

4.2

傳意與旅遊行業

(i) 對傳意過程的基本認識

學習目標：

- 1.描述傳意的基本概念及過程；及
- 2.分辨單向傳意與雙向傳意。

A. 何謂人與人之間的溝通？

我們每天都和別人溝通。溝通是人類互相接觸的基本方式，更可從中分享資訊和交換意見。溝通亦有助建立人際關係。

溝通可定義為：「把思想和信息由一方傳到另一方，令受話人明白內容及作出回應的過程。」

以上定義只局限於「故意」或「有意識」地溝通。但溝通可以是「無意」或「無意識」的，即我們有時會無意中把信息傳到另一方。這種無意識溝通可稱為「意外」溝通。

在本單元裏，「溝通」與「傳意」二詞將交替運用。

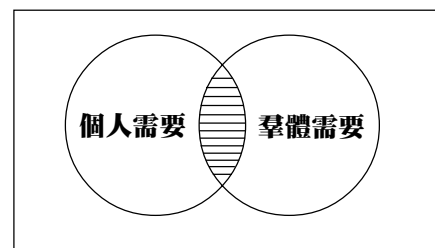
B. 傳意的目的

我們為了生存而溝通。每個人與生俱來都有許多必須滿足的需要：個人需要與羣體需要。我們若要生存，就必須透過溝通去滿足這些需要。

個人需要：個人為求生存而極力滿足的一些需要，如進食、爭取別人的了解和接納。

羣體需要：羣體或羣體中的成員為求整體生存而極力滿足的一些需要。

個人需要與羣體需要之間的關係相當密切。個人時常為滿足本身或羣體的需要而完成某一件事。例如，公司經理可能為求得到年終花紅，所以極力爭取達到公司要求的銷售額；正當他滿足了個人需要之時，他的行為無形中已成為其他同事的榜樣，因而同時滿足了羣體的需要。



個人需要與羣體需要的界線難以劃清

一般來說，傳意能達到以下目的：學習事物、建立關係、傳遞意念、說服別人 and 提供援助。透過發揮這些目的，傳意幫助我們滿足個人和群體的需要，從而維持我們日常的生活。

1. 學習事物

我們從溝通過程中認識周遭事物，學懂怎樣爭取行動和作出反應。我們和別人交談、接觸，便可知道多些事物。我們可以從別人對自己思想、感受、行為所作出的反應，得知社會規範和道德標準。我們跟別人作比較時，可以從中判斷自己的表現、能力、態度。無論別人給予我們直接或間接的信息，都有助我們塑造自我形象。

2. 建立關係

我們可以透過跟別人溝通去建立、維持、發展互相的關係，更可以認識周遭的人及尋找「歸屬感」、「認同感」。

3. 傳遞意念

在傳意過程中，我們可以告訴別人自己的需要、計劃、意念、行為，從而促成為求每天生存而必須做的事。

4. 說服別人

透過傳意，我們可以改變別人的態度和行為，從而使別人採納自己的意見和行為，甚至令別人採用自己的方式做事。

5. 提供援助

我們可以透過傳意向別人求助或幫助別人，例如我們可以擔當聆聽者的角色去幫助別人。



我們透過傳意而獲得幫助

C. 何謂有效的傳意？

傳意是指某一方把信息或思想傳遞到另一方，務求使對方能夠明白及作出回應。當所傳遞的信息與所接收的信息相同時，這便稱為有效的傳意。

D. 何謂良好人際關係？

人際關係的定義是指兩個或以上的社會人士在不同程度上互相滿足對方的需要。當人們的需要完全或大致得到滿足時，人際關係便可以說是良好。

E. 旅遊業的有效傳意和良好人際關係

旅遊業是服務行業，當中涉及許多人際交往事宜。旅遊業從業員在向遊客提供服務之餘，也往往須要與下屬、上司、同事、供應商和顧客溝通。

而遊客在享用旅遊產品及服務時，也會與旅遊業人士溝通。

旅遊業的傳意過程往往牽涉來自不同國家，擁有不同文化背景的發送人和受話人。由於他們既互不相識，又沒有時間發展深厚友誼，故此雙方之間的人際關係十分簡單。雖然如此，假若他們能夠好好溝通，雙方仍然可以在這種「第一次印象」之類的關係中得到愉快的經驗。

在旅遊業的傳意過程中，外表是十分重要，因為外表是最容易受到別人的評論。至於友善、熱情、開放等個人素質也有助於達到有效傳意與良好人際關係。

良好人際關係對屬於服務性質的旅遊業是十分重要的。服務質量在很大程度上是取決於服務員的素質。衡量服務質量的準則不及衡量產品質量的準則多。所以，與顧客建立良好人際關係成為提供良好服務質量的一個重要因素。

