

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

對話2：手錶店

店員：早晨，先生！有甚麼需要幫忙的嗎？

遊客：我想買一份禮物送給朋友。這個鐘賣多少錢？

店員：港幣 550 元。但請問你的朋友是否中國人呢？

遊客：對，是一位中國籍的女士。可否給我折扣呢？

店員：先生，我建議你還是買一隻女裝手錶吧。你喜歡這個嗎？這是最新運到的……

遊客：等一等，我還是比較喜歡這個鐘。你可給我折扣嗎？

店員：先生，我認為手錶比較適合你的中國朋友，因為在中國習俗裏，我們不會把鐘當作禮物。

遊客：甚麼？鐘有甚麼不好？

店員：中文裏有「送終」一詞，意思是代表不祥，而「送鐘」和「送終」的發音一樣，所以還是手錶比較適合。

遊客：噢！那麼我應該選擇手錶了。

1. 遊客原本打算送甚麼禮物給他的中國朋友？

2. 送鐘給中國人有何不對？

3. 你認為店員應否把中國習俗告訴遊客？為甚麼？

4. 店員的行動如何影響整個傳意過程？

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（三）

試討論在以下兩個情況下，單向與雙向傳意所帶來的不同效果。

情況 1

有一名貴賓應該在中午12時退房，但到了下午1時他仍未結賬；而那房間又已被另一名貴賓預訂了，他將於下午二時半到達。因此，那位客人必須在下午一時半前退房，好讓房務人員打掃乾淨及讓客務主任放上貴賓用的擺設。接待員正設法令該名貴賓結賬退房。

1. 接待員應該怎樣做呢？

2. 在上述情況中，哪種傳意方式比較合適呢？為甚麼？

情況 2

彼得是酒店的接待處經理，已服務該酒店長達10年，並一向表現出色。但最近他上班時經常遲到超過10分鐘，並在工作期間顯得疲倦不堪。酒店行政經理對彼得之表現感到懊惱。

1. 在上述情況中，哪種傳意方式比較合適呢？為甚麼？

2. 行政經理應該怎樣做呢？

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（四）

1. 試列舉在學校生活中單向及雙向傳意的例子各一。

單向傳意：_____

雙向傳意：_____

2. 試列舉在日常生活中單向及雙向傳意的例子各一。

單向傳意：_____

雙向傳意：_____

(ii) 影響詮釋信息的因素

學習目標：

指出及分析影響詮釋信息的因素。

由於受話人必須把發送人所傳遞的信息詮釋及解碼，所以收到的信息與發送人原本的信息可能會有出入。另外，不同人對同一信息會有不同理解；再者，同一個人在不同時候都可能對信息有不同的詮釋。這全是因為有很多影響信息理解的因素存在。

A. 內容的選擇及組織

若想成功地傳遞意念和準確地理解信息，便很需要適當地選取和安排信息內容。信息內容愈是組織得宜，便愈能令人清楚地理解其意思。發送人有責任妥善地選取與安排所要傳遞的信息內容。

我們必須按傳意的目的去選取適當的信息內容。信息內容必須安排得有條不紊，並同合乎邏輯。

另外，我們必須小心選取適當的字句，例如避免在報告中採用煽情文字。不過，在適當情況下，煽情文字卻有助營造氣氛、加強傳意效果。

B. 表達的風格

我們理解信息時並非單憑內容，而是會受到發送人的表達技巧、面部表情、姿勢等因素影響。

有些傳意者因為事前準備較小，所以一邊傳意，一邊組織意念。雖然所傳遞出來的信息能反映傳意者的真實情感，但是傳意者卻無法控制受話人怎樣理解信息。有些傳意者在事前則準備充足，甚至利用視聽器材作輔助，因此，他們的表達風格能使受話人按照其預設的方式去理解信息內容。

口述表達技巧

音調 是指聲音高低

音量 是指聲音大小

音速 是指說話速度

活潑 是指演說時的生動程度

停頓 是指演說時的暫停

此外，說話和身體方面的表達技巧也會影響信息的詮釋。說話方面的表達技巧包括適度的音調、音量、速度等等。身體方面的表達技巧則包括手勢、動作、面部表情、目光接觸等等。一個成功的傳意者必須具備自信和投入。

