

六、有效溝通、協調及團隊合作的能力(能力指標 6)

一、選擇題：

1. (1)溝通要領的第一要項為何？(1)面對面協調(2)利用書信(3)利用網路(4)利用第三者。
2. (3)協調時要保持怎樣的心態？(1)強勢(2)哀兵(3)平和(4)委曲求全。
3. (1)正常團隊中可以更異的是什麼？(1)領導者 (2)合作 (3)服從 (4)無私。
4. (1)個人的利益如果與團隊衝突應該如何處置？(1)置團隊為先(2)離開(3)發黑函(4)衝突。
5. (1)接到黑函應該如何處置？(1)與當事人當面溝通(2)棄之不理(3)調查黑函來源(4)送交警調單位。
6. (4)有效的溝通應該如何達成？(1)於網路上公佈(2)告知於主管(3)針對當事者 (4)當眾全面告知。
7. (2)與人溝通中下列何者態度偏差？(1)傾聽紀錄(2)沉思(3)正視對方(4)和氣提問。
8. (2)在校學習中，下列何者應該是你解題時的最佳導師？(1)助教 (2)任課老師 (3)同學(4)導師。
9. (1)當你在工廠中受到同事的委屈你第一個應該尋找的協助對象為何？(1)主管(2)廠長(3)記者(4)立法委員。
10. (2)協調失敗時應該保持何種心態？(1)撂下狠話(2)平氣再思策略(3)哭天搶地(4)玉石共焚。
11. (4)下列何者不應該列為溝通失敗的主因？(1)沒做好完善準備(2)不了解自己的立場(3)缺乏自信(4)對手太強勢。
12. (4)學校基礎實驗課程所欠缺的項目為何？(1)培養團隊精神(2)增加實務經驗(3)學習表達溝通(4)研究發展。
13. (2)團隊中如果有消極與不合作者，你首先應該如何處置？(1)不理會 (2)嘗試溝通 (3)直接呈報上級(4)剔除不合作者。
14. (4)對於實驗分工最好的作法為何？(1)詳細分工，不相干擾各司其職(2)依照能力分工，各司其職(3)細分題目，分工後再做整合 (4)一起實驗共同討論互相幫忙。
15. (1)班呼為”我會！我能！我愛你”主要是培養什麼精神？(1)勇氣、自信、仁愛，(2)勤勞樸實，(3)獨立自主，(4)卓越超人唯我獨尊。

16. (3)對待部署應具備的態度，何者較適當？(1)嚴厲管教，(2)放任自由，(3)因材施教，(4)鄙視建言。
17. (4)學校工讀的最重要意義是(1)掙取學費，(2)學習管理理念，(3)學得專業知識，(4)學習職場倫理。
18. (3)工讀實習的主要目的為何？(1)填補學費(2)學習專業技能 (3)學習做人做事(4)了解工廠生態。
19. (1)團隊最可悲的是什麼？(1)分崩離析 (2)為弱勢族群 (3)缺乏經費 (4)缺乏領導者。
20. (1)協調最可惡者為何？(1)欺騙 (2)口出穢言 (3)強勢凌人 (4)哭天搶地。
21. (4)何者不易維持良好的人際關係？(1)感激 (2)讚美 (3)接納 (4)漫罵。
22. (4)在團隊中何種措施較不易有好的互動？(1)確立目標 (2)有效表達 (3)適度回饋 (4)爭功諉過。
23. (3)何者不是協調的要項？(1)目標的一致認知 (2)站在共同負責的立場 (3)趨於理論化之相互攻訐 (4)士氣的提昇。
24. (1)何種表達溝通最有效果(1)肢體表情 (2)聲音腔調 (3)用詞遣字 (4)說話內容。
25. (2)下列何者應該長期、量化、完整的溝通安全議題？(1)投資者 (2)工程師 (3)議員
26. (1)對於管理的敘述下列何者是錯的？(1)管理乃是能自行獨立完成作業的一種藝術(2)需以系統的觀念、管理科學的技術來達成計劃、組織、執行、控制等活動。(3)管理乃是經由他人完成作業的一種藝術。
27. (2)工廠中主要以下列何種方法做好品質管制？(1)成本會計(2)數理統計(3)資訊設備(4)工業心理學
28. (1)為了解決作業上的問題，工廠組織中設立的委員會，人數以多少較為適當？(1)3~5人(2) 7~12人(3) 20~35人(4) 50~100人
29. (1)工廠中的管理顧問作為幕僚，其工作與下列何者有最密切的關係？(1)廠長(2)工場主任(3)領班 (4)操作員
30. (2)泰勒氏設立分職式工廠組織其要點是根據何種因素將工作分為若干部門？(1)學歷(2)效能(3)經歷(4)人際關係
31. (1)實施品質管值是要(1)能使產品品質保持一定水準(2)提高產品品質(3)維持最高品質水準

(4)節省人力。

32. (4)品管作業中特性要因分析圖之製作主要是(1)參考資料(2) 抄襲別人(3)由化驗室提供(4)經由腦力激盪。
33. (2)下列何者為品質機能中的預防機能(品質管理) (1)不良品處置(2)教育訓練 (3)抱怨處理(4)出廠檢查。
34. (4)品質管制是(1)主管以上人員的責任 (2)品管課人員的責任 (3)領班的責任 (4)所有的從業人員的責任。
35. (4)下列何者非品質管制的要素(4M)之一(1)Material (2) Machine (3) Method (4)Money 。
36. (3)下列何者不是品質管制的管理循環原則？(1)計劃(Plan)(2)執行(Do)(3)命令(Order)(4)改進(Action)

二、問答題：

1. 試敘述團隊與個人間的關係？

(1) 應該能指出個人與團隊的相依性。

(2) 應該能說明你對於團隊的期望與個人對於團隊所應該付出的心力。

2. 試敘述你對於工廠內的勞資糾紛應該如何進行溝通與協調？

(1) 應該能具有明確的看法。

(2) 應該能合情合理。

(3) 應該能了解雙方面的立場。