

樹德科技大學休閒與觀光管理系雙軌旗艦計畫專班

筆試科目『工作態度與倫理』題庫

1. (A) 依據2006年104人力銀行調查企業選才的考量，下列何者最重要？(A)工作態度佳 (B)人際關係好 (C)虛心學習 (D)表演能力佳。
2. (D) 關於「職業倫理」的意涵，下列何者正確？(A) 人群生活中各種行為的道德法則 (B) 人與人之間相互尊重的對應關係 (C) 辛勤工作的行為基礎的一套價值 (D) 以上皆是。
3. (A) 關於「專業職業倫理」的敘述，下列何者最恰當？(A) 專業職業倫理是一種從業人員依據本行的專業知識經過不斷溝通與對話的共識 (B) 依照自己認為正確的方向努力工作就是專業職業倫理 (C) 專業職業倫理與一般性的道德法則完全沒有關係 (D) 專業倫理具有一定的標準，不是逐漸形成的共識。
4. (D) 關於「職業倫理」的敘述，下列何者正確？(A) 涂爾幹認為職業倫理與公民道德結合 (B) 現代的職業倫理是一種公德 (C) 職業倫理深受歐美國家基督教的影響 (D) 以上皆正確。
5. (D) 下列何者為員工的倫理權利？(A)工作保障權利(B)公平待遇權利(C)程序正義權利(D)以上皆是。
6. (D) 下列何者為員工的倫理權利？(A) 爭議處理權利(B)集體協議權利(C)抱怨申述權利(D)以上皆是。
7. (B) 職業倫理是在工作當中所應盡的道德倫理責任，主要是由哪一個角度來看？(A)公司(B)員工或個人 (C)政府(D)社會。
8. (D) 勞工對雇主的義務有 (A) 忠實的義務 (B) 服務的義務 (C) 守祕密的義務 (D) 以上皆正確。
9. (D) 勞工在一般性職業倫理的規範中，包含 (A) 按規定出勤 (B) 忠於職守 (C) 團隊精神 (D) 以上皆正確。
10. (D) 勞工在一般性職業倫理的規範中，「品格」並不包含 (A) 誠實工作 (B) 忠於職守 (C) 勇於負責任 (D) 對朋友講義氣。
11. (B) 勞工在一般性職業倫理的規範中，「團隊精神」並不包含 (A) 服務顧客的態度 (B) 流利的外語能力 (C) 表現有禮貌的行為 (D) 尋求繼續學習的機會。
12. (C) 勞工在一般性職業倫理的規範中，「尊重」並不包含 (A) 處理種族的差異性 (B) 他人的權力 (C) 廣泛的人際關係 (D) 避免涉入騷擾。
13. (A) 有關勞工違反職業倫理，下列何者不正確？(A) 不道德就是違法 (B) 企業以書面訂定不道德的規約 (C) 不道德不一定違法 (D) 不道德的行為是否違法，有灰色地帶。
14. (C) 人類將工作和生命的價值相結合，是在追求 (A) 財富 (B) 自信 (C)

幸福 (D) 愛情。

15. (C) 人類在工作領域中的成就與成長，所帶來的內在價值是 (A) 幸福與愛情 (B) 自信與自滿 (C) 自我尊嚴及自我實現 (D) 炫耀與羨慕。
16. (C) 人類在工作領域中的成就與成長，所帶來的外在價值是 (A) 財富與愛情 (B) 消費能力與人際關係 (C) 社會地位與名譽 (D) 家庭與朋友。
17. (B) 專業倫理是指工作中需要專業的人士，將一般性的道德法則應用到專業領域中，下列何者不是專業人士？(A) 醫師 (B) 學生 (C) 律師 (D) 會計師。
18. (C) 下列行為何者符合職業倫理的規範？(A) 早上簽到後再出去吃早餐 (B) 被主管罵就哭 (C) 拜會客戶時準時赴約 (D) 工作時和同事討論八卦新聞。
19. (D) 從社會的角度來看遵守職業倫理重要的原因，下列何者為非？(A) 因為社會有相互依賴性 (B) 輕視或違反職業倫理將會破壞社會的合作關係 (C) 減少社會成本 (D) 因為政治經濟才能發展。
20. (C) 下列項目中何者不是職業倫理中「組織技能」的規範？(A) 個人管理 (B) 時間管理 (C) 儀態容貌 (D) 壓力管理。
21. (D) 「職場倫理」是指 (A) 對一個人行為的約束 (B) 對他人人格的尊重 (C) 對他人專業的認同 (D) 以上皆是。
22. (A) 下列何者是職場倫理的表現重點？(A) 服務精神 (B) 技能水準 (C) 學識高低 (D) 以上皆非。
23. (B) 搭乘電梯時，應盡量 (A) 與他人面對面站立 (B) 面對電梯門 (C) 注視其他人 (D) 蹲下。
24. (B) 與顧客電話交談應該 (A) 盡量講久一點 (B) 等對方說再見才可掛斷電話 (C) 經常閒話家常 (D) 隨時掛斷電話。
25. (B) 古語有云：「敬人者，人恆敬之」，是希望 (A) 大家都尊敬我 (B) 我先尊敬別人，別人自然會尊敬我 (C) 大家都尊敬父親 (D) 大家都尊敬老師。
26. (B) 古語有云：「敬人者，人恆敬之」(A) 已不適用於現代生活 (B) 謹記在心且付諸實現 (C) 尊敬我的人，我才尊敬他 (D) 以上皆正確。
27. (B) 職場倫理的重點應貴於 (A) 能力 (B) 實踐 (C) 反省 (D) 批評。
28. (B) 提倡「知行合一」的明代學者是誰？(A) 朱洪武 (B) 王陽明 (C) 劉羅鍋 (D) 鄭成功。
29. (A) 人生的發展與提升敬業精神，此二者的關係是 (A) 相輔相成 (B) 並駕齊驅 (C) 背道而馳 (D) 相違背衝突。
30. (A) 下列何者是缺乏職場倫理的行為？(A) 偷工減料 (B) 遵守本分 (C) 克盡職守 (D) 敬業態度。
31. (D) 對自己工作態度的要求應該做到 (A) 斤斤計較 (B) 同工同酬 (C) 論件計酬 (D) 全力以赴。