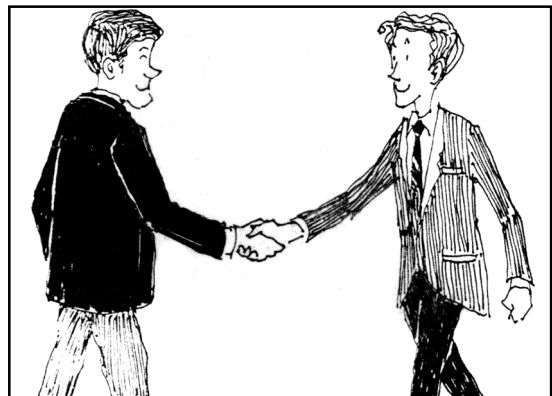
F. 基於下列原因，有效的傳意也對旅遊業十分重要：

1. 確保有效地提供服務：有效的傳意能夠確保所提供的服務真正符合顧客所需，既可令顧客滿意，又可善用資源。

2. 確保服務快捷妥當：旅遊業機構必須盡快提供顧客所需的服務，也必須避免因提供了不適當的服務而浪費時間。

3. 營造親切感：由於旅遊業是提供消閒娛樂的行業，故此，有效的傳意有助於營造親切感和輕鬆的氣氛。顧客正因為身處這種輕鬆愉快的環境，才能盡情享受旅遊的樂趣。

4. 促進國際之間的了解：旅遊業令來自不同國家的人士歡聚一堂。如果遊客與當地居民能夠良好地溝通，便會促進國與國之間的了解。隨着大規模的交通設施日益發展，再加上人們的休閒時間日漸增多，到外地旅遊已成為十分普遍的活動。因此，身處世界

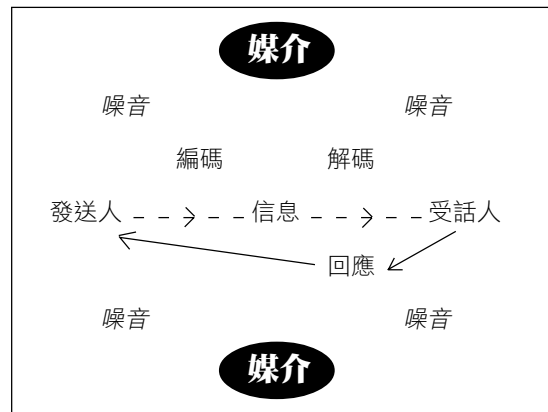


在旅遊業中，問候客人是最普遍的傳意過程

各地的人士已經相近得猶如鄰居一樣。適當的傳意技巧對促進互相之間的了解、培養良好的人際關係乃十分重要。

G. 傳意的過程

在傳意過程中，發送人先將信息編碼，然後透過某種媒介把信息傳遞給受話人；然後，受話人把信息解碼，最後向發送人作出回應。但是，傳意的過程很容易受噪音干擾。所以，傳意過程由以下8個部分組成：發送人、受話人、信息、媒介、編碼、解碼、回應及噪音。



傳意過程

1. 發送人

發送人是信息來源。如果甲主動與乙談話，甲便是發送人。

2. 受話人

受話人是信息的目的地。如果甲主動與乙談話，乙便是受話人。

在雙向傳意過程中（將於下一部分討論），談話雙方會輪流作為發送人和受話人。發送人與受話人的個人素質、背景、經驗，都會大大影響傳意的效果。

3. 信息

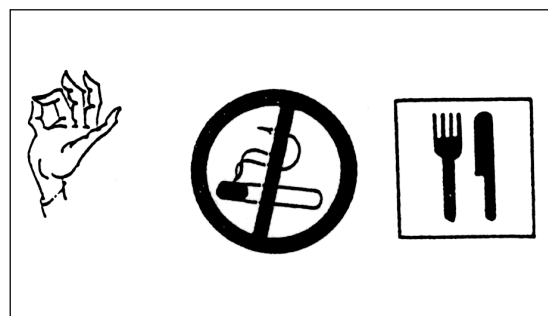
信息是指發送人傳遞給受話人的資訊，其含意決定受話人將會怎樣反應。信息是由言語和非言語「代碼」傳遞，並且含有不同層次的意義。



言語代碼

代碼

代碼是一套符號體系，分為言語和非言語兩類，用以傳遞發送人給受話人的信息。言語代碼是指透過書寫或口述所得的符號，如字、詞、數字等等。非言語代碼則是靠身體動作表達的標記或暗示，如手勢、面部表情等等。



非言語代碼

不同文化的人可能用不同的言語與非言語代碼溝通。在許多事例當中，不同文化的人雖然共用同一種代碼，但原來背後卻表達不同的意念，因而導致溝通出現問題。我們將在下一章詳細討論文化差異對人際溝通的影響。

4. 媒介

媒介是指發送與接收信息的途徑，如透過面談、電子郵箱、ICQ、或電子科技（電話、圖文傳真、電報、視像電話等等）。

媒介可分為以下5個類別：「言語」，即說話；「聽覺」，即聆聽；「視覺」，即觀看；「觸覺」，即觸摸；「嗅覺」，即氣味。我們極少單靠一種媒介傳遞信息，而是經常同時使用3至4種傳意媒介。



電話



視像電話

資料來源：1993年4月7日<<南華早報>>

5. 編碼

編碼是製造信息的行動，即把思想和意念轉換成言語或非言語代碼，然後選取適當媒介把信息傳遞給受話人。編碼行動有時在很短時間內便能完成，尤其是一些要求即時傳遞信息的情況下（如面談）。但在某些情況下，編碼行動則須要較長時間才能完成，例如寫信。

