

市立新北高工 106 學年度第 2 學期 第一次段考 試題								班別		座號		得分
科 目	生活管理	命題教師	林侑靜	年級	二 (丙)	科別	綜合科	姓名				

一、是非題 每題 3 分共 15 分

1. () 溝通就是讓自己了解對方的想法，也是讓對方了解自己的想法。
2. () 溝通的方式僅有一種方式：說話。
3. () 溝通的對象包羅萬象，在職場實習時，最常互動的對象就是同事。
4. () 不論是和長輩或同學溝通，都不用特別注意禮貌。
5. () 增進職場溝通的技巧，包含了閱讀工作有關的書面資料表格。

二、選擇題 每題 3 分共 15 分

1. () 注意聽對方說話的內容，並了解他所要傳達的訊息是指什麼？ A.說話 B.傾聽 C.閱讀 D.書寫
2. () 看懂他人所寫的書信、簡訊、工作報表等相關文件是指什麼？ A.書寫 B.閱讀 C.說話 D.傾聽
3. () 把自己的想法藉著言語表達給對方知道是指什麼？ A.說話 B.閱讀 C.書寫 D.傾聽
4. () 和別人溝通時，要遵守以下何種注意事項？ A.語氣誇大 B.表情猙獰 C.動作要大 D.音量適中
5. () 和同事或主管溝通時，下列何種事項不宜發生？（可複選）
A.東張西望 B.表情自然 C.說話速度適中 D.直呼不雅綽號

三、配合題 20 分

(一) 和同事間溝通，須注意許多地方，下列事項如有遵守須注意之原則請打✓： 5 分

1. () 適時說「請」、「謝謝」、「對不起」。
2. () 無法達成但為了逞一時之勇答應的事情做不好，沒關係，有同事會幫忙。
3. () 意見不合的時候，需心平氣和地商量。
4. () 答應的事情一定要做到。
5. () 公事上，同事給予之建議要虛心接受。

市立新北高工 106 學年度第 2 學期 第一次段考 試題								班別		座號		得分
科 目	生活管理	命題教師	林侑靜	年級	二 (丙)	科別	綜合科	姓名				

(二) 和主管的溝通，須注意許多地方，下列事項如有遵守須注意之原則請打✓： 5 分

1. () 主管交代之事項，如記不住應要利用隨身攜帶之備忘紙記錄下來。
2. () 對主管交代之事項即便不清楚，不用請教同事可以直接照自己想的去做。
3. () 主管交代之工作內容有困難無法做好，可以找機會和主管商量。
4. () 主管交代之工作是自己不喜歡的事情，可以推給別人去做。
5. () 主管的學識和經驗都豐富，因此主管給予之意見應加以尊重。

(三) 請將以下情境，所需之溝通技巧配對至正確的括號()中，可重複選填：10 分

A.傾聽 B.說話 C.書寫 D.閱讀

1. () 主管不在位子上，欲向主管呈報工作狀況，可以留紙條。
2. () 為了理解主管工作指示，需專心聽主管說話，抓住主管的說話重點。
3. () 同事因身體不舒服，拜託我幫忙他做事，他列了一張工作步驟說明單告訴我如何做。
4. () 工作中，當主管來詢問有關工作進度時，要向主管清楚地表達。
5. () 工作上如果遇到有困難時，要向同事協助時，須明確說出來。

四、填空題 每題 2 分共 30 分，下列參考答案僅供參考。

重點、眼睛、上司、私人、耳朵、身體、生日、身分證、臉

1. 主管是員工的_____，有指導和監督員工的責任。
2. _____間良好的溝通可以使工作順利進行，更可以增進彼此間的友誼。
3. 和別人溝通時，眼睛應看著對方，不要把_____轉向別處、講話要把握_____、不要隨便打斷他人談話、不要隨便詢問_____問題。
4. 在職場中，需要書寫及閱讀文件包含：員工個人基本資料卡(內容有姓名、_____、電話、_____字號、地址、緊急連絡人等)、個人勞健保、請假卡及薪資轉帳等文件。
5. 專注就是代表必須停下正在做的事，_____看著師傅(主管)，_____要聽、_____不能亂動。

市立新北高工 106 學年度第 2 學期 第一次段考 試題								班別		座號		得分
科 目	生活管理	命題教師	林侑靜	年級	二 (丙)	科別	綜合科	姓名				

6. 在描述個人工作狀況時，需掌握_____、_____、_____、_____、_____等五字訣。

五、簡答題 20 分

1. 請根據以下工作情況描述分析其(1)工作性質、(2)工作夥伴、(3)工作環境： 12 分

小陳在日本料理店實習，實習的工作內容包含清潔、送餐、收餐、整理桌面等工作，同事有店長、阿姨及哥哥。

2. 當你遇到下禮拜要去射擊打靶上午無法到職場實習時，你要如何向店長請假？ 4 分

請將你會說的話寫下來

3. 請寫出 2 項你認為溝通的禮貌的重要性。 4 分