32. (C) 下列何者可以說明「不同流合污」的表現？(A) 自我為重 (B) 自命不凡 (C) 自律 (D) 專業技能。
33. (A) 下列名人中，哪一位具體提出服務的人生觀，對後世影響很大？(A) 國父孫中山先生 (B) 總統蔣公 (C) 蔣經國總統 (D) 徐志摩。
34. (B) 職場倫理用下列何者來說明最接近？(A) 專業形象 (B) 職業道德 (C) 工作能力 (D) 人的品德。
35. (C) 下列何者是生涯規劃的態度？(A) 隨性進行規劃減少壓力 (B) 順其自然見風轉舵 (C) 積極安排計畫 (D) 遊戲人生隨遇而安。
36. (A) 下列何者可視為企業倫理的最後防衛線？(A) 國家法律 (B) 全民的公德心 (C) 大眾輿論 (D) 全民健保。
37. (C) 下列何者是企業對員工的責任具體表現？(A) 全球基金 (B) 郵政基金 (C) 失業補償金 (D) 股票投資基金。
38. (B) 生活禮儀涵蓋廣泛，個人應該如何學習？(A) 老了再說 (B) 隨時隨地 (C) 不用理它 (D) 忘記它。
39. (D) 下列哪些對顧客的服務態度，會使顧客不再上門來消費？(A) 草率應付 (B) 漫不經心 (C) 馬馬虎虎 (D) 以上皆是。
40. (D) 接聽電話的時候，留給對方良好的印象應該要做到 (A) 有禮貌的問好 (B) 親切的音調 (C) 自然的應對 (D) 以上皆是。
41. (D) 接到客戶電話，應該清楚的紀錄那些資料？(A) 客戶資料 (B) 服務項目 (C) 相關事項 (D) 以上皆是。
42. (A) 打電話給客戶時 (A) 先表明自己的身分 (B) 直接談事情比較親切 (C) 盡量問候客戶的家人 (D) 先玩一個電話遊戲。
43. (C) 平時與人相處之道，下列何者是錯誤的？(A) 有禮貌 (B) 多說請、謝謝、對不起 (C) 相應不理 (D) 尊敬資深員工。
44. (C) 為了促銷商品達到業績要求 (A) 提高單價再打折，以招來顧客 (B) 批評別家商品的缺點 (C) 誠懇解說產品的優點 (D) 欺騙消費者有利成交。
45. (A) 下列何者是一個人從事工作、與人相處，應當具備的基本能力？(A) 態度 (B) 知識 (C) 技術 (D) 吹捧。
46. (A) 在生涯規劃中選擇職業，應當考慮下列何者？(A) 生涯目標 (B) 學識能力 (C) 社會風氣 (D) 生活習性。
47. (C) 接待客戶的時候，下列哪些行為或態度是錯誤的？(A) 親切的行為 (B) 誠懇的態度 (C) 傲慢輕浮 (D) 誠信的行為。
48. (D) 企業組織對地方提供「回饋金」，下列何者是企業展現的責任？(A) 對股東的責任 (B) 對員工的責任 (C) 對其他企業的責任 (D) 對地方社會的責任。
49. (A) 工作中的表現應該展現下列哪些態度？(A) 敬業合群 (B) 唯我獨尊 (C) 率性而為 (D) 自私自利。

