

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务 | <input checked="" type="checkbox"/> 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 2011 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。

- 在传递信息时，从理解到接受阶段，可能发生的障碍是()
 - 知识背景差异
 - 接收者带有偏见
 - 噪音干扰
 - 本人信心不足
- 下列属于规模较小的群体具有的特征是()
 - 群体可能对小问题的敏感度降低
 - 完成任务花费的时间减少
 - 对指示和领导的要求较少
 - 领导者必须进行更多的协调活动
- 能够表示广博的知识，有助于加强信任的演讲结束方法是()
 - 提要
 - 引证
 - 选择
 - 艺术性
- 人们在使用语言进行交流的同时，不可避免地伴随着其他形式的交流，所有语言之外的交流被称为()
 - 附加交流
 - 言外之意
 - 身体语言
 - 隐秘议程
- 群体交流时，属于可控变量的是()
 - 任务的性质
 - 群体规模
 - 成员的个人及心理特点
 - 领导风格
- 面谈这种交流方式比较适用于()

- A. 长距离交流
B. 小组讨论、介绍情况
C. 个人之间交流、访问客户
D. 需要即时讨论或解决问题
7. 下列属于语音信箱的优点的是()
A. 留下了很长的留言
B. 只有经常打开信箱, 此系统才会起作用
C. 成本低, 保留了电话录音
D. 组织中的大多数成员都需要在此系统上
8. 当语言交流与非语言交流发生矛盾时, 我们更应相信()
A. 语言交流
B. 非语言交流
C. 自我感觉
D. 倾听
9. 有效口头表达是综合作用的结果, 其个人素质包括很多方面, 但不包括()
A. 语音语速
B. 目光接触
C. 移情作用
D. 清晰、准确
10. 通常在做新产品演示时更可取的做法是()
A. 根据当地听众的具体情况适当调整演讲内容和方式
B. 根据当地听众的具体情况适当调整演讲内容
C. 根据当地听众的具体情况适当调整演讲方式
D. 只要第一次演讲成功, 以后就采用同样方式
11. 在计划一次交流时需要考虑的问题是()
A. 交流目的、对象、时间、地点、方式、主题
B. 交流目的、语言、对象、时间、方式、主题
C. 交流对象、时间、地点、方式、主题、环境
D. 交流时间、地点、目的、对象、环境、方式
12. 假设你要传递一条信息, 从传递到接收阶段可能发生的障碍是()
A. 知识背景差异
B. 被打断
C. 本人准备不足
D. 信息的说服力和依据不足
13. 针对“说服或激励”这一演讲目标应采用的演讲方式是()
A. 必须深刻地感染听众, 通过引证听众的利益和事实支持自己的观点
B. 关键在于讲话的艺术性, 做到简短、幽默, 适合听众特点
C. 根据听众的具体情况使用适当语言; 生动、准确地说明或形容事物
D. 集中精力于显示; 采用推论、时间或空间顺序解释事情如何进行
14. 能够同时比较同一项目 / 地区的不同数据的图表类型是()
A. 单式条形图
B. 复式条形图
C. 简单曲线图
D. 流程图
15. 使用投影辅助演讲的优点是()
A. 具有记录性
B. 可移动、吸引人

- C. 清楚、灵活
D. 真实、娱乐性
16. 分配演讲的开场白、正文和结束语所占时间比率的一般原则是()
- A. 10%、60%、30%
B. 10%、80%、10%
C. 20%、60%、20%
D. 30%、60%、10%
17. 统计资料的功能是()
- A. 历史性、比较性、现实性
B. 历史性、现实性、相关性
C. 历史性、现实性、预测性
D. 历史性、比较性、预测性
18. 下列选项中, 适于演示非连续性信息的视图工具的是()
- A. 简单曲线和分割曲线
B. 直方图和复合曲线
C. 分割曲线和离散曲线
D. 条形图和饼形图
19. 报告一般分为两大类, 分别是()
- A. 正式报告和非正式报告
B. 计划报告和特别报告
C. 定期性报告和一次性报告
D. 调研报告和评估报告
20. 有效的领导者应该采用的领导风格是()
- A. 民主的风格
B. 独裁的风格
C. 自由放任的风格
D. 灵活的风格

