

|                             |             |          |     |          |     |    |     |    |   |    |  |    |  |    |
|-----------------------------|-------------|----------|-----|----------|-----|----|-----|----|---|----|--|----|--|----|
| 市立新北高工 109 學年度 第 2 學期 第一次段考 |             |          |     |          |     |    |     |    |   | 班別 |  | 座號 |  | 成績 |
| 科 目                         | 人際關係<br>與溝通 | 命題<br>教師 | 許育瑛 | 審題<br>教師 | 李文琪 | 科別 | 服務科 | 年級 | 一 | 姓名 |  |    |  |    |

段考範圍：寒假作業：門市話術。人際溝通課本：第二節(P2-14~P2-24)。人際溝通學習本(藍色)測驗第一回(2-5)和第二回(2-7)。

一. 選擇題 請填入代號，每題只有一個答案。 20%

| 題號 | 答案 | 題目與選項  |
|----|----|--|
| 1  |    | 在茶杯架上貼上自己的姓名貼，以標示茶杯的所有者，這是表示哪種領域的標記？ (A)中心標記 (B)界線標記 (C)注意標記 (D)公共標記。  |
| 2  |    | 在圖書館的閱覽室中，會發現許多座位上擺著衣服或書籍，這是表示哪種領域的標記？ (A)中心標記 (B)界線標記 (C)注意標記 (D)公共標記。  |
| 3  |    | 參加姊姊大學畢業典禮，下列哪種服儀是適當的？ (A)西裝或洋裝 (B)戴大珍珠項鍊、大耳環 (C)貼或刺青 (D)穿脫鞋。  |
| 4  |    | 有關超語言的敘述，何者 <b>不正確</b> ？ (A)超語言的兩大範疇是 <b>表情的特色和口語的干擾</b> (B)超語言所關心的是 <b>事物如何被說出來</b> (C)每個人都會使用稍微 <b>不同質的聲音</b> 來傳達特別的心境 (D)口語的干擾是中斷或介入流暢談話中的語言。 |
| 5  |    | 下列有關語言和非語言溝通之敘述，何者 <b>有誤</b> ？ (A)一個人的聲音特質和口語干擾將影響所傳達的意思 (B)澄清我們的意思需要使用較明確特定、具體的字句 (C)非語言溝通較不易受文化影響 (D)運用手勢的輔助，能使敘述的語言更具體。                       |
| 6  |    | 以下對於語言和非語言，哪個是 <b>正確的</b> ：(A)語言是一種習慣，不要費心瞭解 (B)語言可以完全表達我們的情感 (C)透過瞭解語言和非語言幫助我們更瞭解彼此 (D)非語言就是聲音與符號文字。  |
| 7  |    | 下列哪個情境語言較能完全表達情感？(A)搔著頭，低聲說：「對不起，我錯了！」(B) 瞪著眼睛，握著拳頭說：「我沒有生氣。」(C)低著頭說：「歡迎光臨！」(D)眼睛沒有正視對方說：「你真漂亮。」   |
| 8  |    | 個人距離是指個人的保護層，通常範圍是在： (A)40 到 60 公分之間 (B)50 到 120 公分之間 (C)60 到 130 公分之間 (D)70 到 140 公分之間。   |
| 9  |    | 朋友介紹第一次見面的新朋友，彼此間保持多遠的距離較為恰當？ (A)50 公分以內 (B)50~120 公分 (C)120~360 公分 (D)360~760 公分。   |
| 10 |    | 以下有關語言和非語言的描述哪個是正確的：(A)非語言包含文字和符號 (B)語言中的流言是指聽到當事人說的，再轉達其他人 (C)非語言包含聲音和口語干擾 (D)說話音量是語言的一種不是非語言   |
| 11 |    | 以下對於超語言，哪個是 <b>正確的</b> ：(A)哭是一種語言符號 (B)只用哭的方式可完全表達我們的真實想法 (C)可以只靠「非語言」解釋我們的想法 (D)說話出現「嗯」「啊」等詞是一種口語干擾不禮貌。   |
| 12 |    | 服飾也是一種溝通，請問哪個是正確的服飾表達的意思：(A)告別式穿黑色衣服 (B)飯店用餐穿著涼鞋是一種潮流 (C)工地施工督導可穿西裝領帶代表正式 (D) 新娘穿白紗，所以白色是台灣代表喜氣的顏色。  |
| 13 |    | 單純的身體碰觸，我們不會解釋為惡意的騷擾，是因為 <b>沒有後續的行為</b> ，這符合非語言溝通的那個特質？ (A)較模糊 (B)持續的 (C)多管道的 (D)文化差異的。  |
| 14 |    | 當我們感覺到 <b>對方在生氣時</b> ，我們會 <b>聽到他的聲音，看到他的表情</b> 等，是符合非語言溝通的那個特質？ (A)較模糊的 (B)持續的 (C)多管道的 (D)文化差異的。   |
| 15 |    | 通常我們會將下列哪種非語言的行為視為國際語言？ (A)笑 (B)哭 (C)拍手 (D)豎大拇指。   |
| 16 |    | 「入境隨俗」是指在訊息傳達上必須注意到下列哪一方面的差異？ (A)性別 (B)社會階層 (C)教育 (D)文化。   |
| 17 |    | 下列哪一種的非語言行為最能傳達對對方的禮貌與尊重？ (A)距離 (B)眼神接觸 (C)手勢 (D)姿勢。   |
| 18 |    | 以下哪種行為是非語言溝通的「象徵」特質：(A)豎起大拇指 (B)伸開手表示很長 (C)點頭表示認同 (D)抓頭是感覺抱歉。  |
| 19 |    | 選出非語言表達的 <b>肢體動作</b> 適當的描述：(A)說話時要注視對方的眉毛 (B)雙手一攤表示贊成 (C) 跺腳是小孩表示生氣 (D)聳肩是緊張。  |
| 20 |    | 選出非語言中的「口語干擾」：(A)是的 (B)嗯、啊 (C)我知道了 (D)好的，謝謝。   |

