

市立新北高工 106 學年度第 2 學期 第二次段考 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 30 分

- () 我們生活中很多時候都需要和他人溝通。
- () 溝通的方式有很多種，我只要用我喜歡的方式就好。
- () 所謂的溝通不需要讓對方了解自己的想法。
- () 溝通過程中，需要透過傾聽、說話、閱讀及書寫等方式達到溝通的目的。
- () 同學在職場實習過程中，最主要會接觸到的對象為同事和主管。
- () 主管的學識經驗雖然很豐富，但我仍然可以不須接受其建議，照自己方式即可。
- () 主管安排每個人的工作一定都有他的考量，所以身為員工的我們需要做好其交代的工作。
- () 和別人溝通時，眼睛不需看著對方。
- () 溝通時，如果自己想講話，就算對方還未把話講完，可以直接打斷對方。
- () 實習時，不需要先了解工作內容及注意事項。

二、選擇題 每題 3 分共 15 分

- () 注意聽對方說話的內容並了解其傳達的訊息，稱為什麼？ A.書寫 B.閱讀 C.傾聽 D.說話
- () 主管將他交代給我的工作寫在紙條上，我需要做什麼？ A.閱讀 B.說話 C.傾聽 D.說話
- () 今天我忽然感冒不舒服，職場電話打不通，我還能用下列何種方式因應較為適當？
A.寫信 B.傳簡訊 C.寄電子郵件 D.親自到職場
- () 下列何項目在填寫工作表格時，較為不宜填寫之資訊？
A.基本資料 B.簽到簽退 C.工作內容 D.抱怨同事的不是
- () 「師傅交代小蔡將碗盤做清洗後放入烘碗機中」請問此敘述所透露的「事」訊息是什麼？
A.師傅 B.內場 C.碗盤清洗 D.小蔡

市立新北高工 106 學年度第 2 學期 第二次段考 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				

三、配合題 10 分

(一) 和同事間溝通，須注意許多地方，閱讀下則故事，如有未遵守須注意之原則請打✓： 5 分

小傑和小安在一家速食店實習，他們負責環境的清潔工作。有一天早上工作到一半，小傑對小安說：『喂！你怎麼又在偷懶了，每次都是我做得多。』

小安很不以為然的說：『哪有！昨天的地板是我拖的。』

小傑說：『你每次都隨便拖一拖，根本沒掃乾淨，店長常常叫我再做一遍。我真倒楣！為什麼會跟你在同一組。』

小安說：『你老愛向老師打我的小報告，跟你在一組我才倒楣咧！』

小傑說：『誰叫你不認真一點。』

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。

(二) 和主管的溝通，須注意許多地方，閱讀下則故事，如有未遵守須注意之原則請打✓： 5 分

老闆娘：「小陳，請將這箱貨品現在馬上搬到門口旁。」

小陳：「噢！」但仍未停下手邊之工作。

過了五分鐘後，收貨之貨車司機已到，沒看到有貨品便詢問老闆娘。

老闆娘：「小陳，剛剛請你搬的貨品呢？」

小陳一臉狐疑看著老闆娘，並回應：「我剛剛沒聽到要搬貨。」

老闆娘有些生氣地說：「你馬上去把貨品搬到門口。」

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。

市立新北高工 106 學年度第 2 學期 第二次段考 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				

四、填空題 每題 2 分共 20 分。

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. 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。
5. 在描述個人工作狀況時，需掌握_____、事、_____、地、物等五字訣。

五、簡答題 25 分

1. 請根據你的實習職場進行工作狀況的描述分析：(1)工作性質、(2)工作夥伴、(3)工作環境： 12 分

2. 此次園遊會，班上販賣的商品有哪些？其價格為何？ 8 分

3. 請寫出此次園遊會，你做了哪些事物？5 分