

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		

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，何者不正確？ (A)超語言的兩大範疇是表情的特色和口語的干擾 (B)超語言所關心的是事物如何被說出來 (C)每個人都會使用稍微不同質的聲音來傳達特別的心境 (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，何者有誤？ (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，哪個是正確的：(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，哪個是正確的：(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，是因為沒有後續的行為，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		當我們感覺到對方在生氣時，我們會聽到他的聲音，看到他的表情等，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		選出非語言表達的肢體動作適當的描述：(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 $14*2=28\%$

(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 顧客滿意的工作態度或語言 → 「○」, 顧客討厭的工作態度或語言 → 「×」。 20%

答 案	題號 題目	答 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。

