

2023年10月高等教育自学考试全国统一命题考试

商务交流（二）

（课程代码 00892）

注意事项：

1. 本试卷分为两部分，第一部分为选择题，第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡（纸）指定位置上作答，答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔，书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

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. 组织内成员之间进行的信息交流称为  
A. 双向沟通  
B. 单项沟通  
C. 内部沟通  
D. 外部沟通
2. 与传统会议相比，远程会议主要的优势在于  
A. 只适用于大型公司  
B. 能够使用肢体语言  
C. 能够达到现场沟通的效果  
D. 安排迅速，突破地域限制，费用低廉
3. 适用于双向沟通交流的情形是  
A. 组织发布重大决策时  
B. 强调工作执行速度时  
C. 强调工作秩序和纪律时  
D. 接收者参与决策并表达观点时
4. 属于书面文档的优点是  
A. 可以长期保存  
B. 具有沟通的交互性  
C. 易于表达热情和个性  
D. 可以使用非语言沟通技巧辅助交流
5. 关于商务信函的表述错误的是  
A. 使用成为惯例的布局  
B. 是一种正式的书面沟通形式  
C. 常见的格式包括齐头式、半齐头式和半缩头式  
D. 结束语措辞可以根据写信人和收信人的不同关系，选择任意的搭配

6. “组织领导与下属部门之间均通过信息沟通的枢纽相互传递信息”的沟通网络是  
A. 链式网络  
B. Y式网络  
C. 轮式网络  
D. 环式网络
7. 下列沟通障碍，不属于人员障碍的是  
A. 误解  
B. 角色不清  
C. 语言障碍  
D. 超负荷工作
8. 对于非正式会议表述正确的是  
A. 有正式的会议记录  
B. 有正式的会议表决过程  
C. 有利于提高企业的凝聚力  
D. 常见的信息来源是传闻和小道消息
9. 属于正式会议的是  
A. 俱乐部会议  
B. 某个群体聚在一起商讨事务  
C. 年度股东大会  
D. 在开放式论坛上解答公众的问题
10. 公司管理者针对存在违规行为的员工通过面谈进行规劝的类型是  
A. 解决问题型面谈  
B. 信息发布型面谈  
C. 信息收集型面谈  
D. 人力资源招聘面谈
11. 元信息沟通指的是  
A. 说话的内容  
B. 说话的方式  
C. 向对方提问的技巧  
D. 沟通中的语言信息应如何被理解
12. 目的在于向听众传递信息的演讲类型是  
A. 告知型演讲  
B. 劝说型演讲  
C. 分析决策型演讲  
D. 互动交流型演讲
13. 属于消极的肢体语言是  
A. 点头示意  
B. 交叉的双臂  
C. 张开的双臂  
D. 前倾的上身
14. 心理学家对不同信息载体在传递信息中的作用的研究结果显示，非语言沟通所起的作用占比约为  
A. 35%  
B. 45%  
C. 55%  
D. 65%
15. 群体沟通合适的群体规模是  
A. 2~4人  
B. 5~7人  
C. 8~12人  
D. 15~20人



16. 提供一种反映所有成员想法的全面的解决方案,并通过互相沟通,协商达成一个大家都满意的解决方案的决策方法是
- A. 权威决策                      B. 共识决策  
C. 无异议决策                    D. 多数决策
17. 属于群体可控的因素是
- A. 群体规模                      B. 成员个性  
C. 领导风格                      D. 群体地位
18. 确保群体成员公开支持决议,并将意见不合和冲突降到最低的决策方法是
- A. 多数决策                      B. 权威决策  
C. 共识决策                      D. 无异议决策
19. 适用于比较两组或多组数据的图表类型是
- A. 条形图                         B. 饼状图  
C. 流程图                         D. 象形图
20. 能清楚显示两组频数分布情况,又易于显示各组之间频数差别的图表类型是
- A. 折线图                         B. 条形图  
C. 直方图                         D. 饼状图

## 第二部分 非选择题

二、案例题:本大题共 40 分。

请认真阅读下面的案例,并回答第 21~26 题。

### XZ 新经济发展云峰会

XZ 是一家在证券行业中处于领先地位的机构客户服务平台,依托其所属证券公司在新经济领域的深厚积累,致力于以数字化创新模式,联通产业与资本,助力新经济高效、高质量发展。日前 XZ 举办了新经济发展云峰会。此次云峰会邀请了 20 名企业家、著名投资人、产业专家、学者,围绕经济与市场、科技与健康、数字化转型等热点话题,共同探索如何在新时代变革中,加速新经济发展,共建产业未来生态的问题。

会议第一项议程是领导致辞。第二项议程是由出席会议的与会代表依次做相关领域的主题演讲,分享各自对新经济发展趋势的判断。第三项议程是与会者针对会议的主题做更深入的交流与研讨。第四项议程是领导做总结性发言。此次活动在 XZ 平台全程线上直播。陈俊被总经理指定作为此次会议的组织者,他还是第一次独立面对这项工作。由于会议的前期策划和准备工作充分,不仅保证了会议能够有效进行,同时也获得非常好的预期效果。

21. 说明陈俊有效组织本次会议需要做的工作。(8 分)
22. 列举本次会议中影响群体沟通的因素。(7 分)
23. 请根据本次会议议程绘制议程流程图。(5 分)
24. 列举在本次会议中与会者进行口头沟通的影响因素。(9 分)
25. 说明在本次会议中与会者克服沟通障碍的方法。(8 分)
26. 本次会议中与会者有效面对面交谈时应注意的要点。(3 分)
- 三、综合题:本大题共 4 小题,每小题 10 分,共 40 分。
27. 列举影响有效演讲的会场布局、设备设施及其他因素。
28. 指出非语言沟通中使用微笑时需要注意的要点并选取其中一点举例说明。
29. 说明电子邮件的优点。
30. 说明即时信息的优点以及为了使即时信息更加高效应注意的要点。