50. (A) 下列哪個政府單位可以提供民眾職訓與就業的資訊？(A) 社會局
(B) 環保局 (C) 教育局 (D) 交通局。
51. (C) 面對工作同事的缺點，我們應當抱持哪一種態度？(A) 嚴詞糾正 (B)
怒目嚇止 (C) 包容規勸 (D) 記下來作為自己反省的參考。
52. (D) 工作時應該 (A) 準時上班 (B) 不早退 (C) 不遲到 (D) 以上皆
是。
53. (B) 與顧客交談的時候，下列表現何者最適當？(A) 背對顧客 (B) 態
度自然誠懇 (C) 手舞足蹈 (D) 兩手臂相交在胸前。
54. (D) 下列哪一項可以說明「吃得苦中苦、方為人上人」的諺語？(A) 獨
立精神 (B) 合群精神 (C) 愚公精神 (D) 敬業精神。
55. (A) 就傳統觀念而言，下列何者是「工作」最重要的基本功能？(A) 維
持生存 (B) 實現夢想 (C) 肯定自己 (D) 社會責任。
56. (B) 工作的態度有積極與消極，這兩種極端的區別，造成的原因是 (A)
學非所用 (B) 沒有建立正確的觀念 (C) 對自己的能力沒信心 (D)
工資高低。
57. (B) 人生因為苦短，在工作的過程中應該 (A) 養尊處優 (B) 做生涯規
劃 (C) 老年安養 (D) 你爭我奪。
58. (B) 就職業倫理而言，與同事談話時應 (A) 一視同仁 (B) 尊重資深員
工 (C) 批評其他同事 (D) 指責幹部管理不當。
59. (B) 就職業倫理而言，處理顧客的資料應 (A) 隨意處理 (B) 妥善保管
(C) 賣給別人 (D) 以上皆是。
60. (A) 下列何者是人與人相處最重要的原則？(A) 誠信 (B) 當面批評 (C)
背後評論 (D) 訓話。
61. (D) 銷售本公司的產品時，下列何者正確？(A) 誇大功能才能成交 (B)
僅介紹產品的缺點 (C) 不擇手段推銷 (D) 不應隨意批評顧客原來
所使用的產品。
62. (A) 一個經常變換工作環境的工作者，下列何者為非？(A) 可以炫耀很
多工作環境的經驗 (B) 容易產生不工作穩定的感覺 (C) 不容易累積
優秀的技能 (D) 不容易了解自我的性向。
63. (D) 顧客消費金額有高有低，下列何者是正確的態度？(A) 消費太少的
顧客給他臉色看 (B) 只服務高消費的客戶 (C) 不理會低消費的客人
(D) 一律給予相同的尊重與服務。
64. (B) 關於商品的售後服務，應當秉持哪一種態度？(A) 客戶太多不用售
後服務 (B) 堅持做好售後服務 (C) 看情況服務部分需要的客戶即可
(D) 有顧客投訴再說。
65. (B) 我在工作中僅和少數的同事交談，會令人 (A) 羨慕 (B) 討厭 (C)
喜歡 (D) 高興。
66. (B) 與同事交談的時候，應該 (A) 多談論公司機密 (B) 尊重的態度 (C)

不用理會他是誰，一視同仁 (D) 以命令口氣指使做事。

67. (B) 關於同事在工作上的合作與競爭，下列哪一種觀點較符合人與人的工作關係？(A) 都是合作 (B) 有合作，也有競爭 (C) 都是競爭 (D) 競爭占大部分。
68. (C) 下列何者是撰寫履歷表應注意的事項？(A) 誇張炫耀爭取機會 (B) 長篇大論內容豐富 (C) 簡單扼要標示重點 (D) 多使用年輕人用語。
69. (A) 下列何者是推銷販賣產品時應有的態度？(A) 親切誠懇 (B) 誇大宣傳 (C) 提高售價 (D) 削價競爭。
70. (B) 下列何者是「持之以恆」的展現？(A) 技術與能力 (B) 信心與毅力 (C) 創新與智慧 (D) 聰明與創造。
71. (C) 下列何者可以說明「利他為先，利己為次」的工作態度？(A) 技能 (B) 利益 (C) 服務 (D) 權力。
72. (A) 工作應當力求達到盡善盡美的境界，下列何者可以說明「鍥而不捨」的態度表現？(A) 敬業精神 (B) 專業技能 (C) 知識能力 (D) 聽天由命。
73. (D) 以職業倫理而言，對待顧客要 (A) 誠懇 (B) 以客為尊 (C) 親切 (D) 以上皆是。
74. (B) 以職業倫理而言，同事相處應 (A) 言詞誇張 (B) 相互幫助 (C) 常發牢騷 (D) 推託不理。
75. (B) 員工離開原公司，對於前公司的缺點應當如何處理？(A) 大肆宣揚 (B) 應有保守秘密的責任 (C) 寫投訴信函 (D) 聚眾抗議。
76. (B) 以職業倫理而言，與顧客交談應 (A) 僅談自己有興趣的話題 (B) 誠懇實在 (C) 可以誇大其詞 (D) 不需考慮對方的反應。
77. (D) 以職業倫理而言，對顧客的抱怨應當 (A) 不理會 (B) 不干預 (C) 待一段時間再說 (D) 迅速採取適當應對作法，不可推卸。
78. (D) 為了促銷商品 (A) 可以犧牲顧客權益 (B) 可以不擇手段 (C) 可以欺騙顧客 (D) 以上皆非。
79. (D) 當前社會的人力資源強調 (A) 學歷 (B) 地位 (C) 金錢 (D) 專業。
80. (D) 職場倫理包含 (A) 人事倫理 (B) 專業倫理 (C) 產品倫理 (D) 以上皆是。
81. (B) 企業形成獨特的職場倫理，下列何者不是原因？(A) 企業文化 (B) 企業賺錢的多寡 (C) 企業間的互動 (D) 企業內部員工。
82. (C) 下列何者是職場倫理中之「社會安全責任」的範圍主體？(A) 民權 (B) 主權 (C) 人權 (D) 所有權。
83. (B) 勞資雙方應秉持著哪一項關係來作互動？(A) 盡量向資方要求 (B) 誠信原則 (C) 金錢多寡的關係 (D) 人數多寡的關係。
84. (C) 工作中發現流程有錯誤，我們應該 (A) 不用管它 (B) 得過且過 (C) 立即向主管回報 (D) 等出事了再處理。

