

考試科目：人際溝通

開課班別：資管 系 四年 P 班 命題教授：戴敏育

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	放大成 B4

一、試述人際溝通的意涵與目的？(10%)

Ans:

人際溝通的意涵：溝通意指個人或組織一方經由語言或非語言的管道，運用語言、文字、訊號、肢體動作等媒介，將意見、態度、觀念、感情等訊息，傳遞給對方相互交換訊息的過程。

溝通的目的：

- 促進彼此瞭解、建立共識、增進友誼、滿足需求、集思廣益、協調行動、激勵士氣，最後能完成目標。
- 使人與人之間創造更美好的互動關係，讓人類的生活更加幸福。
- 滿足人類的慾望，所以不論是對事情的控制慾望，或是民以食為天的食慾，或是一切你想要得到的東西，都必須藉由溝通來達成。

Ref: 992IPC01 p.10, 11; 992IPC02 p.8, 9.

注意：1、考試求公平及公正，請同學務必自律，維護學校與學生之榮譽。

2、考試時不得有交談、攜卷出場、窺視、傳遞、代考、夾帶等違規行為，違者將受嚴重議處。

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	放大成 B4

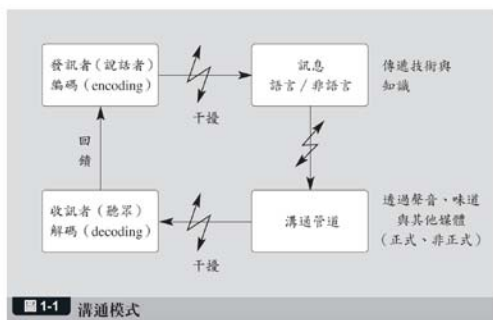
二、試述溝通模式？ (10%)

Ans:

Ref: 992IPC02 p.10-14.

溝通模式

(1/5)



Source: 溫玲玉 (2010)

10

溝通模式

(2/5)

- 編碼 (encoding)
 - 訊息的發送者將想法轉譯為訊息的過程
- 管道 (channel)
 - 訊息傳遞的路線與方式
 - 正式管道 (formal channel)
 - 因應管理的需要而構建
 - 公司的組織架構
 - 非正式管道 (informal channel)
 - 非工作相關的、任務的、社交性的或維持性的溝通

Source: 溫玲玉 (2010)

11

溝通模式

(4/5)

- 干擾 (noise)
 - 外在干擾包括聲音、設備等，讓溝通造成障礙的因素
 - 內在的干擾是指阻礙訊息接收的個人因素，包括收訊者的認知、態度、價值觀、心情等因素
- 解碼 (decoding)
 - 將訊息 (message) 轉譯為想法 (idea) 的步驟

Source: 溫玲玉 (2010)

13

溝通模式

(5/5)

- 回饋 (feedback)
 - 收訊者對訊息所做的回應
 - 可以是語言或非語言的
 - 通常以文字、口頭傳達或肢體語言方式表達

Source: 溫玲玉 (2010)