C. 術語的運用

術語是指只有某一羣體、專業或國家裏的人才懂的語言。

術語經常把遊客難倒。例如美國的地下鐵路被稱為「隧道」(subway)，但香港則稱為「地下鐵路」。如果美國人在香港或倫敦問路，說要到「隧道」去，他們便會被帶到方便行人過馬路的「地下通道」了。

酒店和旅行社職員有時會忘記遊客並不懂得其行業獨有的詞彙，以下便是旅遊業內的一些術語和簡略詞：

旅遊業的術語

Upgrade/UG

用於酒店和航空公司，指在毋須另加收費或給予折扣優惠的情況下，把客人原先所訂服務的等級提升，目的通常是要獲取客人的好感。

「當然等級優惠」是指當客人所訂的服務等級已額滿時，酒店或航空公司便會安排他們享用更高等級的服務。

Walk-in

用於酒店，指客人並無辦理預訂手續。

Closed

用於酒店及航空公司，指因為名額已滿，所以不可接受更多的預訂。

Open

用於酒店及航空公司，指尚有房間或機會，所以歡迎預訂。

Light luggage

用於酒店，指較少攜帶行李的客人。

Sleep out

用於酒店，指客人沒有在房間度宿。

No show

用於酒店、航空公司、旅行社，指客人雖已預訂服務，卻並沒露面。

酒店簡略語

ABF —— 美式早餐	MSG —— 口訊
ARR —— 抵達	NS —— 失信
B&B —— 包一晚住宿及一頓早餐 的私人旅店	RM —— 房間
BKG —— 預訂	RSVN —— 預訂
CI —— 入住	RT —— 來回旅程
CO —— 退房	SB —— 留下不走
DBL —— 備有一張雙人牀的房間	TWN —— 備有兩張單人牀的雙人房
DND —— 請勿打擾	UG —— 升級優惠
GTD —— 保證	

航空公司縮略語

AGT —— 旅行社	ORIG —— 起點 / 出發點
ARR —— 抵達	OSI —— 其他服務資料
ASAP —— 盡早	PNR —— 乘客個人記錄
CHD —— 小童	PSGR —— 乘客
CONX —— 接駁	RES —— 預訂
DAPO —— 盡力提供服務	RQST —— 座位要求（包括特別的號碼或喜好）
DEP —— 離境	STVR —— 停站
NOSH —— 失信	VIP —— 貴賓

相反來說，倘若發送人與受話人有相同背景，使用術語便有助傳達正確信息。對懂得術語或簡略語的人而言，使用術語既可避免誤解，又可改善傳意效率。

D. 所選擇的傳意途徑

在不同場合中，不同的傳意媒介會帶來不同的效果。

有時符號、標誌和圖畫傳意比文字傳意更好，它們有助於打破語言障礙，例如，一幅展示遊客區美麗景色的圖畫比純文字的描述更加吸引。

餐廳營業時間這一類例行信息，可以透過通告來傳遞。假若所傳遞的信息需獲得即時

回應，使用電話便比書寫信件較適合了。但在某些情況下，使用電話並不恰當，例如當要求酒店住客退房時，書寫信件便比使用電話較容易被住客接受。

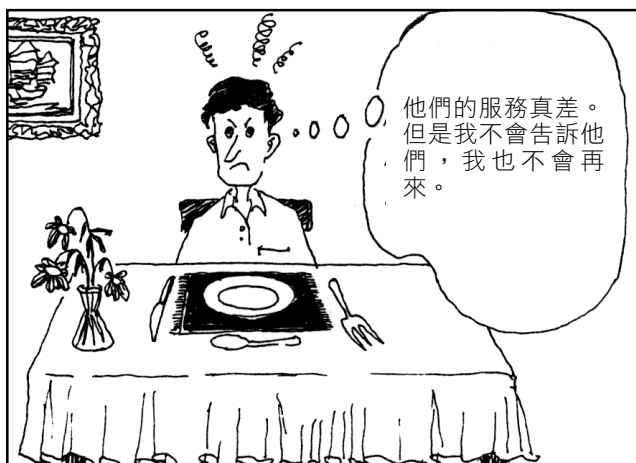
在複雜的情形下，例如在學習高科技知識時，我們須要採用口述和視覺這兩種傳意媒介。視覺媒介（如圖畫）能夠顯示高科技器材內在的精密結構；而口述媒介則有助學習者明白圖畫內容。

