

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第一次段考										班別		座號		成績
科 目	人際關係 與溝通	命題 教師	許育瑛	審題 教師	李文琪	科別	服務科	年級	一	姓名				

一. 選擇題

題號	答案	題目與選項								
1		你跟下列哪一種人的關係不能算是人際關係的一種？	1	表兄弟	2	同班同學	3	學校師長	4	公車司機
2		下列何者不能用來說明是一種人際溝通？	1	以語言或非語言的行為方式	2	是有目的的	3	彼此互動的	4	人對所有動物
3		對著沒學過英文字母的人劃上「shit」給他看，違背了人際溝通的哪一個原則？	1	有目的的原則	2	溝通是必要的原則	3	訊息是因人而異的原則	4	人際溝通是學習而來的原則
4		在公車上讓座給老人，晚會時主持人要觀眾舉起右手，網路上聯絡的快閃族，這些都與人產生某種程度的關係，為何不能稱之為人際關係，是因為哪個因素不符合？	1	互相依賴	2	互相影響	3	長時間	4	情境
5		在人際溝通中「往上一點，……對了，你真是靈巧，做得好棒！」這一句簡單的話，沒有滿足下列哪個目的？	1	增進自我瞭解	2	滿足社會需求	3	增進工作能力	4	滿足生理需求。
6		下列有關人際溝通的敘述何者錯誤？	1	人與人交往都是有目的的	2	在個人訊息傳達後人際溝通就結束	3	一般在與人溝通時，行為、語言都是有意義的	4	在溝通的內容上，彼此都有責任。
7		小明正擔心晚上要怎樣面對媽媽說出這次考試考糟了，因此同學正在跟他說話卻都沒有聽進去，這屬於哪個影響溝通的因素？	1	個人生理因素	2	個人心理因素	3	物理的情境因素	4	社會的情境因素
8		在群居的社會裡，下列有關的敘述何者正確？	1	人一出生，就與人建立關係，但溝通是需要學習的	2	聊天、開玩笑並沒有目的存在	3	訊息傳遞後，並不一定要回應，也是一種溝通	4	逢年過節送禮物，只是禮節，與溝通沒有關係。
9		由於視力不佳，無法清楚看到對方的表情，無法分辨對方的肢體語言，是哪個因素影響人際溝通？	1	個人生理因素	2	個人心理因素	3	物理的情境因素	4)社會的情境因素
10		到 7-11 實習時我學到如何使用不同收銀機，這是達到人際溝通的：	1	要素	2	方法	3	目的	4	概念

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第一次段考										班別		座號		成績
科 目	人際關係與溝通	命題教師	許育瑛	審題教師	李文琪	科別	服務科	年級	一	姓名				

二、選擇配合題：愛的語言

1	肯定的言語	2	服務的行動	3	真心的禮物	4	精心的時刻	5	身體的接觸
---	-------	---	-------	---	-------	---	-------	---	-------

1	全家一起出去玩時不使用手機彼此陪伴。	6	能努力把工作完成減輕團隊負擔。
2	感謝同學幫我們收聯絡簿寫黑板作業。	7	鼓勵沒有完成事情的同學再試一次。
3	知道哥哥喜歡吃麵包，回來就買一個給他。	8	回到家放下手機和家人聊天 10-15 分鐘。
4	只適合親密的家人不太適合朋友或同學。	9	看到媽媽的保溫瓶有裂痕會存錢買給她。
5	在洗衣機洗完衣服時主動晾完衣服。	10	朋友間可以握手或擊掌表示鼓勵與支持。

三、填充題 共 20 格

1. 溝通的兩個重要要素：

(1) _____ 傳達訊息與接受訊息的歷程。

舉例： (A) _____ (B) _____。

2. _____ 傳達訊息與接受訊息的歷程。

舉例： (A) _____ (B) _____。

四、簡答題

1. 在走廊看見老師要說：_____。 2. 進入特教辦公室要說：_____。

3. 和老師說話後離開，要和老師說：_____。

4. 話術 1: 訂購一盒葡萄的育瑛老師人在位置的時候，直接交給本人並簽收，該怎麼說？

_____ 老師: 您好!

我是 _____ 的 _____，這是您 _____。

請老師 _____。 _____。請問老師我可以放在哪裡？

5. 話術 2: 訂購一盒葡萄的昀祁老師本人不在位置的時候，請旁邊的怡婷老師代簽收，該怎麼說？

_____ 老師: 您好!

我是 _____ 的 _____，
這是 _____。

可以請老師 _____，請問老師我可以放在哪裡？

五、實作題目：話術口頭練習。上課評分，段考期間不用填寫。

話術內容清楚	眼神正視	笑容、離開後有禮貌	姿勢端正
○ 3 ○ 2 ○ 1 ○ 0	○ 2 ○ 1 ○ 0	○ 3 ○ 2 ○ 1 ○ 0	○ 2 ○ 1 ○ 0