|                             |             |          |     |          |     |    |     |    |   |    |  |    |  |    |
|-----------------------------|-------------|----------|-----|----------|-----|----|-----|----|---|----|--|----|--|----|
| 市立新北高工 109 學年度 第 2 學期 第一次段考 |             |          |     |          |     |    |     |    |   | 班別 |  | 座號 |  | 成績 |
| 科 目                         | 人際關係<br>與溝通 | 命題<br>教師 | 許育瑛 | 審題<br>教師 | 李文琪 | 科別 | 服務科 | 年級 | 一 | 姓名 |  |    |  |    |

二 簡答題 14\*2=28%

| (一) 生活 話術 |                      | (二)【門市術科】請寫下六句門市服務的禮貌用語 |                  |
|-----------|----------------------|-------------------------|------------------|
| 1         | 在走廊看見老師要說:_____      | 1                       | 您好!              |
| 2         | 進入特教辦公室要說:_____      | 2                       | 早安,              |
| 3         | 和老師說話後離開,要和老師說:_____ | 3                       | 請問您_____?        |
| 4         | 和老師借筆,要說:_____       | 4                       | _____,_____了。    |
| 5         | 在回家路上遇見師長,可說:        | 5                       | 請您_____。         |
| 6         | 老師交代事情,可說:           | 6                       | 謝謝,_____再度_____。 |

二 選擇配合題 判讀 以下描述是屬於超語言的哪一種? 8%

|        |   |    |   |    |   |    |   |    |
|--------|---|----|---|----|---|----|---|----|
| 超語言 特質 | A | 音調 | B | 音量 | C | 頻率 | D | 音質 |
|--------|---|----|---|----|---|----|---|----|

| 答案 | 題號 | 題目              | 答案 | 題號 | 題目             |
|----|----|-----------------|----|----|----------------|
|    | 1  | 說話聲音高亢。         |    | 5  | 門市話術清楚宏亮。      |
|    | 2  | 站在台上講話很緊張,說話很快。 |    | 6  | 說話結結巴巴。        |
|    | 3  | 說話有鼻音聲音。        |    | 7  | 說話的聲音輕柔聽起來很舒服。 |
|    | 4  | 說話太小聲聽不太清楚。     |    | 8  | 說話聲音沙啞。        |

三 是非題 顧客滿意的態度或語言 →「○」,顧客討厭的態度或語言→「×」。 20%

| 答<br>案 | 題號 | 題目                   | 答<br>案 | 題號 | 題目                      |
|--------|----|----------------------|--------|----|-------------------------|
|        | 1  | 顧客進門時,沒有喊歡迎光臨。       |        | 6  | 顧客提出要求,一副事不關己,走開不理。     |
|        | 2  | 會主動詢問客人:請問有需要幫忙的嗎?   |        | 7  | 顧客進門時會喊:歡迎光臨。           |
|        | 3  | 我不確定時會說:請稍等,我去問其他人。  |        | 8  | 顧客詢問時,一問三不知             |
|        | 4  | 顧客提出要求,白眼看人或說:討厭、好煩。 |        | 9  | 顧客請你找商品,會回答:好的,我立刻為你服務。 |
|        | 5  | 頭髮沒有梳整齊、牙齒沒有刷洗去工作。   |        | 10 | 顧客入門站在櫃台滑手機,不理會客人。      |

四 非語言的架構圖 2\*12=24%。參考答案:表情。口語。手勢。姿勢。眼光接觸。情境。領域。空間。色彩。眼光。聲音。動作。超。