85. (A) 對於公司上級單位交辦的事項，每一位員工的處事態度應該是 (A) 全力以赴 (B) 看事情的輕重緩急 (C) 盡量推卸責任 (D) 讓其他員工來做。
86. (B) 在工作職場上如果有接觸到個人的資料時，我們的態度應該是 (A) 留著自己運用 (B) 妥慎處理 (C) 賣給別人 (D) 盡量不要處理。
87. (D) 在工作中收集個人資料時，我們應注意到下列何者？(A) 盡到充分告知的義務(B)建立安全加密的機制(C)按實際使用做資料收集(D) 以上皆是。
88. (A) 有關勞資雙方的關係，應建立 (A) 勞資爭議處理程序 (B) 直接抗爭 (C) 串連罷工 (D) 不用處理。
89. (A) 在職場中面對資深員工的指導，我們應該 (A) 虛心接受 (B) 與其爭辯 (C) 視而不見 (D) 虛應故事即可。
90. (B) 在職場中如果遇到不如意的事情時，我們應 (A) 大聲咆哮 (B) 主動尋求協助 (C) 默默哭泣 (D) 破壞設備宣洩。
91. (B) 對於公司生產的產品，下列何者正確？(A) 有多的產品可以拿回家 (B) 公司所有不可隨意攜出 (C) 是員工的福利，可以賣給別人 (D) 員工自己收藏的福利。
92. (D) 在職場中有關上下班的態度，應該 (A) 提早到公司 (B) 工作完成才下班 (C) 配合生產可調整加班時間 (D) 以上皆是。
93. (A) 在職場中，員工與同事之間的關係，應該 (A) 有禮貌 (B) 耍脾氣 (C) 惡性競爭 (D) 不說話。
94. (D) 職場體驗的活動可以達到下列哪些目的？(A) 檢核適應能力 (B) 進一步認識廠商 (C) 工作前的自我調適 (D) 以上皆是。
95. (D) 在工廠工作時，關於「內部服務倫理」的相關事項，我們應當注意 (A) 長幼有序 (B) 氣氛和諧 (C) 互相尊重 (D) 以上皆是。
96. (D) 在商店工作時，關於「外部服務倫理」的相關事項，我們應當注意 (A) 與顧客的互動 (B) 員工的自我情緒控制 (C) 顧客的意見反應 (D) 以上皆是。
97. (B) 當幹部對我提出不合理的要求時，我應當 (A) 立即去完成幹部的要求 (B) 即時向上級反應 (C) 一邊做一邊哭 (D) 找幹部私下解決。
98. (C) 我擔任商品銷售員，應當遵守下列何者？(A) 誇大宣傳獲得成交 (B) 攻擊其他產品的缺點 (C) 親切說明鼓勵購買 (D) 強迫推銷。
99. (D) 下列何者是在「服務倫理」中對顧客應該注意的事項？(A) 以禮相待 (B) 保密客戶資料 (C) 親切服務 (D) 以上皆是。
100. (D) 下列何者是辦公室工作應遵守的事項？(A) 辦公室的規定 (B) 降低音量小聲交談 (C) 文件應隨時整理整齊 (D) 以上皆是。
101. (A) 下列何者是「職場禮儀」中，幹部對待內部員工的態度？(A) 相互尊重 (B) 互相指責 (C) 不必回應 (D) 爭取私利。

102. (A) 面對顧客的職場禮儀應當要注意下列何者？(A) 謙卑有禮 (B) 可以大聲咆哮 (C) 無言以對 (D) 面無表情。
103. (A) 職場中的電話禮儀應該注意下列何者？(A) 禮貌問候，說話輕聲 (B) 可以天南地北聊天 (C) 不講話為原則 (D) 打電話不用考慮時間。
104. (D) 職場中有關隱私權的敘述何者正確？(A) 盡到充分告知的義務 (B) 展現對個人資料的負責態度 (C) 建立安全加密機制 (D) 以上皆是。
105. (A) 在工作中接觸客戶資料應該 (A) 遵守保密規定 (B) 留下來自己用 (C) 隨便處理 (D) 丟在垃圾桶。
106. (D) 企業應如何落實社會責任 (A) 重視員工福利 (B) 參與社區營造 (C) 落實環保政策 (D) 以上皆是。
107. (A) 企業重視職場倫理的養成，應從誰做起？(A) 公司上下全體員工 (B) 董事會 (C) 顧客 (D) 經理級以上。
108. (A) 我國政府認定雙軌旗艦訓練計畫的學生是歸屬於哪一種學生？(A) 訓練生 (B) 基本勞工 (C) 公司員工 (D) 中學生。
109. (C) 下列何者是與顧客接觸的行業應當注重的項目？(A) 業績好壞 (B) 四維八德 (C) 職場倫理 (D) 股票高低。
110. (D) 職場倫理應該如何推展 (A) 隨時隨地教化員工 (B) 由內心養成 (C) 隨時提醒公司目標遠景 (D) 以上皆是。
111. (D) 職場中對於前輩員工應該 (A) 當作沒看到 (B) 怒目以對 (C) 看不順眼就吵架 (D) 尊重有禮貌。
112. (A) 在生涯規劃中應該 (A) 課業與職業相輔相成 (B) 得過且過 (C) 只要我喜歡 (D) 天馬行空。
113. (C) 在職場中應隨時提升自我的本職學能，下列何者是最好的方法？(A) 多上網瀏覽新聞 (B) 多看報紙雜誌 (C) 努力學習 (D) 多打電話。
114. (A) 雙軌訓練旗艦計畫對學生的優點是 (A) 一邊上課一邊職場學習 (B) 只有上課 (C) 只有上班 (D) 對生涯沒有幫助。
115. (D) 職場倫理包含 (A) 內部倫理 (B) 外部倫理 (C) 夥伴倫理 (D) 以上皆是。
116. (B) 為什麼工作態度會有極端的區別？例如有人很滿意，卻有人抱怨連連，下列何者是主要原因？(A) 只考量工作的報酬率高與否 (B) 沒有建立正確的觀念 (C) 常認為自己學非所用 (D) 對自己的能力高估了。
117. (D) 演藝圈流行一句話說：「沒有小角色，只有小演員」，下列何者可以說明我們工作時應有的態度？(A) 論件計酬 (B) 量力而為 (C) 得過且過 (D) 全力以赴。
118. (B) 下列哪一種工作態度的展現可以用「鐵杵磨成繡花針」來形容？(A) 聰明與努力 (B) 信心與毅力 (C) 細心與智慧 (D) 技術與創新。
119. (C) 下列哪一種工作表現可以用「出淤泥而不染」來形容？(A) 自命非凡 (B) 專業素養 (C) 自律精神 (D) 自我中心。

