

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第三次段考										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 請填入代號，每題只有一個答案。 20%

題號	答案	題目與選項
1		當買完車票道謝後離開，購票及售票之間並不構成「人際關係」，是因為下列哪個因素？ (A)未具有目的性 (B)未具有持續性 (C)非必要的 (D)是學習來的。
2		沒有學過英文的人，和他約要吃「dinner」，不符合人際溝通的哪一個原則？ (A)有目的的原則 (B)溝通是必要的原則 (C)訊息是因人而異的原則 (D)人際溝通是學習而來的原則。
3		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？ (A)增進自我瞭解 (B)滿足社會需求 (C)增進工作能力 (D)滿足生理需求。
4		當聽到人家罵別人「呆頭鵝」，而不知道「呆頭鵝」中文意義的美國人，他也許會跟著旁邊的人一起笑，是因為受哪種因素影響？ (A)生理因素 (B)學習因素 (C)社會因素 (D)物理因素。
5		下列何者不是人際溝通中非語言的方法？ (A)同學的笑臉 (B)運動會田徑選手領獎 (C)同學在對面馬路向老師招手 (D)掛號燈出現「101」號。
6		在人際溝通中，被人家取笑或稱讚，如果能夠反省自己的行為，不立刻回擊或受傷，是達到人際溝通的哪個目的？ (A)增進自我瞭解 (B)滿足社會需求 (C)增進工作能力 (D)促進經濟發展。
7		在與同學討論功課或向長輩請教問題是達到人際溝通的哪個目的？ (A)可以對自己更了解 (B)滿足社會的人需求 (C)解決問題增進工作能力 (D)有經濟流通促進經濟發展。
8		在大庭廣眾下說話變得小聲、口語結結巴巴、說話無法連貫，可能是因為哪個因素影響溝通？ (A)生理因素 (B)學習因素 (C)社會因素 (D)物理因素。
9		一般溝通方式主要有那些類別？ (A)直接或間接溝通 (B)口頭或文字溝通 (C)語言或非語言溝通 (D)以上皆是。
10		當老師說：「同學站起來！」，老師利用語言傳達訊息，這在語言上是下列哪一種用途？ (A)指示 (B)標明 (C)定義 (D)評估。
11		當聽到「你去把那個東西拿給我。」在語言溝通裡可能是犯了下列哪個錯誤？ (A)未使用明確的字詞表達自己的含意 (B)說話的內容不夠具體明確 (C)沒有標明特定的時間點 (D)沒有注意到文化、性別上的差異。
12		在台灣許多大樓找不到標示為「四樓」的樓層，主要是受下列哪種因素的影響？ (A)法令 (B)個人主觀 (C)習慣 (D)文化。
13		下列引號內的詞，哪個不是引用他的外延意義？ (A)苗栗大湖種「草莓」 (B)現在的年輕人被形容是種「草莓族」 (C)MSN 聊天的人互相說「86」 (D)小美接到小明的簡訊寫著說「520」。
14		就概念的清晰度，下列哪句最不會引起誤會： (A)你真是個天才 (B)你總是遲到 (C)你星期一要提早到校 (D)你太過於懶散了。
15		下列哪個句子引號內的詞彙不是使用它的內涵意義？ (A)他的身體是「結實」的 (B)他帶著「鮪魚肚」來開會 (C)他長得像一棵「大樹」一樣 (D)他是我們的「開心果」。
16		下列何者不是語言在人際溝通上的用途？ (A)評量 (B)指示 (C)運用 (D)定義。
17		當有人聽到自己被罵「38」而生氣，主要是受下列哪種因素的影響？ (A)法令 (B)個人主觀 (C)習慣 (D)文化
18		選出正確的語言符號性質與說明： (A)考試考這樣很「」爛耶是「約定俗成」的語言意思 (B)他這樣是「無禮」的，無禮是抽象也是模糊的 (C)他是我的好朋友，「好」這個字定義很清楚 (D)我會用「GG」來表示遊戲結束或這件事結束了是因為字典規定。
19		什麼是「旁觀者效應」最好的說明或舉例： (A)一個正面事件，不會有旁觀者 (B)旁觀者在場會無形中抑制人產生行動的現象 (C)旁觀者其實是一件好事大家都有圍觀的權利 (D)旁觀者可以一定程度幫助別人。
20		自閉症的特質敘述哪一項是正確的： (A)個性內向與孤僻不和人說話就是自閉症 (B)自閉症都不會主動和人接近 (C)自閉症說話差別在於使用的程度 (D)所有自閉症都有優秀才能。

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第三次段考										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. 簡答題 （一）話術 12 格 24%

- 【點餐】** 假設情境: 在 2/25 日星期四**顧客服務** 這門課，要招待老師吃水果還有參考兩種飲料:熱黑咖啡和熱紅茶，可請顧客選擇一種飲料，你會如何有禮貌詢問老師點飲料?

_____ (稱謂)，_____ 在 _____ (課程名稱)，

_____ (點餐內容) _____ (感謝詞)。
- 【送餐】** 將水果和飲料(熱咖啡)送給老師，請問該如何表達?

_____ (稱謂)，_____ (介紹誰準備的餐點)，_____ (分別介紹餐點)，_____ (結尾禮貌詞)。
- 【如何請顧客填寫滿意度調查表】** 當你成為餐飲或門市服務人員，你如何有禮貌請顧客填寫滿意度調查表?

_____ (稱謂)，_____ (詢問滿意度)，_____ (有禮貌顧客怎麼做?)

三 選擇配合題 20%

(一)語言溝通的原則	A	主流文化	B	次文化	C	主觀的	D	語法規則	E	雙關語
------------	---	------	---	-----	---	-----	---	------	---	-----

答案	題號	題目	答案	題號	題目
	1	台灣分成北部、中部、南部和東部。		6	將不同年紀分成滑世代和讚世代。
	2	圖書館、捷運和公車禁止大聲喧嘩吃東西。		7	冰冰有禮除了有諧音的彬彬 有禮也有人將名稱為冰店。
	3	政府立法規定不能販售或給未成年者菸品。		8	台語的菜瓜依經驗稱為絲瓜。
	4	世代中將不能抗壓的人依據經驗稱為草莓族。		9	道路交通規則規定行人要走斑馬線，違者可罰款 600 元。
	5	有口皆碑取諧音又是另一種意思飲料店。		10	台灣有客家人、閩南人和原住民等不同語系。

四 語言溝通的技巧 16 格 24%

- 使用明確的_____。
- 內容_____。
- 標明特定的_____。
- 注意標明個別_____。
- 注意_____上的差異。
- 避免使用術語或_____。

五 寫出具體的人事時地物: 1 月 8 日星期五親職座談要請爸媽。

- 那些人?_____。什麼時候?_____ 做什麼事情_____。
- 在哪裡準備?_____ 在哪裡享用?_____ 有什麼物品提供?_____。

六 如何解決旁觀者效應: 8%

- _____。
- 旁邊的人_____。
- 學習_____ 承擔_____。

七 送餐話術滿意度問卷，請寫出至少四個評量項度(評量表格)： 4 格。

- _____。
- _____。
- _____。
- _____。