

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
 - 董事会
 - 年度股东大会
 - 新员工培训
 - 员工满意度调查
2. 下列属于沟通中物理障碍的是
 - 个人看法
 - 角色不清
 - 组织结构不清晰
 - 人员短缺
3. 下列属于组织内部下行沟通形式的是
 - 部门会议
 - 建议体制
 - 公告、通知
 - 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
 - 链式网络
 - 环式网络
 - 轮式网络
 - “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
 - 提醒型
 - 愉悦型
 - 明晰型
 - 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
 - 辅助语言
 - 倾听技巧
 - 提问技巧
 - 元信息沟通

7. 公司对新员工入职进行人事政策的演讲类型是
A. 互动交流型 B. 告知型
C. 分析决策型 D. 劝说型
8. 下列属于挂纸板局限性的是
A. 不适用于大型演讲的场合
B. 不能帮助演讲者通过展示材料进行演讲
C. 不能阐明演讲者观点产生的过程和思路
D. 不能随时记录演讲中听众的提问和发言
9. 根据国外学者对不同信息载体在传递信息中作用的研究，语言在传递全部信息中的作用占比大约是
A. 7% B. 38%
C. 55% D. 90%
10. 下列属于积极的肢体语言的是
A. 交叉双臂 B. 弯腰驼背
C. 前倾的上身 D. 身体转离讲话者
11. 下列对正式群体的描述最准确的是
A. 是人们在活动中自发形成的
B. 成员可以随心所欲地就多个议题发表看法
C. 有统一的规章制度和组织纪律
D. 一般没有定员编制
12. 合适的群体规模是
A. 少于 5 人 B. 5~7 人
C. 8~10 人 D. 11~15 人
13. 下列属于群体可控因素的是
A. 群体规模 B. 环境因素
C. 任务性质 D. 领导风格
14. 在群体发展五阶段模型中，通过测试确定群体导向的阶段是
A. 形成阶段 B. 规范阶段
C. 动荡阶段 D. 执行阶段
15. 读者阅读报告首先接触到的内容是
A. 目录 B. 封页
C. 执行摘要 D. 授权调查范围
16. 标准化程度比较高的一种获取原始数据的方法是
A. 访谈法 B. 问卷法
C. 实验法 D. 观察法

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。