

# 全国 2020 年 8 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只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 下列属于企业外部沟通的是

- A. 董事会
- B. 年度股东大会
- C. 新员工培训
- D. 员工满意度调查

2. 下列属于沟通中物理障碍的是

- A. 个人看法
- B. 角色不清
- C. 组织结构不清晰
- D. 人员短缺

3. 下列属于组织内部下行沟通形式的是

- A. 部门会议
- B. 建议体制
- C. 公告、通知
- D. 跨部门项目协作

4. 适用于组织工作任务环节按照先后次序相互依赖场合的沟通网络是

- A. 链式网络
- B. 环式网络
- C. 轮式网络
- D. “Y”式网络

5. 在声音中加入了感情,不再是平淡的语调,加入肢体语言的说话风格是

- A. 提醒型
- B. 愉悦型
- C. 明晰型
- D. 表现型

6. 下列口头沟通的影响因素中,提出了沟通过程中沉默重要性的是

- A. 辅助语言
- B. 倾听技巧
- C. 提问技巧
- D. 元信息沟通



17. 下列属于视图沟通缺点的是
- A. 不能够对数据进行跨时间对比      B. 使信息比较枯燥  
C. 理解比较困难      D. 使简单数据复杂化
18. 适用于表现详细和精确数值的视图是
- A. 表格      B. 条形图  
C. 饼状图      D. 象形图
19. 下列对商务博客的描述最准确的是
- A. 应该尽量详细      B. 应该尽量多地用来推销商品  
C. 应该杜绝个人风格      D. 应该鼓励读者添加评论
20. 以计算机网络技术为基础,以交流、协调、合作及信息共享为目标,支持群体工作需要的应用软件是
- A. 群件      B. 共享日历  
C. 数据库      D. 集中存档

## 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。

请认真阅读下面的案例,并回答第二、三大题。

案例: KY 电子商务公司

李军在 KY 公司担任经理助理一职。KY 公司是一家受消费者欢迎和具有影响力的电子商务平台。得益于互联网+的发展战略,公司近些年来发展迅速。在此基础上,公司想寻求进一步增长的途径。经反复考虑,公司董事会打算通过收购、投资入股其他企业扩大经营范围。最近, KY 公司的董事们对美国一家大型零售企业在华的电子商务公司 YHG 很感兴趣, YHG 公司主营快消品,但近期发展受阻。

KY 公司的董事会对 YHG 公司的经营业绩、经营范围和未来发展潜力进行了深入考察,从而初步判断 KY 公司能否通过收购 YHG 公司增加市场占有率并提供给现有顾客更多的服务。通过对考察结果的剖析,公司董事会认为收购方案可行。

公司的总经理要求李军组织召开股东会议,并要求李军计划一次演讲,在会上向大股东做出报告,汇报关于收购的背景、环境、条件,以及收购的利弊分析,以获得他们的支持,确保收购案的顺利进行。因此,在演讲中需要把被收购方的相关信息以 PPT 演示文稿的形式展示给股东们。其主要内容如下:

1.YHG 近五年的销售额(单位:亿元)

表 1 YHG 近五年的销售额(亿元)

年份	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
销售额	50.6	76.7	98.2	83.1	78.3

## 2.收购后拟合作方案

收购双方将在多个战略领域进行合作: KY 将拥有 YHG 主要资产, 包括 YHG 的品牌、网站、APP。YHG 将借助其全球供应链优势向消费者提供更加丰富的商品; YHG 将继续保持其品牌名称和市场定位; YHG 将在 KY 平台上开设官方旗舰店, 并将使用 KY 的配送一体化服务; KY 和 YHG 将在供应链端展开合作, 为消费者提供更丰富的产品选择, 包括扩大进口产品的丰富度。

## 二、案例题: 本大题共 1 小题, 共 20 分。

21. (a) 分析使用 PPT 演示文稿辅助演讲的优点。(8 分)

(b) 制作折线图, 尽可能清楚地描述 YHG 公司的销售情况。(4 分)

(c) 说明李军如何有效地组织此次股东会议。(8 分)

## 三、案例题: 本大题共 1 小题, 共 20 分。

22. (a) 说明李军在计划演讲阶段需要进行的工作有哪些。(8 分)

(b) 分析口头沟通的优缺点。(4 分)

(c) 说明良好的口头沟通的特点。(8 分)

**【请考生注意: 第四、五、六、七大题为选答题, 每大题 20 分。任选两大题回答, 不得多选, 多选者只按选答的前两题计分。】**

## 四、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

23. 解释沟通的含义并说明沟通过程包含的要素。

24. 说明组织沟通不畅的后果。

## 五、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

25. 说明肢体语言中眼神交流的方式, 以及眼神的功能。

26. 列举使用肢体语言可以传递的信息并举例说明。

## 六、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

27. 说明备忘录的性质及目的。

28. 说明备忘录的组成部分。

## 七、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

29. 说明使用电子邮件时应遵循的基本原则。

30. 阐述互联网对商务沟通的影响, 并说明其具有的优势。