14

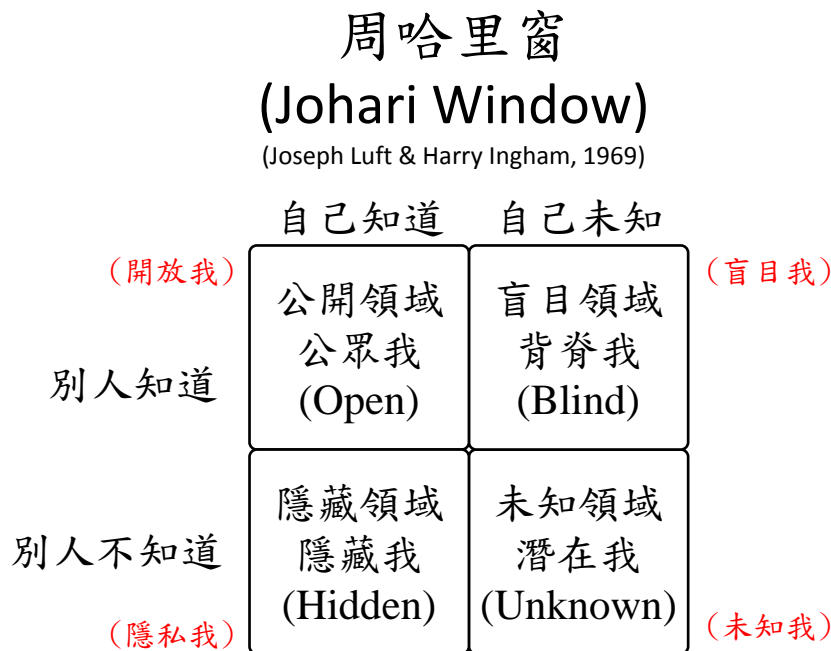
第 2 頁

注意：1、考試求公平及公正，請同學務必自律，維護學校與學生之榮譽。
2、考試時不得有交談、攜卷出場、窺視、傳遞、代考、夾帶等違規行為，違者將受嚴重議處。

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	放大成 B4

三、試述周哈里窗(Johari Window)在自我表露與人際溝通的關係？(10%)

Ans: 自我表露 (self-disclosure)：將內心感受和訊息，與他人分享的過程。



Source: 溫玲玉 (2010)

20

Ref: 992IPC02 p.17, 20.

四、試述促進組織溝通和諧的方式？(10%)

Ans:

促進組織溝通和諧 - 克服組織溝通的障礙

- 鼓勵開放性的環境以促進互動與回饋
- 組織扁平化
- 減少多層的組織架構，可降低溝通的障礙性
- 讓組織員工有回饋意見的管道
- 在正式管道提供充分的資訊

Ref: 992IPC03 p.18.

考試科目：人際溝通

開課班別：資管 系 四年 P 班 命題教授：戴敏育

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	放大成 B4

五、試述在商業環境中，撥打和接聽電話之語音溝通禮節與技巧？(10%)

Ans:

語音溝通禮節與技巧-撥打電話

- 事前先預想好所有可能的對話
- 模擬一小段草稿
- 介紹時說三個重點
 - 報上自己的大名
 - 所屬的單位
 - 簡短的說明為何要打這通電話
- 保持情緒平和與頭腦清醒
- 當事情說完時做個結尾
- 避免電話惡作劇
- 留下完整的語音訊息

語音溝通禮節與技巧-接聽電話

- 直接的介紹自己
- 給予回應以及幫助
- 幫別人接電話時更要小心謹慎
- 紀錄訊息時要非常小心
- 告訴對方何時回電
- 語音信箱與電話答錄機
- 告知他人你的語音信箱
- 準備一段友善且專業的留言
- 手機

Ref: 992IPC04 p.12-13.

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。 2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	放大成 B4
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	

六、試述如何發展互信合作的團隊？試述您如何發展本課程中的分組團隊？(10%)

Ans:

Ref: 992IPC05 p.8-11.

團隊發展的四個階段

- 第一階段：成形階段 (形成期)
 - forming
- 第二階段：風暴階段 (風暴期)
 - storming
- 第三階段：常模階段 (規範期)
 - norming
- 第四階段：生產階段 (表現期)
 - performing

Source: 溫玲玉 (2010)

8

團隊成員角色 (Team role theory)

- 組成有效團隊所需的九種角色：
 1. 協調者 (coordinator)
 2. 鞭策者 (shaper)
 3. 開創者 (plant)
 4. 情報者 (resource investigator)
 5. 執行者 (implementer)
 6. 評估者 (monitor evaluator)
 7. 潤滑者 (teamworker)
 8. 完成者 (completer/finisher)
 9. 專家 (specialist)

Source: 溫玲玉 (2010)

9

成功團隊的特質

1. 清晰的目標
2. 健全的團隊結構
3. 有能力勝任的成員
4. 團隊的共識
5. 合作的氣氛
6. 外界的支持與認同
7. 有效的領導

Source: 溫玲玉 (2010)

10

團隊領導者所需要的技能

1. 凝聚成員的感情
2. 給予成員他想要的東西
3. 協助成員釐清未來的生涯
4. 協助成員提升能力
5. 以專業服人
6. 塑造願意認錯的文化
7. 授與權力、承擔責任
8. 創造共同願景

Source: 溫玲玉 (2010)

11

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。 2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	放大成 B4
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	

七、試述如何使團隊會議進行更有效率？試述您如何參與本課程中的分組團隊會議？(10%)

Ans:

Ref: 992IPC05 p.17-20.

