

全国 2017 年 10 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。在每小题列出的备选项中最有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 下列关于头脑风暴法表述正确的是
A. 主题或问题的表述必须简明 B. 只需记录主要的想法
C. 不可以对想法进行组合和延伸 D. 想法的质量比数量重要
2. 下列属于影响群体效率的结果变量是
A. 领导风格 B. 任务要求
C. 成员满意度 D. 群体对任务的激励
3. “领导者的行为受达到目标就要不断地指导这一信念支配”表述的领导风格是
A. 民主的 B. 独裁的
C. 自由放任的 D. 灵活变化适应需要的
4. 群体交流中,调和不同观点的成员所扮演的角色是
A. 任务角色 B. 任务和维持双重角色
C. 群体建设和维持角色 D. 无功能行为角色
5. 比较公正,但投票时机很关键的决策方法是
A. 权威决策法 B. 趋同决策法
C. 达成一致决策法 D. 多数/投票表决决策法
6. 与会者的首要责任是
A. 认识群体过程 B. 认识群体功能
C. 做好准备和了解会议主题 D. 树立对会议的积极态度,敞开思想并听取别人的意见

7. “正如罗曼罗兰所说……”，这种开场白的方式是
- A. 提问
B. 幽默
C. 引经据典
D. 趣闻轶事
8. 使用视觉辅助手段的一般原则是
- A. 创新
B. 可视性强
C. 直观和辅助性
D. 精美并且有趣
9. 面谈时，可以快速得到明确信息的提问类型是
- A. 直接提问
B. 引导性提问
C. 提示性提问
D. 另有用意的提问
10. 利用语音信箱进行交流的优点是
- A. 可降低成本
B. 留下长篇留言
C. 组织中的大多数成员都需要在此系统上
D. 不必每天打开音箱，此系统也能发挥作用
11. 手势和表情这些交流形式可称为
- A. 身体语言
B. 附加交流
C. 言外之意
D. 非语言交流
12. 书面交流与口头交流相比的优势是
- A. 更适合表达感觉和感情
B. 可获得即时的反馈信息
C. 可用精炼的语言表达复杂的信息
D. 可根据非语言暗示进行内容的调整
13. 交流过程的第二个环节是
- A. 译码
B. 编码
C. 发出信息
D. 接收信息
14. 具有高效、非常现代, 并且最常用的书信样式是
- A. 齐头式
B. 缩行式
C. 半缩头式
D. 半齐头式
15. “人们往往观其所想看的，而不是客观事实”表述的交流障碍是
- A. 成见
B. 情绪
C. 武断
D. 个性的差异
16. 报告中表明调查范围和限制的部分是
- A. 摘要
B. 前言
C. 目录
D. 授权调查范围
17. 适用于组织内部低成本大众传播的书面交流方式是
- A. 表格
B. 备忘录
C. 公务信件
D. 办公室通告

18. 商务书信结构中,可以明显知道其主要内容的部分是
A. 签名 B. 信头
C. 主题行 D. 存档号码
19. 组织结构图适于演示的信息类型是
A. 统计信息 B. 非统计信息
C. 连续性信息 D. 非连续性信息
20. 表示某班全体学生期末考试分数的频率分布应采用的视图是
A. 条形图 B. 直方图 C. 散点图 D. 圆形图

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. (5分)简要说明群体交流的优点和缺点。
22. (6分)简要说明优秀的接线员应具备的素质。
23. (6分)简要说明“隐秘议程”的表现。
24. (6分)列举六个常用的演讲辅助工具。
25. (7分)简要说明打电话前应注意事项。

三、案例题:本大题共1小题,共20分。

26. 假如你是一家大型超市的采购经理,经常需要与供货商进行商务交流。你深知非语言交流与语言交流同等重要,因此在交流中除了注重与对方的语言交流之外,还特别关注对方的眼神、姿势、个人空间等非语言交流。

- (1)解释附加交流的含义。(3分)
- (2)说明个人空间的类型及其适用范围。(8分)
- (3)说明眼神在商务交流中发挥的作用。(4分)
- (4)说明姿势在商务交流中可以达到的目的。(5分)

四、综合题:本大题共1小题,共20分。

27. YJ公司是一家新成立的广告公司,公司中聚集了一群有着共同理想和目标的年轻人。为尽快提高公司竞争力和团队成员的信心,近期公司将召开一次会议,专门探讨加强团队建设的一些实操性方案。假如你是这家公司的经理,请为此次会议做相关准备。

- (1)请说明有效会议参与者的特征。(8分)
- (2)说明会议取得成功的因素。(8分)
- (3)说明与会者讲话应具备的特征。(4分)

五、应用题：本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分。

28. QW 科技公司的人力资源部对公司员工的受教育程度（获得的最高学位）进行了一次调查。统计结果为 30 岁以下的员工中，获得学士学位的人数为 21 人，硕士学位 5 人，博士学位 3 人。31~40 岁之间的员工中获得学士学位的人数为 18 人，硕士学位 9 人，博士学位 2 人。41 岁以上的员工中获得学士学位的人数为 16 人，硕士学位 6 人，博士学位 2 人。

请根据以上信息，绘制该公司的人员学历表格。

29. 我国旅游资源十分丰富，近十年旅游业保持快速发展的势头。2010~2014 年我国国内游和入境游收入情况如下表所示：

单位：亿元

年度	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
国内游收入	12580	19305	22706	26276	30312
入境游收入	3101	3130	3158	3200	3496

请根据以上信息，绘制复合曲线图。