺中間。
- () 19. 轉換工作時，可一併將公司客戶資料帶走，以便另起爐灶。
- () 20. 從人性觀點來看，考慮事情時應顧及(A)情(B)理(C)法。
- () 21. 一般企業用人的標準是(A)吃苦耐勞，肯做肯學(B)具備解決問題的能力(C)尊重職場倫理。
- () 22. 俗話說「出淤泥而不染」是指一個人的自律行為表現。
- () 23. 成功的人，常把挫折看成絆腳石。
- () 24. 「童叟無欺」的行為是屬於專業倫理。
- () 25. 職場上常以態度決定高度，勉勵同仁好好待人處事。

二、選擇題 (50%)

- () 1. 在職場上亂發脾氣，是屬於何種？(A)目標管理(B)知識管理(C)情緒管理(D)行政管理不當致之。
- () 2. 「吃苦當吃補」這是何種精神的表現(A)獨立精神(B)求知精神(C)敬業精神(D)愚人精神。
- () 3. $C=(K+S)^A$ 是許多企業聘用新人時考量一個人能力的公式，其中 C 表示職能，K 表示專業知識、S 表示技能、A 表示態度從公式中得知企業最重視的是(A)專業知識(B)技能(C)態度(D)以上皆非。

<背面尚有題目>

- ()4. 一位成功的櫃檯服務人員，應具備的條件為(A)卑躬屈膝(B)認真學習，嫻熟業務 (C)不准顧客退貨(D)情緒失控時好時壞。
- ()5. 下列何者不屬於多元化員工管理的對象？ (A) 性別 (B) 職位別 (C) 宗教別 (D) 膚色別。
- ()6. 下列何者非職場上應有的倫理？ (A)誠信 (B)公平 (C)賄賂 (D)守承諾。
- ()7. 下列何者是缺乏職業道德的表現(A)偷雞摸狗(B)謹守分際(C)認真負責(D)敬業樂群。
- ()8. 下列何者是影響管理道德的因素 (A) 自我意識的強度 (B) 組織文化 (C) 員工的績效評估制度 (D) 以上皆是。
- ()9. 下列何者為非正確的服務人生觀(A)擇其所愛，愛其所擇(B)盡最大的努力做到盡善盡美(C)有做就好(D)第一次就把事情做好。
- ()10. 下列何者應屬於企業的商業道德規範書內容 (A) 服從安全、健康與保密的規定 (B) 工作時不喝酒嬉戲 (C) 禁止賄賂行為 (D) 以上皆是。
- ()11. 下列哪一個是好的職場道理？ (A)看客人不順眼，在餐點中吐口水 (B)在廚房養寵物 (C)對客人噓寒問暖 (D)對顧客的呼喊視而不見。
- ()12. 下列哪些是不良理論？ (A)態度不佳 (B)衛生習慣不佳 (C)不理會顧客要求(D)以上皆是。
- ()13. 下列對服務的看法何者正確，服務是(A)做苦工的奴隸(B)可憐的店小二(C)造福人群的神聖工作(D)卑微不討喜的工作。
- ()14. 企業倫理的應運趨向為(A)合乎投資理念(B)合乎時代創新理念(C)合乎國際情勢需求(D)以上皆是。
- ()15. 企業倫理學是指：(A)人事倫理(B)專業倫理(C)職場倫理(D)以上皆是。
- ()16. 何者非人際溝通的成功秘訣(A)聽出對方的優點並牢記(B)談話主體在自己的興趣(C)第一印象往往是致勝的關鍵(D)身體語言是最佳的溝通回饋。
- ()17. 何者為企業體應負的社會責任 (A)維護自然環境與生態 (B)維持交通安全及社區安寧 (C)提供就業機會 (D)以上皆是。
- ()18. 所謂職業道德有哪些?(A)內容方面(B)表現形式方面(C)產生效果方面(D)以上皆是。
- ()19. 社會新鮮人初入職場時最為人詬病的缺點是(A)過於自私、藉口太多、沒有時間觀念(B)身段不夠柔軟、不夠謙虛(C)沒有敬業精神、不尊重職場倫理(D)以上皆是。
- ()20. 員工接待顧客的基本原則何者為非(A)對顧客一視同仁(B)以賺錢為目的(C)以顧客的需求為出發點(D)體認個人的服務就是公司的整體形象。
- ()21. 當服務生無法處理顧客的抱怨，須請公司的哪位人員處理？ (A)行政主廚 (B) 經理 (C)櫃檯人員 (D)董事長。
- ()22. 過期商品的處理方式(A)馬上下架，報廢處理(B)重新貼標籤更換日期繼續販售(C)抽驗幾瓶親自品嚐若仍未壞，則降價求售(D)讓員工帶回家當福利。
- ()23. 與同事相處宜(A)互相尊重(B)品頭論足(C)探查隱私(D)爾虞我詐。
- ()24. 需轉接電話時，應告知客人(A)分機號碼(B)轉接至該部門後並告知客人的問題後再轉接(C)若該部門無人接聽時，先留下客人姓名、電話、問題，再請該部門同仁回撥給客人(D)以上皆是。
- ()25. 關於發展公司共同的價值觀 (Share values)，下列何者為非？ (A) 讓所有員工都能參與活動 (B) 讓員工可以不用參加工會活動 (C) 以傳達組織對員工的期望並塑照員工的行為為目的 (D) 指導管理者做為決策的指引。