120. (A) 「仁心仁術」的醫護人員可以說明哪一項表現？(A)專業倫理(B)專業知能(C)專門技能(D)專業機密。
121. (B) 專業人員對社會大眾懷有神聖的使命感與責任，因此專業人員的關懷重點為何？(A)天(B)人(C)物(D)事。
122. (B) 「吃水果拜樹頭，飲水思源頭」是專業人員為了要體現 (A)自律精神(B)社會責任(C)成長超越(D)理性溝通。
123. (A) 下列何者不是影響工作選擇的外在因素？(A)個人的性向與潛力(B)性別歧視(C)年齡歧視(D)經濟不景氣。
124. (B) 「萬貫家財，不如一技在身」，說明下列哪一項的重要性？(A)態度積極(B)充實技能(C)設定目標(D)全力以赴。
125. (B) 下列哪一項最接近「專業倫理」一詞？(A)人的品德(B)職業道德(C)工作能力(D)專業形象。
126. (A) 售貨員想要說服顧客購買產品，下列哪一項方式最佳？(A)親切服務，詳細解說(B)批評其他產品的缺點(C)誇大功效(D)降價銷售。
127. (B) 「凡事豫則立，不豫則廢」，說明下列哪一項的重要性？(A)聰明才智(B)生涯規劃(C)身體健康(D)養兒育女。
128. (A) 生涯規劃中常提到「知己」「知彼」的認識，這裡的「知彼」是指(A)了解社會經濟發展(B)分析比較(C)自我探索(D)計劃行動。
129. (C) 下列哪一項可以說明積極的生涯規劃？(A)以不變應萬變(B)隨緣(C)我的未來不是夢(D)兩天打魚，三天曬網。
130. (A) 下列何者是在工作場所適當的表現？(A)敬業樂群(B)不受群體生活規範(C)我行我素(D)隨意放縱。
131. (A) 何者是專業倫理的最後防衛線？(A)國家法律(B)社會風俗(C)輿論道德(D)公司制度。
132. (A) 購買CD拆封後有裂痕，但唱片行以「貨物出門，概不退換」為理由，拒絕退換，這損及了什麼權益？(A)消費者權益(B)環境保護(C)社會公益(D)公司品質管理。
133. (B) 員工接待顧客的基本原則，下列何者為非？(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。
134. (D) 我們要用何種眼光來觀察自己的店？(A)用上級長官的眼光(B)用自己的眼光(C)用第三者的眼光(D)用顧客的眼光。
135. (A) 一位成功的櫃檯服務人員，應具備的條件為(A)認真學習，嫻熟業務(B)卑躬屈膝(C)不准顧客退貨(D)態度時好時壞。
136. (D) 剛踏入社會的職場新鮮人，最常為人所詬病的缺點是 (A)藉口太多 (B)經常遲到 (C)不尊重職場倫理(D)以上皆是。
137. (D) 就「服務顧客」而言，最重要的事情就是要讓誰滿意？(A)業績(B)成本(C)主管要求(D)顧客滿意。

138. (B) 俗話說「青春不要留白」，則下列態度中何者為非？(A)生涯規劃(B)船到橋頭自然直(C)有效處理時間(D)立定志向。
139. (D) 下列哪一項可以說明「吃得苦中苦、方為人上人」的表現？(A) 獨立精神(B) 愚人精神(C)樂群精神(D)敬業精神。(A) 在傳統的工作觀念中，「工作」最重要的基本功能是什麼？(A)維持生存(B)社會歸屬(C)實現理想(D)肯定自我。
140. (C) 假設你在工作中出現了一次小的失誤，暫時還未給單位造成什麼損失，主管也未發現。在這種情況下，你認為最好的一種處理辦法是(A)不向任何人提起這件事(B)不告訴任何人，自己在以後的工作中彌補過失(C)告訴主管，承認自己的過失並承擔相應的責任(D)告訴自己最好的朋友，請他幫自己想一個最好的辦法。
141. (A) 在生涯發展的過程中，個人選擇職業需特別思考的課題為(A)生涯目標(B)學識(C)能力(D)生活習慣。
142. (A) 就一般連鎖服務業而言，下列何者正確？(A)做餐飲業服務，不可留長指甲(B)對於穿著的要求並不很重視(C)只要能夠賺錢，品質稍差一點也沒有關係(D)在競爭激烈的環境下，要求員工染金髮、帶舌環以吸引顧客是合宜的。
143. (C) 顧客詢問商品在哪裡時，最好的處理方式(A)直接告訴客人商品在第幾走道(B)用手勢明確指引顧客方向(C)親自帶領客人到商品貨架前(D)視手邊工作量多寡而定。
144. (A) 員工訓練必須具備的功能，下列何者為非？(A)改變員工嗜好(B)傳授工作經驗提升工作能力(C)培養員工的知識與素養(D)培養員工積極的工作態度。
145. (D) 一般企業用人標準為(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(D)以上皆是。
146. (D) 若在店內發現已過期的商品，最好的處理方式(A)更改製造期限上的日期(B)撕掉標籤(C)以打對折方式降價求售(D)商品下架退回供應商。
147. (C) $C=(K+S)A$ 是許多企業聘用新人時考量一個人能力的公式，其中C：職能、K：專業知識、S：技能、A：態度，請問從公式中得知企業最重視員工哪一部分？(A)專業知識(B)技能(C)態度(D)以上皆非。
148. (A) 高品質的服務敘述，下列何者為非？(A)媒體廣告多而集中(B)注意與顧客的互動(C)親切有禮的優質服務(D)良好態度的第一線服務人員。
149. (C) 雇主給付勞工的工資，應如何議定標準？(A)以基本工資為給付標準(B)雙方議定給付標準，且可低於基本工資(C)雙方議定金額標準，但不得低於基本工資(D)經勞工同意，可以任何給付標準。
150. (C) 雇主發給勞工延長工作時間之工資（加班費），(A)可依底薪計算(B)經由勞工同意可依底薪計算(C)應以全薪計算(D)由勞資雙方自由議定計算項目。

