自考365 www.zikao365.com
全天 24 小时服务咨询电话 010-82335555 免费热线 4008135555
中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构
☑ 上市公司 实力雄厚 品牌保证
☑ 权威师资阵容 强大教学团队
☑ 历次学员极高考试通过率 辅导效果有保证
☑ 辅导紧跟命题 考点一网打尽
☑ 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓
☑ 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解
☑ 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务
☑ 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务
开设班次：（请点击相应班次查看班次介绍）

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班

网校推荐课程：

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论（财经类）	英语（一）	英语（二）	线性代数（经管类）
高等数学（工专）	高等数学（一）	线性代数	政治经济学（财经类）
概率论与数理统计（经管类）	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

更多辅导专业及课程>> 课程试听>> 我要报名>>

全国 2010 年 4 月高等教育自学考试
商务交流(二)试题
课程代码：00892

一、单项选择题(本大题共 20 小题，每小题 1 分，共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1．根据内容的重要性来分类的报告类型是(　　)

A．营销报告　　B．中期报告

C．说明式报告　　D．紧急报告

2．调查问卷作为获取第一手资料的方式，设计时应做到(　　)

A．做出永久性的承诺　　B．提出较难的问题

C．保持中立的风格　　D．花费一定的时间

3．“详细提要”这种提要类型的缺点是(　　)

A．容易照本宣科　　B．可能使自己陷入混乱

C．容易漏掉细节　　D．容易跑题

4．以“指导”为演讲目标常用的演讲方式是(　　)

A．生动、准确地说明或形容事物

B．采用推论、时间或空间顺序解释事情如何进行

C．通过引证听众的利益和事实支持你的观点

D．做到简短、幽默，适合听众特点

5．下列属于秘书在会议期间职责的是(　　)

A．清楚地介绍主题　　B．按照会议要求发言

C．进行有效地决策　　D．提供所有必要的文件

6．“决策时间过长并且根据群体的大致倾向决策”的决策方法是(　　)

A．权威决策法　　B．多数/投票表决决策法

C．趋同决策法　　D．达成一致决策法

7．群体中“任务和维持双重角色”执行的功能是(　　)

A．征求意见　　B．详细阐述

C．检测一致性　　D．建立标准

8．下列属于群体变量的是(　　)

A．群体规模　　B．群体在组织/社会的相互关系

C．群体的自然位置　　D．群体在组织等级制度中的位置

9．下列关于群体决策说法正确的是(　　)

A．群体决策比个人独自分析和解决问题更有成效、效率更高

B．群体看来比单独时更愿意接受风险小的决策

C．有良好交流风气的群体比个体独自工作能产生更好的建议

D．个体独自工作比群体能产生更多、更好的信息

10．表述离散的、不连续信息的视图方式是(　　)

A．离散型曲线图　　B．复合曲线图

C．直方图　　D．单式条形图

11．下列属于语音信箱缺点的是(　　)

A．成本费用高

B．对于大多数人来说不容易使用

C．很难从任何地方、任何电话进入此系统

D．只有每个人经常打开他们的信箱，此系统才会起作用

12．在长篇正式报告中，目的为简要介绍写作动机的部分是(　　)

A．摘要　　B．扉页

C．前言　　D．正文

13．在修改报告时，检查正文的重点是(　　)

A．各部分是否进行清楚的过渡　　B．标题、目录、简介和结论是否协调

C．是否说明了主题、目的和计划　　D．报告的设计是否合理

14．电子邮件方式与电话方式的区别是(　　)

A．可以方便快捷地交流信息　　B．可以无限期地搁置等待

C．具有遮盖作用　　D．缺乏身体语言的辅助作用

15．计划任何形式的交流时，都必须考虑的基本问题是(　　)

A．交流的目的、对象、时间、语气、主题、怎样传递信息

B．交流的对象、时间、地点、风格、主题、怎样传递信息

C．交流的时间、地点、目的、语气、对象、怎样传递信息

D．交流的目的、对象、时间、地点、主题、怎样传递信息

16．优秀演讲者应具备的个人素质包括(　　)

A．真实、准确、移情作用、使用停顿、得体的外表

B．清楚、准确、移情作用、目光接触、得体的外表

C．清楚、移情作用、目光接触、使用停顿、准确

D．发音和口音、清楚、真实、准确、目光接触

17．随着群体规模的扩大，可能产生的后果是(　　)

A．经常在群体中做出贡献者与群体其他人的鸿沟缩小

B．完成任务花费的时间增加

C．群体可能对小问题降低了敏感性

D．群体领导者进行的协调活动越来越少

18．显示企业人员结构比例的视图是(　　)

A．圆形图　　B．曲线图

C．直方图　　D．组织结构图

19．“没有准备好的计划或问题框架”的面谈属于(　　)

A．非结构化的面谈　　B．一般结构化的面谈

C．高度结构化的面谈　　D．高度结构化—标准化的面谈

20．“难以使每人都看清楚”的视觉辅助工具是(　　)

A．实物　　B．电视

C．投影　　D．录像

二、简答题(本大题共 5 小题，共 30 分)

21．简要说明一个成功报告的必备条件。(6 分)

22．简要说明利用非语言进行交流时，通常用姿势要达到的目的。(5 分)

23．简要说明有效的会议主席的工作方式。(7 分)

24．简要说明在处理难接的电话时应做的事情。(8 分)

25．简要说明备忘录的基本结构。(4 分)

三、案例题(本大题共 1 小题，共 20 分)

26．康健是一家大型食品生产企业，近年来由于业务发展的需要将招聘一批新员工。你作为人力资源部经理，负责

此次招聘面试工作。为此你应做好相应的准备。

(1)为此次招聘面谈选择三种提问类型，并说明选择的理由。(6 分)

(2)说明面谈的目的，并分别举例说明。(8 分)

(3)说明有效面谈的表现。(3 分)

(4)说明结束面谈时必须做的三件事。(3 分)

四、综合题(本大题共 1 小题，共 20 分)

27．你是 DC 公司售后服务部经理，最近接到顾客高女士的抱怨信，得知她购买了本公司销售的空调后出现故障，与本公司售后服务人员商定于某日上门维修，但高女士空等一天未见人来，也没有得到公司方面的任何解释，所以来信抱怨。你通过调查获知高女士反映的情况完全属实。

(1)请写一封给高女士的答复信。(10 分)

(2)说明写信与打电话相比的缺点有哪些?(5 分)

(3)为了加强售后服务工作，公司决定召开专门会议，你作为会议主持在会议期间的主要职责是什么?(5 分)

五、应用题(本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分)

28．2006 年 A 市政府财政支出情况如下表所示，请绘制圆形图。

2006 年 A 市政府财政支出比例　　单位：%

公路建设	公办学校	医疗服务	治安管理	公用事业	其他支出
15.29	22.35	13.42	5.80	5.28	37.86

29．某银行发行各种银行卡的比重情况如下表所示。为比较各卡 2003 年、2004 年发行情况，请绘制复式条形图。

某银行 2003 年和 2004 年银行卡发放比重　　单位：%

银行卡 / 年	1．商品消费卡	2．借记卡	3．贷记卡	4．准贷记卡	5．其他卡
2003	20	12	25	20	23
2004	22	21	35	8	14