

## 2023年4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. 对愉悦型说话风格的描述最准确的是
  - A. 体现在微笑和礼貌、友好的态度
  - B. 在声音中加入了感情,不再是平淡的语调
  - C. 清楚地表达,尽力使听众能够理解所表达的意思
  - D. 给听众留下说话者对于所谈论的话题非常熟悉和感兴趣的印象
2. 属于沟通中的人员障碍是
  - A. 语言障碍
  - B. 角色不清
  - C. 缺乏培训
  - D. 人员短缺
3. 对非正式沟通渠道描述最准确的是
  - A. 严肃性强、约束力强
  - B. 具有更大的弹性
  - C. 有益于信息传递的控制
  - D. 有益于信息沟通的权威性
4. 属于下行沟通的方式是
  - A. 简报小组
  - B. 建议体制
  - C. 纪律程序
  - D. 工会渠道
5. 常用于市场调研、员工离职和事件调查等场合的面谈类型是
  - A. 咨询型面谈
  - B. 纠正型面谈
  - C. 信息收集型面谈
  - D. 信息发布型面谈

6. 对半正式会议描述最准确的是
- A. 需要做会议记录  
B. 需要制定会议议程  
C. 规划阶段需要正式的书面通知  
D. 通常在办公室或餐厅进行
7. 目的在于向听众传递信息，使他们了解到之前所不知道或不清楚的信息、观点、要求和见解等的演讲类型属于
- A. 劝说型  
B. 告知型  
C. 分析决策型  
D. 互动交流型
8. 对 PPT 演示文稿，描述不正确的是
- A. 适用于所有进行演讲展示的场所  
B. 可用于远程会议，通过互联网演示幻灯片  
C. 可以图文并茂，产生生动鲜明的视觉效果  
D. 增强了多媒体支持功能，并可在放映中播放音频流或视频流
9. 尽量少用或不用的手势是
- A. “OK”的手势  
B. “V”字型的手势  
C. 大拇指向上的手势  
D. 捻指作响的手势
10. 可以表示谈话轻松、自如和自信的坐姿是
- 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
11. 属于消极的肢体语言是
- A. 点头  
B. 交叉双臂  
C. 前倾的上身  
D. 互动的眼神
12. 群体决策的优点是
- A. 省时省力  
B. 责任明确  
C. 群体思维  
D. 可以接受风险更大的决策
13. 属于群体不可控因素的是
- A. 凝聚力  
B. 环境因素  
C. 领导风格  
D. 任务对群体的激励
14. 属于“秘密议程”的表现是
- A. 利用会议贬低对手  
B. 承认过去的错误  
C. 不想引起别人的注意  
D. 不在意自己所代表的群体的利益
15. 群体决策中效率最高的决策类型是
- A. 权威决策  
B. 多数决策  
C. 共识决策  
D. 无异议决策

16. 对备忘录描述最准确的是
- A. 不能公开  
B. 通常比较简短  
C. 发布的方式是正式的  
D. 具有和信件一样的隐秘性
17. 设计单据应该注意的问题是
- A. 单据的布局无所谓  
B. 使用行话和专业术语  
C. 问题应该尽可能地多  
D. 使用简单、清楚、直接的语言
18. 适用于将某一部分与整体加以比较的视图类型是
- A. 条形图  
B. 象形图  
C. 折线图  
D. 饼状图
19. 视图沟通的缺点是
- A. 比较枯燥  
B. 使简单信息复杂化  
C. 理解比较困难  
D. 不能进行跨时间对比
20. 与传统会议相比, 远程会议的劣势是
- A. 受时空限制  
B. 成本高  
C. 达不到现场沟通的效果  
D. 不易于规划

## 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、案例题: 本大题共 40 分。

阅读案例, 并回答第 21~26 题。

### KJ 公司

KJ 公司是一家面向年轻消费群体的生活家居专营连锁企业。自创立以来, 公司就把捕捉年轻人的兴趣爱好, 让他们能更轻松地享受有品质的生活作为愿景。因此, 向年轻消费群体提供美好又丰富的产品, 始终是 KJ 公司最重要的企业战略。公司成立以来, 经历了快速发展期, 在国内构建了 500 多家门店的零售网络。然而近年来, KJ 公司的市场份额却不断下降。公司近五年的市场占有率如下表所示:

KJ 公司近五年的市场占有率

年份	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
市场占有率	28.3%	25.2%	23.1%	20.5%	18.5%

为寻求公司市场占有率不断下降的原因并彻底解决这一问题, KJ 公司开展了一次市场调研。一方面, 通过收集二手资料辅助分析问题; 另一方面, KJ 公司重点设计了一份问卷, 并通过电子邮件的方式发送给被调查者, 以获取信息。调研结果显示, 除了受大环境和国内生活家居市场竞争激烈等因素影响之外, 产品创新性差, 不能紧贴当下年轻人的消费潮流是 KJ 公司市场占有率不断下降的最主要原因。因为 KJ 公司产品都是

由自己的研发部原创设计而成，公司总经理决定召开一次研讨会，探讨与全球知名动漫 IP 合作，推出联名产品。与会人员包括公司总经理、副总经理以及研发、营销、采购、财务等部门经理。会议的组织者为公司的总经理助理，总经理要求他安排好会议议程，做好一切准备工作，提高与会人员的参与水平。

21. (6分) 列举制约本次会议群体成员参与水平的因素。
22. (10分) 分析总经理助理安排会议议程应注意的事项。
23. (4分) 说明本次会议与会者的职责。
24. (8分) 分析 KJ 公司收集二手资料的主要来源。
25. (7分) 指出 KJ 公司设计有效的问卷应遵循的原则。
26. (5分) 利用折线图描述 KJ 公司近五年的市场占有率情况。

**三、综合题：本大题共 4 小题，每小题 10 分，共 40 分。**

27. 列举企业主要与哪些部门或机构进行外部沟通以建立良好的关系。
28. 解释面对面交谈的含义并说明其缺点。
29. 列举利用视频辅助演讲的技巧和策略。
30. 说明电子沟通的优点。