151. (C) 我國規定勞工每天正常工作的時間，不得超過 (A)6小時(B)7小時(C)8小時(D)9小時。
152. (B) 因為季節性的關係而延長勞工的工作時間，也就是加班時間，男工每天不得超過幾小時？(A)2小時(B)3小時(C)4小時(D)6小時。
153. (A) 因為季節性的關係而延長勞工的工作時間，也就是加班時間，女工每個月不得超過幾小時？(A)24小時(B)32小時(C)46小時(D)66小時。
154. (A) 一般勞工每七天至少應有一天的休息，這是 (A)例假(B)休假(C)放假(D)特別休假。
155. (A) 雇主徵得勞工同意於休假日工作，至少應增加幾倍的工資？(A)加一倍(B)加二倍(C)加三倍 (D)加四倍。
156. (C) 下列哪一種假別，按照勞工請假規則規定，雇主無需給付工資？(A)婚假(B)喪假(C)事假(D)公假。
157. (B) 依勞工請假規則規定，勞工普通傷害病假全年未超過多久，工資折半發給？ (A)15日(B)30日(C)3個月(D)6個月。
158. (A) 基本工資係由下列何者所訂定？(A)政府(B)勞方(C)雇主(D)國際勞工組織。
159. (B) 我國的勞動節是哪一天？ (A)4月1日(B)5月1日(C)6月1日(D)7月1日。
160. (D) 依勞工請假規則規定，父母死亡之喪假為幾天？ (A)3日(B)4日(C)6日(D)8日。
161. (B) 依勞動基準法規定，所謂「童工」係指年齡為何者的人？(A)15歲以下(B)15歲以上，未滿16歲者(C)15歲以上，未滿18歲者(D)18歲以下者。
162. (B) 僱主應負起照顧員工的責任，下列敘述何者為非？(A)提供緊急應變設備(B)臨時工人不需保險(C)提供員工安全教育訓練(D)教導員工救護步驟。
163. (A) 下列敘述何者違反職業道德？(A)換職場後可沿用前公司自己設計之電路(B)離職時帶走自己物品(C)離職時業務移交詳細(D)換職場時不沿用前公司任何資料。
164. (D) 下列職業道德觀念何者不正確？(A)社會責任原取自於社會、用之於社會(B)倫理是一種社會道德規範(C)公義理念理論是根基於平等、公平的標準(D)金錢是組織中最重要資產。
165. (B) 商店的員工，如果發現顧客的交易資料有異常時，應該如何處理？(A)避免上級責怪，自己私下改正(B)一方面告知主管，另一方面與客戶做確認(C)與客戶確認即可(D)若不影響整體作業的流程，為了避免麻煩，可以忽略它。
166. (D) 上班遲到，遇見主管時應(A)裝作沒看見(B)打招呼後趕緊離開(C)偷偷溜進辦公室(D)主動說明遲到原因。
167. (A) 在工作場所，下列行為是不成熟的表現？ (A)坦率表現個人的脾氣(B)遵守群體生活規範(C)服從上司指令(D)不道人是非。

168. (D) 勞資關係是指僱主與勞工間的(A)分工合作(B)工作分配(C)利益分配(D)權利義務。
169. (B) 當工作場所的機器設備發生故障時，應如何處理？(A)等到維修人員發現(B)主動告知主管或維修單位(C)更換替代機器繼續工作(D)靜候主管處理。
170. (A) 若有客戶詢問某項商品資訊時，下列何者為不恰當行為？(A)拒絕提供或隱瞞市場上相關商品之訊息(B)在自身專業能力內，提供客戶該項商品之完整資訊(C)客觀分析該項商品可能面臨的風險(D)主動積極提供相關商品之資訊。
171. (D) 在工作時遇到自己無法解決的困難時，應該如何處置？(A)擱置不管(B)請主管來解決問題(C)過一段時間再解決(D)請教有經驗的同仁或主管。
172. (C) 下列哪一種情形是工作時不該有的行為？(A)認真工作(B)替公司開源節流(C)打電話與朋友聊天(D)準時上班。
173. (C) 我國制訂智慧財產保護法，主要立法用意是要保護 (A)社會的公共利益(B)民眾知的權利(C)人類腦力創作的成果(D)消費者的權益。
174. (B) 有一位員工將公司的設計圖攜出交給他人時，這一位員工已經觸犯了甚麼罪？(A) 工商秘密罪(B)竊盜罪(C)背信罪(D) 侵占罪。
175. (A) 著作人於何時即可享有著作權？(A)著作完成時(B)與他人討論構想時(C)參考他人文獻時(D)開始構思著作時。
176. (C) 請問以下何者屬於智慧財產權法的規範？(A)勞基法(B)消保法(C)著作權法(D)健保法。
177. (A) 下列何者為使用電腦網路的優點？(A)眾多資源可以共享(B) 保密性很高(C)可以欣賞免費電影(D)迅速傳播八卦消息。
178. (A) 下列何者屬於「正當利益」？(A)佣金收入(B)私下收受一袋的黃金(C)私下收受供應商的回扣(D)與客戶間私下簽約的利益。
179. (B) 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。
180. (C) 下列何者可以說明俗話說的「吃苦當吃補」？(A)獨立精神(B)求知精神(C)敬業精神(D)愚人精神。
181. (A) 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。
182. (C) 下列何者對於「服務」的看法是正確的？(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。
183. (A) 關於過期商品的處理方式，下列何者正確？(A)馬上下架，報廢處理(B)重新貼標籤，更換日期繼續販售(C)抽驗幾瓶檢驗，如果沒有壞，可降價求售(D)讓員工帶回家當福利品。
184. (A) 妥慎保管客戶資料，確認與客戶相關資料及客戶隱私之保密性，屬下