E. 發放信息及接收信息者不同的意見及態度

在傳意過程中，發送人與受話人雙方的態度都會影響他們怎樣理解信息。

發送人與受話人雙方必須互相信任，如果雙方互不信任或存有偏見，他們就會有意或無意地誤解信息。當雙方極度互不信任時，所要傳遞的信息便會帶來反效果。例如，一間酒店推出新制度去評估職員表現，以期改善他們的服務素質，職員則誤以為新制度旨在削減人手，員工士氣及表現便大受影響了。

在極端情況下，當雙方完全互不信任時，他們便會拒絕溝通。例如，某些遊客在酒店或餐廳經歷不愉快事件後，除非能找到可以信任及持開放態度的管理階層，否則會乾脆不作任何投訴。



雖然遊客不滿餐廳服務，但仍不願向管理階層投訴

F. 先入為主的意念

很少人會絕對理性地思考，我們時常會先入為主地去理解信息。

我們會對某些人持有先入為主的看法。正如我們相信我們的朋友喜歡自己，於是時常把朋友的評語看作為正面及鼓舞性的；而我們又猜想敵人必定不喜歡自己，所以總認為敵人的評語是負面及挑剔的。

我們也對傳意話題持有先入為主的看法。例如，吸煙者絕少贊同戒煙會帶來好處；環保支持者則非常同意宣傳廢紙再造的信息。

試想一下，假如遊客來港旅遊的經歷並不愉快，他們可能會告訴朋友：「唉！香港人簡直是小偷。偶一不慎，他們便會偷去你的財物。去年，我的照相機便給香港的小偷偷掉了。」因此，其他遊客或準遊客也會對香港產生先入為主的誤解了。



一名遊客正向朋友講述自己在港旅行時的不愉快經驗

有時身處一個嘈雜的環境裏，我們很容易便會錯誤理解信息。這種情形時常在課堂上發生，例如當四周的同學都大聲談話時，你便不能清楚地聽到老師講話。

我們也可以利用實際環境，令別人以你所預設的方式去理解信息。音樂與裝飾物能影響受話人的情緒狀態，所以也能影響他怎樣理解信息。例如，色彩繽紛的裝飾與輕鬆愉快的音樂便有助營造聖誕的歡樂氣氛。

H. 生理和情緒狀態

生理和情緒狀態會影響我們的理解能力，因此，同一個人在不同時候，其理解能力都可能有差別。

當我們感到疲倦、難以集中精神時，便可能會誤解信息。又例如在悶熱的夏天裏當看到宣傳凍飲的廣告時，我們便會感到涼快振奮；可是，在寒冬中看到同一個廣告時，其吸引力便會大大減少。



在炎夏裏一個凍飲廣告會令我們覺得涼快

當情緒不穩時，我們通常不能理性地分析信息內容。發送人感情上的打擊會令受話人產生情感反應，於是這些反應也就直接影響受話人怎樣理解信息。適當地控制自己的情緒，將有助於加強傳意的效果。

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (ii) 影響詮釋信息的因素 工作紙 4.2 (ii)

活動（一）

1. 試描述兩次別人誤解了你所傳遞的信息的親身經驗。

2. 當別人誤解了你的信息後，結果如何？

3. 有哪些因素導致你的信息被人誤解？

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

4.2 (ii) 影響詮釋信息的因素

工作紙 4.2 (ii)

活動（二）

試利用由老師提供的資料，準備一篇關於某旅遊地點的簡短演詞。演詞的內容應包括：（1）旅遊點；（2）旅遊點位置；（3）與其他旅遊點有甚麼不同；（4）此旅遊點是否有很多人認識？（5）請準備演說所用的視覺教材（例如：明信片、紀念品、相片）。老師將會選5名學生向全班講解演詞，其他學生應對演詞作出評論。

試撰寫一篇大約100字的簡短演詞：

學生工作紙

姓名：_____ 班別：_____ 學號：_____

積分：_____ 日期：_____

學生應就下列各點作出評論：

1. 所選內容：_____

2. 內容的安排：_____

3. 表達風格：_____

4. 所用術語：_____