6. 解碼

解碼是指受話人把代碼轉換成他可以理解的信息。完成解碼過程後，受話人便可取得信息內容。

7. 回應

回應是指當受話人收到信息後，向發送人作出回覆。它可以是簡單的句語，如「是」或「我明白」；又可以是面部表情或目光活動；更可以是身體動作。當受話人回應時，雙向傳意過程便形成一個被稱為「回應」的信息由受話人傳遞給發送人；換句話說，本來是發送人和受話人的雙方便調換了角色。回應也可分為言語及非言語兩種。「不回應」或保持沉默也可被視為另一種回應。通過觀察所得的回應，我們可以判斷究竟信息是否已經準確地傳遞與接收。

受話人若要作出有效的回應，便必須即時清楚和簡單地針對所接收到的信息內容，卻

非針對發送人而作出回覆。你也許會反對發送人的觀點，但是有效的回應應該是表明自己持有不同看法，而並非指出發送人的觀點有錯誤。

8. 噪音

噪音是圍繞着整個傳意過程的雜音，它干擾着傳意的過程，甚至影響傳意效果。噪音可分為「自然」及「心理」兩類。自然噪音是存在於自然環境裏的聲音，例如隔鄰的電鑽聲。心理噪音是存在於傳意者腦裏的聲音，例如一個人對傳遞的話題持有偏見，便無法準確地理解信息。



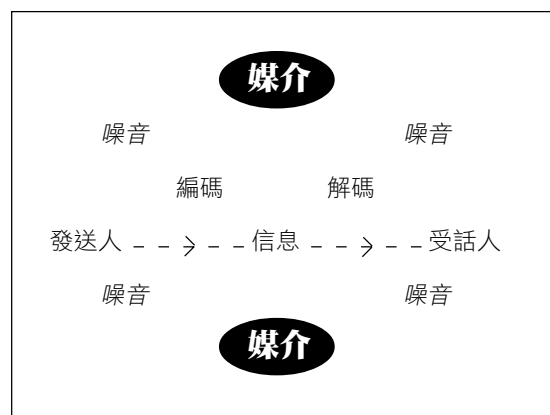
自然噪音

H. 傳意過程的種類

傳意過程可分為單向和雙向兩類。

1. 單向傳意

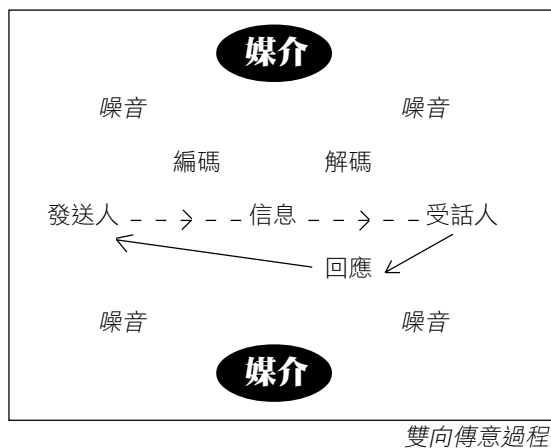
在傳意過程中如只有一個信息來源和一個接收者時，這便稱為單向傳意。發送人把信息傳遞到受話人後，單向傳意便告完結，並無提供讓受話人向發送人作出回應的機會。例如，一些文字通告便屬於單向傳意。單向傳意的效果不及雙向傳意般理想，並只適用在某些不需要尋求回應的情況下，如指示道路使用者的路牌。



單向傳意過程

2. 雙向傳意

在傳意過程中假若同時有兩個信息來源和兩個接收者時，這便是雙向傳意。在雙向傳意中，受話人可以向信息發送人作出回應，一方面可以澄清信息內容，另一方面又可以把新資料加入信息中。因此，這是較有效的傳意形式。



學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (i) 對傳意過程的基本認識

工作紙 4.2 (i)

活動（一）

試列舉你在校內與人溝通的 5 個例子，並討論每次溝通時想達致的目的。

例子 1：_____

溝通目的：_____

例子 2：_____

溝通目的：_____

例子 3：_____

溝通目的：_____

例子 4：_____

溝通目的：_____

例子 5：_____

溝通目的：_____

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (i) 對傳意過程的基本認識

工作紙 4.2 (i)

活動（二）

細讀以下兩段對話，然後回答問題。

對話1：餐廳

客人：我已經等了5分鐘，但仍無人前來招呼。

侍應生：對不起，先生！請問你想吃甚麼呢？

客人：我趕着去談生意……早知道便不來這裏，改去其他餐廳了。

侍應生：先生，請你原諒！如果你現在點菜的話，我保證20分鐘內必定能起菜。

客人：甚麼？還要多等20分鐘？有沒有其他更快捷的選擇？我真應該去麥當勞就好了。

侍應生：有，先生！我們有套餐，只需10分鐘便可。

客人：就給我一個套餐。快！

1. 你認為侍應生的態度如何？

2. 你認為客人的態度如何？

3. 侍應生的態度如何影響整個傳意過程？