列何項原則？(A)保密原則(B)能力原則(C)資訊公開原則(D)客觀性原則。

185. (B) 下列有關「職業道德」的敘述，何者為非？(A)謹守本份，做好份內工作(B)充分利用上班時間，做私人的事情(C)絕不洩露公司的機密給第三人(D)客觀做事，不受人情的困擾。
186. (B) 怎樣判斷一個人是否具有職業道德？(A)專業證照越多的人(B)隨時遵守法規與自律的人(C)業績收入高的人(D)人脈廣闊的人。
187. (C) 商店店員向消費者推銷商品時，應考量下列何者？(A)店員收取佣金的多寡(B)收取佣金多寡及客戶委託規劃之資產成長情形(C)客戶之適切性，及客戶委託規劃之資產成長情形(D)使用特定利益推薦客戶購買。
188. (D) 關於人情式的業務招攬，下列何種方式正確？(A)很熟的親戚朋友不用花心思介紹(B)利用未公開的資訊，可以賺取更多報酬(C)方便利用親朋好友為人頭，賺自己的錢(D)親戚朋友也要詳細介紹產品。
189. (C) 有關業務推廣概念，下列何者正確？(A)不管使用何種方式，最終目的就是將商品銷售出去(B)業務人員最重要的就是口才，其他方面不重要(C)在制度規定之下，以誠實信用原則，忠實告知客戶相關商品的內容(D)由於現代人喜歡收回扣，因此禮品或是退還佣金是成功行銷的不二法門。
190. (A) 業務服務員接受客戶委託後，誰的利益最重要？(A)委託的客戶(B)公司的立意(C)服務員自己的酬勞(D)其他大客戶的利益。
191. (D) 商店店員溢收了客戶新台幣壹佰元，也已經無法聯絡客戶，下列何者是正確處置？(A)捐款給慈善機構(B)交給主管處理(C)充當公司的公費(D)掛在帳上。
192. (D) 業務員在提供專業服務的過程中，不得有下列哪些行為？(A)任何欺瞞的行為(B)不實陳述的行為(C)誤導客戶的行為(D)以上皆是。
193. (B) 「客戶利益優先」及「禁止不當得利」是屬於下列何者？(A) 保密原則 (B)忠實義務原則(C)能力原則(D)公開原則。
194. (D) 對於客戶之申訴或檢舉案件，下列敘述何者適當？(A)若以匿名或不以真實姓名檢舉提出者，可以不受理(B)對於申訴或檢舉人之姓名、地址須予以保密(C)以言詞提出申訴或檢舉之案件，應留存談話紀錄(D)以上皆是。
195. (A) 從業人員因為業務需要所蒐集客戶之資料，下列做法何者不正確？(A)使用完畢之後交給資源回收 (B)不得為交付目的以外之利用(C)應以善良管理人之注意義務管理之(D) 不得以任何方式洩露予與執行該業務無關之人。
196. (A) 下列何者不宜在公共場所談論？(A)公司重要機密(B)國家大事(C)藝文趣事(D)個人未來的生涯規劃。

