

## 2022 年 10 月高等教育自学考试

# 商务交流(二) 试题

课程代码:00892

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。
2. 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。

### 选择题部分

注意事项:

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. 沟通中的内部系统障碍是
  - A. 误解
  - B. 监管不力
  - C. 人员短缺
  - D. 个人背景
2. 属于外部沟通的是
  - A. 员工培训
  - B. 工作记录
  - C. 节日或司庆活动
  - D. 年度股东大会
3. 属于上行沟通的是
  - A. 联合咨询委员会
  - B. 简报小组
  - C. 公告、通知及通函
  - D. 员工会议
4. 在生活中常用来表示胜利的手势是
  - A. 伸出食指
  - B. 用拇指和食指弹出声响
  - C. 大拇指向上
  - D. 伸出食指和中指,掌心向外
5. 用于询问和了解员工的个人情况、感受,以及对管理者和企业的意见、建议的面谈类型是
  - A. 纠正型面谈
  - B. 发布型面谈
  - C. 评价型面谈
  - D. 咨询型面谈
6. 属于非正式会议的是
  - A. 月度董事会
  - B. 特别股东大会
  - C. 俱乐部会议
  - D. 年度股东大会

7. 以信息的交流和共享为目的, 组织包含演讲者与听众互动成分的信息沟通的演讲类型属于
- A. 分析决策型  
B. 劝说型  
C. 互动交流型  
D. 告知型
8. 对肢体语言描述最准确的是
- A. 都是有意识的  
B. 与身体特征无关  
C. 都是后天养成的  
D. 是与民族或文化相关联的
9. 可以表示对交谈内容非常感兴趣、喜悦和重视的坐姿是
- A. 坐在椅子上交谈, 微微欠身  
B. 身坐椅子前沿, 身子向前, 头微微倾斜  
C. 身体稍微前倾, 两脚并拢, 两手放于膝上, 侧身倾听  
D. 身体靠在沙发背上, 两手置于沙发扶手上, 两脚自然落地、叉开
10. 属于积极的肢体语言是
- A. 前倾的上身  
B. 交叉双臂  
C. 身体转离讲话者  
D. 缺乏目光接触
11. 群体决策的优点中不包括
- A. 容易产生更好的决策  
B. 对所做决策的接受度更高  
C. 可以接受风险更大的决策  
D. 省时省力
12. 群体可控的因素是
- A. 凝聚力  
B. 群体地位  
C. 任务性质  
D. 群体规模
13. 有效组织会议的第一步骤是
- A. 邀请与会者  
B. 布置会场  
C. 规划会议并安排会场  
D. 准备会议资料
14. 适用于所有成员都不同程度地支持某项提议, 且每个成员均有否决权的决策方法是
- A. 权威决策  
B. 多数决策  
C. 共识决策  
D. 无异议决策
15. 能够让收件人在最短时间内了解备忘录主要内容的是
- A. 主题  
B. 正文  
C. 附件  
D. 日期
16. 对书面文档描述最准确的是
- A. 具有交互性  
B. 信息传递速度快  
C. 适合传递困难或复杂的信息  
D. 可使用非语言沟通技巧辅助交流



21. (10分) 以公司人力资源部经理身份给某高校就业办主任写一封信。请求对方帮忙邀请专业对口且有兴趣到 NK 公司工作的学生来公司参加开放日活动。
  22. (5分) 列举人力资源部经理撰写商务文档前的准备工作。
  23. (5分) 根据 NK 公司的研发人员年龄分布百分比情况做一个饼形图。
  24. (8分) 列举可供研发部经理选择的说话风格类型及其各自的特点。
  25. (6分) 研发部经理决定使用多媒体投影仪辅助演讲, 说明该种视觉辅助手段为演讲活动带来的益处。
  26. (6分) 列举对研发部经理演讲现场表现评价的因素。
- 三、综合题: 本大题共 4 小题, 每小题 10 分, 共 40 分。**
27. 说明电子邮件的涵义并分析其对商务沟通的影响。
  28. 列举拨打电话的技巧。
  29. 列举下行沟通的优缺点。
  30. 说明群体发展的五阶段模型。