團隊會議

- 會議是為了一共同目標，而將一群相關的人聚在一起的行爲，團隊經常為了交流訊息、做決策、團隊溝通或解決問題而進行團隊會議 (team meeting)。
- 團隊會議在促進許多不同的個體凝聚成一個有效團隊上，扮演了相當重要的角色。

Source: 溫玲玉 (2010)

17

規劃與參與有生產力的會議

- 成功的會議是事前充分準備的結果
- 準備會議四大要素
 - 目的 (purpose)
 - 議程 (agenda)
 - 時間 (time)
 - 資訊 (information)。

Source: 溫玲玉 (2010)

18

舉行團隊會議的步驟

1. 清楚的陳述會議的目的
2. 確定與會者名單 (尤其是團對外的人員)
3. 決定開會時間與地點
4. 準備會議議程
5. 召開會議
6. 結束會議

Source: 溫玲玉 (2010)

19

有效的團隊會議技巧

1. 要求團隊成員敞開心胸，坦承地與其他成員交換意見，並充份運用腦力激盪 (brain storming)、創新思考 (creative thinking)、及名義團體技術 (nominal group technique) 等團隊會議技巧。
2. 營造適當的會議氣氛，可以幫助團對達成預期的目標。
 - 所有團隊成員都應該參與會議的進行，並表達自己的意見。

Source: 溫玲玉 (2010)

20

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。 2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	放大成 B4
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	

八、試述傾聽的過程與有效的傾聽技巧？(10%)

Ans:

Ref: 992IPC07 p.7, 8, 15.

傾聽 (Listening)

- 傾聽 (listening) 是一個複雜的心理過程，包含認知、解釋、評估與行動四個階段。



Source: 溫玲玉 (2010)

7

傾聽的過程

- 認知 (perception)
 - 透過感官接收訊息，訊息會從短期記憶移轉到長期記憶。
- 解釋 (interpretation)
 - 對訊息意義的了解，可從文字、過濾、聲調與非口頭上的線索推測談話者真正的意思。
- 評估 (evaluation)
 - 對訊息的看法或感受
- 行動 (action)
 - 對所接收到的訊息經過思考後，採取適當的回應。

Source: 溫玲玉 (2010)

8

有效的傾聽技巧

- 交談時應注視對方
- 多聽少說
- 積極的態度—當你不了解時，記得發問問題
- 避免打斷對方的談話
- 當你傾聽時，切勿思考你的答案
- 積極傾聽 (active listening)
 - 注意的技巧 (attending skills)
 - 追隨的技巧 (following skills)
 - 反應的技巧 (reflecting skills)

Source: 溫玲玉 (2010)

14

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	放大成 B4

九、試述簡報時應注意的技巧? (10%)

Ans:

Ref: 992IPC08 p.6-11, 13-17.

簡報技巧—聲音

- 腹式發聲法
 - 演講時，盡量採用腹式發聲法，減少對喉嚨的負擔。
- 音調 (Tone)
 - 適中、悅耳，避免過高或過低
- 音量 (Volume)
 - 強調重點內容，引起注意
- 速度 (Speed)
 - 說話速度每分鐘約 100 ~ 120 個字
 - 簡報時放慢講話速度，緊張會導致越講越快
- 聲音的抑揚頓挫
- 口齒清晰

Source: 溫玲玉 (2010)

7

簡報技巧—視覺

- 注視 (eye contact)
 - 關懷的眼神
 - 眼神與全場的觀眾短暫的接觸
- 臉部表情 (facial expression)
 - 自然親切
 - 保持笑容
- 身體移動與姿勢 (body movement and posture)
 - 平穩的身體移動
 - 抬頭挺胸，展現專業與自信
- 手勢 (gesture)

Source: 溫玲玉 (2010)

8

簡報技巧—心理

- 可靠度 (reliability)
- 真誠度 (sincerity)
- 自信心 (self-confidence)
 - 燦爛的笑容
 - 多練習 (Practice makes perfect!)