197. (B) 由於職務的關係而蒐集客戶的資料，下列做法何者正確？(A)基於自己未來生活著想，可將資料賣給別人(B)忠於保密的原則，絕不對外洩露(C)用完後立即資源回收(D)一年之後再資源回收。
198. (A) 如因業務的需要，必須揭露客戶的資料時，以下何種措施才是正確？(A)必須取得當事人的認可，方可進行(B)取得公司上級同意即可(C)為免去作業的繁瑣，如不影響客戶的權益，可以自行決定(D)以上皆是。
199. (D) 公司中擔任哪些職務的員工應該遵守保密原則？(A)業務人員(B)工程人員(C)會計主管(D)以上皆是。
200. (B) 人類社會中最基本的組織為(A)個人 (B)家庭 (C)里 (D)鄰。
201. (C) 家政教育的對象應是(A)男子 (B)女子 (C)全體人類 (D)特定個人。
202. (B) 現代的家庭已從生產單位演變為(A)宗教單位 (B)消費單位 (C)教育單位 (D)諮詢單位。
203. (A) 下列何種投資方式最不適合作為一般家庭主要的理財方式？(A)期貨股票 (B)銀行定存 (C)儲蓄型保險 (D)國家公債。
204. (B) 下列何者不是消費者的權利？(A)求取安全 (B)自行減低價錢 (C)表達意見 (D)了解真相。
205. (B) 小明想買手機，請店家提供型號、規格、功能、價格等資訊，是運用下列何種消費者權利？(A)表達意見 (B)瞭解真相 (C)滿足需求 (D)請求賠償。
206. (B) 下列何者是錯誤的灼傷處理方式？(A)紅腫、發熱、疼痛須用冷水沖至不痛至少10分鐘以上 (B)起水泡不可刺泡，但可以塗抹牙膏 (C)燙傷處理步驟：沖→脫→泡→蓋→送 (D)立即送醫，並將灼傷化學藥品一併送醫。
207. (B) 下列敘述何者錯誤？(A)森林被過度砍伐後，水土不易保持，造成土壤流失 (B)台灣的森林，野生動物繁殖蓬勃，是狩獵捕殺的好場所 (C)農人在山坡地種植高價值的蔬菜、水果，施用的肥料、農藥對於水庫水質完全有很大的影響 (D)我們所穿的衣服是化學纖維製成的，這些原料是石油的產物。
208. (B) 使用冷氣時，溫度宜設定在攝氏多少度？(A)22~25度 (B)25~28度 (C)27~30度 (D)30~32度。
209. (A) 小明的父親是一家外商公司的經理，某天開車接一位前來洽商的經理級客戶，上車時，客戶應坐在哪一個位子？(A)小明父親的旁邊 (B)後座右方 (C)後座左方 (D)後座中間
210. (A) 有關電話禮儀，何者錯誤？(A)委請他人代打電話給長者，再由自己接聽較為禮貌 (B)打電話時，先向對方說明自己的身分 (C)發現電話分機有人使用，應立即掛斷不可竊聽 (D)長輩打來的電話，應等對方先掛電話後才放下電話。

211. (B)下列有關西餐刀叉使用的敘述，何者正確？(A)由內向外依序使用 (B)右手持刀，左手握叉，叉齒向下 (C)主要工具是以刀子為主，叉子為輔 (D)用餐完畢，刀叉呈八字置放於盤中。
212. (B)下列何者為預防電腦犯罪最應該做之事項？(A)資料備份 (B)建立資訊安全管制系統 (C)維修電腦 (D)和警局連線。
213. (B)經由磁碟機可能感染病毒，而感染病毒可能的途徑還有(A)鍵盤 (B)網路 (C)螢幕 (D)印表機。
214. (D)若某公司內部有100名員工、50部個人電腦、20台印表機、運作時須特定軟體「Windows」方可運作，則該公司至少應採購幾套此一特定軟體的授權？(A)20套 (B)1套 (C)100套 (D)50套。
215. (D)為了避免電腦中重要資料意外被刪除，我們應該怎麼做？(A)嚴禁他人使用該部電腦 (B)安裝保全系統 (C)將資料內容全部列印為報表 (D)定期備份。
216. (B)對「電腦病毒」的描述何者有誤？(A)它會使程式不能執行 (B)感染電腦後一定立刻發作 (C)它具有自我複製的能力 (D)它會破壞硬碟的資料。
217. (B)下列何者是網路安全的原則？(A)把密碼記在筆記簿 (B)密碼中最好包含字母及非字母字元 (C)用自己的名字或帳號當作密碼 (D)用自己的個人的資料當作密碼。
218. (D)下列何者是好的電子郵件使用習慣？(A)收到信件趕快打開或執行郵件中的附檔 (B)利用電子郵件傳遞機密資料 (C)使用電子郵件大量寄發廣告信 (D)不輕易將自己的電子郵件位址公佈於網站中。
219. (B)在公共場所使用筆記型電腦，若偵測到可用的無線網路時，應該如何處置？(A)馬上連線使用 (B)確認自己是否有使用權並瞭解其安全保護機制再決定是否使用 (C)無線網路不易監聽所以可以放心傳送重要的資訊 (D)只要確認自己的筆記型電腦的資料傳輸是經過加密的，就可放心使用。
220. (D)能源的過度使用，使下列何者的排量大增，導致地球產生溫室效應？(A)CFC (B)三氯乙烷 (C)一氧化碳 (D)二氧化碳。
221. (D)欲將綠色電腦從「待機(休眠)狀態」切換到「正常狀態」，需執行下列何種動作？(A)按reset鍵 (B)重新打開監視器 (C)重新開機 (D)按任意鍵。
222. (D)使用綠色電腦的好處，除符合地球生態外，尚能節省使用電腦之 (A)硬體費用 (B)軟體費用 (C)維修費 (D)電費。
223. (C)消費者購買綠色電腦的最大好處為何？(A)比較有面子 (B)價格較低廉 (C)善盡環保責任 (D)最流行產品。
224. (D)下列何者為守法行為？(A)某電視臺未付權利金，就逕自播放歌曲 (B)阿雄將近年來流行排行榜歌曲剪接翻錄作精選集出售 (C)阿貴在夜市

販賣仿冒的勞力士錶 (D)阿櫻在電腦專賣店購買一套有版權的遊戲軟體。

225. (B) 有關「溫室效應」的敘述，下列何者有誤？(A)溫室效應的基本概念是熱量進來溫室之後，不容易再輻射出去 (B)溫室氣體主要是一氧化碳、氟氯碳化物及臭氧等 (C)溫室效應會造成全球氣候變異，乾旱、豪雨及冰山融化 (D)人類大量使用石化燃料，也是導致溫室效應的原凶。