二、简答题(本大题共 6 小题, 共 30 分)

21. (3 分) 简述优秀演说者的重要特征。
22. (4 分) 简述口头表达的基本技能。
23. (5 分) 简述认真倾听的重要性。
24. (5 分) 简要说明群体决策的优点与不足。
25. (5 分) 简要说明备忘录的基本结构。
26. (8 分) 简述有效的会议参与者的特征。

三、案例题(本大题共 1 小题, 共 20 分)

27. 丰田销售公司的两则刊登在《汽车之友》2003 年第 12 期的广告: 一辆霸道汽车停在两只石狮子之前, 一只石狮子抬起右爪做敬礼状, 另一只石狮子向下俯首, 背景为高楼大厦, 配图广告语为“霸道, 你不得不尊敬”; 同时, “丰田陆地巡洋舰”在雪山高原上以钢索拖拉一辆绿色国产大卡车, 拍摄地址在可可西里。很多读者看到这两则广告后, 心情都不太愉快。其中, 王先生给杂志社的编辑写了一封信, 表示了疑义和愤怒。他认为, 石狮在我国有着极其重要的象征意义, 代表权利和尊严, 丰田广告用石狮向霸道车敬礼、作揖, 极不严肃。而且, “霸道, 你不得不尊敬”的广告语太过霸气, 有商业征服之嫌, 损伤了中华民族的感情。针对王先生的来信, 以及其他读者对该广告的反感情绪, 杂志社决定立即撤回广告, 并向广大读者表示歉意。

- (1) (8 分) 假设你是该杂志的主编, 代表杂志社写一封信回复王先生。
- (2) (7 分) 商务书信的写作风格很重要, 列举其主要技巧。
- (3) (5 分) 假如你要以 E-mail 的方式回复, 简要说明设计 E-mail 信息时应考虑的问题。

四、综合题(本大题共 1 小题, 共 20 分)

28. 你作为某著名商业网站的 CEO, 受邀参加于 2011 年 4 月在北京举行的中国网络经济年会。与会者为中国信息产业部负责人和相关产业同行。在为期 3 天的会议里, 你将要就中国网络经济的相关业务, 如电子商务、网络广告、网络游戏、微博等的发展情况向与会者们发表演讲, 主要目的是让他们进一步了解中国网络经济的现状及发展机遇。

- (1) (7 分) 请为本次演讲拟出一份演讲计划。
- (2) (8 分) 列出适用于演示信息的四种图表类型, 并解释其特点。
- (3) (5 分) 作为一名优秀的演讲者, 应具备哪些声音素质?

五、应用题(本大题共 2 小题, 每小题 5 分, 共 10 分)

29. 中国互联网近年用户数量统计信息(来源: www.iresearch.com)如下表所示, 请根据下表的数据绘制简单曲线图。

年份	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
人数(万)	7950	9400	11100	13700	16300	19700	22900	26200

30. ABN 公司人力资源管理建设工作分为四个阶段, 根据以下信息绘制人力资源管理建设工作流程图, 并表示出步骤的四个阶段。

第一阶段: 3 月 15 日——3 月 27 日

- (1) 确立公司人力资源管理建设的整体框架。(3 月 27 日前完成)
- (2) 建立健全公司的人事管理制度。(3 月 27 日前完成)

第二阶段: 3 月 27 日——4 月 15 日

根据现有的组织机构及岗位设置, 编制各岗位的职务说明书。

第三阶段: 4 月 15 日——5 月 5 日

- (1) 编制公司薪资方案。(4 月 20 日完成)
- (2) 编制绩效考核方案。(5 月 5 日完成)

第四阶段: 5 月 5 日——6 月 30 日

建立和完善公司的人力资源规划及其相关制度。