Source: 溫玲玉 (2010)

9

簡報技巧—其他

- 溝通媒體的運用 (板書、投影片)
- 趣語安排
 - 笑話
 - 生動感人的故事
 - 勵志的故事
- 時間掌控
 - 把握起、承、轉、合四大脈絡
- 服裝儀容
 - 第一印象來自穿著打扮與儀態
 - 正式西裝、套裝
- 回饋處理
 - 正向積極的態度回應觀眾提問

Source: 溫玲玉 (2010)

10

演講內容的主要組織架構

1. 訂定明確的主題方向與目標
2. 有計劃地組織演講內容的起承轉合
3. 精心設計的開場白介紹
4. 再深入主題的核心
5. 結論一定要環扣主題

Source: 溫玲玉 (2010)

11

準備演講的技巧

1. 明定目標

- 認知你的演講目的
- 瞭解你的觀眾

Source: 溫玲玉 (2010)

13

準備演講的技巧

2. 組織演講內容

- Step1. Tell them what you're going to tell them.
 - 告訴觀眾你即將要演說的內容
- Step2. Tell them.
 - 告訴他們
- Step3. Tell them what you've just told.
 - 告訴觀眾你剛演講的內容

Source: 溫玲玉 (2010)

14

考試日期：100 年 4 月 21 日 (星期四) 第 4 節	※請務必註記，准帶項目打「V」，否則打「X」。					1. 需加發計算紙(B5 白紙)或答案紙請在試題內封袋備註。 2. 本命題紙為 A4 大小，印刷格式統一由閱場判斷是否放大或合併印刷，如有特殊需求，請註記：
本試題共 1 頁，附件共 0 頁，印刷份數：90 份	計算機	課本	筆記	字典 電子辭典	其他	放大成 B4
備註：可另攜 A4 筆記 1 張 (親筆手寫)	X	X	V	X	X	

準備演講的技巧

3. 開場白

- 引起觀眾的注意與興趣
- 以故事、事實、數據、摘引、相關的問題獲取注意
- 以專業知識與經歷來建立說服力
- 介紹你的主題
- 預先提及演講的重點

Source: 溫玲玉 (2010)

15

準備演講的技巧

4. 主體

- 發展 3~5 個主要的重點
- 支持性資料的搜集
- 有邏輯地排列說明的要點，由最重要到較不重要
- 準備「勵志集」與「笑話集」兩本武功祕笈
- 準備多一些內容

Source: 溫玲玉 (2010)

16

準備演講的技巧

5. 結論

- 回顧主要的重點
- 提供一個整場最後的關鍵，告訴聽眾他們如何能使用這資訊，為什麼你要講這些內容，或你要他們採取任何行動
- 計劃一個優雅的退場，讓聽眾留下美好的印象離席

Source: 溫玲玉 (2010)

17

十、試述您所學習到的人際溝通技巧，您如何善用到生活中？(10%)

Ans:

Ref: 992IPC02 p.24.

溝通是需要學習的

- 同理心
 - 設身處地的為他人著想
- 尊重與接納
 - 將對方視為一個獨立的個體，尊重對方的感受與經驗，並以接納的心態面對
- 真誠
 - 發自內心、自在、誠懇和自發的行為與態度。
- 讚美
 - 應給與誠心誠意、發自內心且恰如其分的讚美。

Source: 溫玲玉 (2010)

24

第 9 頁

注意：1、考試求公平及公正，請同學務必自律，維護學校與學生之榮譽。

2、考試時不得有交談、攜卷出場、窺視、傳遞、代考、夾帶等違規行為，違者將受嚴重議處。