

全国 2017 年 4 月高等教育自学考试

商务交流(二) 试题

课程代码:00892

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 保证良好倾听最简单的方法是  
A. 倾听主要观点  
B. 记笔记  
C. 集中注意力  
D. 保持开放的心态
2. 最好由群体执行的工作是  
A. 需要创造性的工作  
B. 需要智力技能的工作  
C. 记忆和回忆信息并不重要的工作  
D. 判断的对象意义明确的工作
3. 面谈这种交流方式比较适用于  
A. 个人之间交流,访问客户  
B. 小组讨论,介绍情况  
C. 长距离交流  
D. 需要即时讨论或解决问题
4. 下列属于不可控变量的是  
A. 成员满意度  
B. 群体生产率  
C. 群体规模  
D. 群体对任务的激励
5. 在处理顾客的投诉电话时应做到的是  
A. 在顾客生气时尽量解释原因  
B. 将责任转到供应商身上以寻求同情  
C. 如果还有进一步的问题,总要先给顾客打电话,不要冒再次惹恼顾客的风险  
D. 未征求上级主管意见之前,先同意顾客提出的某种解决问题的办法

6. 随着群体规模的扩大,可能产生的后果是
- A. 采取一致同意的决议减少                      B. 对小问题敏感性提高  
C. 完成任务花费的时间增加                      D. 成员表达思想变化较少
7. 假如你要向你的主管传递一条信息,从理解到接受阶段,可能发生的障碍是
- A. 本人信心不足                                      B. 接收者带有偏见  
C. 知识背景差异                                      D. 噪音干扰
8. 关于领导风格,表述正确的是
- A. 民主风格的群体生产率通常不高  
B. 无论哪一种领导风格都是为了实现群体目标  
C. 民主风格有明显的优点,适用于任何时候  
D. 自由放任的风格几乎完全不关心目标的实现
9. 在群体交流中,进行特殊辩护的成员所扮演的角色是
- A. 任务角色    B. 群体建设和维持角色  
C. 任务和维持双重角色                              D. 无功能行为的类型
10. 人们在使用语言交流的同时,不可避免地伴随其他形式的交流,这些语言之外的交流统称为
- A. 身体语言    B. 附加交流  
C. 言外之意    D. 行为举止
11. 下列属于秘书或记录员在会议期间的职责的是
- A. 发送会议通知或议程  
B. 记录进程  
C. 从以前的记录或新的信息源收集资料  
D. 起草备忘录
12. 通常管理者与员工讲话时应保持的距离是
- A. 社会距离的近状态                                      B. 社会距离的远状态  
C. 公共距离的远状态                                      D. 公共距离的近状态
13. 在召开电话会议时,参与者不妥当的做法是
- A. 不要和别人同时讲话  
B. 发言前稍等片刻,以确认别人真正讲完了  
C. 当提出问题时,明确提问对象  
D. 若没有现成的答案,不要总是应答别人的提问
14. 面谈时,为引出更多细节的提问类型是
- A. 提示性提问    B. 另有用意的提问  
C. 引导性提问    D. 深入调查的提问

15. 清楚、灵活,有时可能会挡住视线的视觉辅助手段是  
A. 粘贴物品 B. 模型和试验  
C. 投影仪 D. 幻灯机
16. 两个人谈话时,交流往往以3种形式进行,据统计各部分所占比例为  
A. 语言交流占10%,语气和声调占67%,其他非语言交流占23%  
B. 语言交流占10%,语气和声调占23%,其他非语言交流占67%  
C. 语言交流占23%,语气和声调占10%,其他非语言交流占67%  
D. 语言交流占67%,语气和声调占10%,其他非语言交流占23%
17. 下列属于肯定式写作风格的信函类型是  
A. 订单确认 B. 请求信 C. 推销信 D. 申请工作信
18. 为保证群体交流的有效性,合适的群体规模是  
A. 4人及以下 B. 5-10人  
C. 11-15人 D. 16-20人
19. 下列对于条形图描述正确的是  
A. 用来表示和传递不同种类事物连续信息的  
B. 条形的宽度可以不统一  
C. 可以像直方图那样融为一体  
D. 为了强调信息的分立性,条形间都要分隔开
20. 公务信件适用于  
A. 与外单位传递信息 B. 低成本的内部交流  
C. 针对特定读者陈述事实 D. 提供明确步骤的实时指导

## 非选择题部分

### 注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

### 二、简答题(本大题共5小题,共30分)

21. 简要说明计划一次交流时需要考虑的六个基本问题。(6分)
22. 简要说明口头表达的技能。(4分)
23. 简要说明导致会议失败的原因。(8分)
24. 简要说明书面交流的优势。(6分)
25. 简要说明有效会议参与者的特征。(6分)

### 三、案例题(本大题20分)

26. QS公司是一家从事国际货代业务的物流公司,因业务发展的需要招聘了一批新员工。现在需要对新员工进行入职培训。假如你是该公司的人事经理,应总经理的要求,你将在新员工入职大会上做专题演讲,把自己对职场上的一些看法与新员工进行分享,对这些未来的骨干给予激励并提出要求。为提高演讲效果,你需要掌握一系列关于演讲的知识和技巧。

- (1)请说明优秀演讲者的重要特征。(3分)
- (2)请说明如何塑造演说家的积极形象。(4分)

(3)请列举演讲开场白的方法。(5分)

(4)请说明影响演讲成功的因素。(8分)

#### 四、综合题(本大题20分)

27. SG 是一家外资软件公司,因业务发展需要,想要收购一家从事通信计费软件开发的内资企业 ZT 公司的股权,以便在中国拓展通信计费软件业务。由于双方是第一次合作,因此,需要签订一份备忘录。期望经过交易双方的进一步了解,增强彼此间的信任,最终签订股权转让协议。假如你是 SG 公司的业务副总,负责此项业务的洽谈事宜。

(1)请你起草一份备忘录。(8分)

(2)请说明与书面交流对比,口头交流的劣势。(4分)

(3)请说明业务面谈的类型。(8分)

#### 五、应用题(本大题共2小题,每小题5分,共10分)

28. 某调查公司对2万名在校大学生进行了一次潜在的创业需求和能量调查,调查发现:自己较多的创业想法的人有9000人,占比达到45%;而已经在创业路上的被调查者占比达到12%;尚未创业,偶有冲动的人数占比达到30%,认为自己从来没有过创业想法的学生仅占6%;其他为7%。

请根据以上资料,绘制圆形图。

29. 某商场2015年上半年A品牌和B品牌电脑的销售量如下:

月份	1	2	3	4	5	6
A品牌(台数)	80	75	68	90	93	61
B品牌(台数)	45	36	55	70	65	40

请根据以上数据,绘制复式条形图。