

机密★启用前

2024年4月高等教育自学考试全国统一考试

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. 信息经由中心人物同时向四周多线联系，但其他成员互不沟通，中心人物能控制整个信息网络。这属于哪一种沟通网络？
A. 轮式网络 B. 环式网络
C. 全通道网络 D. Y式结构
2. 下列选项不是电话沟通的特点的是
A. 不含肢体语言信息
B. 信息反馈具有即时性
C. 沟通双方在信息的收发上具有互动性
D. 是一种最常采用的沟通方式
3. 企业常见的正式会议是
A. 特别股东大会 B. 面试
C. 市场调研大会 D. 新产品发布会
4. 影响口头沟通的因素是
A. 说话的语气 B. 语言
C. 有效表达自己的观点 D. 以上都是

5. 通过显示输出的信号，将图像和文本，甚至视频放大并成像到屏幕上的视觉辅助仪器是
A. PPT B. 挂纸板
C. 投影仪 D. 视频
6. 演讲的目的在于
A. 管理岗位应聘
B. 表达演讲者的观点
C. 交流和传递信息，从而实现说服和影响的效果
D. 教育他人或员工
7. 消极的肢体语言不包括
A. 坐姿端正 B. 交叉双臂
C. 缺少微笑 D. 身体转离讲话者
8. 在什么情境下，群体成员参与水平较低？
A. 群体成员拥有参与的知识和技能 B. 群体规模比较大
C. 参与能获得报酬 D. 企业实施了“雇员参与计划”
9. 在贝尔宾的团队角色理论中，若团队成员具备冷静、有战略眼光、有判断力等优势，那么他适合在团队中充当什么角色？
A. 监督员 B. 协调者
C. 执行者 D. 智多星
10. 下列属于会议主席的职责的是
A. 促进讨论 B. 打断自己认为不正确的发言
C. 保持自己权威 D. 争论式议题，主席可以加入其中一个队伍
11. 群体决策中效率最高的是
A. 权威决策 B. 无异议决策
C. 多数决策 D. 共识决策
12. 下列关于备忘录的表述，正确的是
A. 模仿对方给你的备忘录写作风格是好的做法
B. 可以长期保存，作为证据
C. 是一种常见的内部书面沟通形式
D. 不需要注明日期
13. 报告是一种常见的书面沟通形式，它的用途不包括
A. 记录组织中的事件和行动 B. 增进与顾客和供应商之间的关系
C. 提交调查研究的结果 D. 评估政策变化的可能性

14. 在流程图中，“◇”代表的是
- A. 活动标志 B. 判定标志
- C. 准备标志 D. 流线标志
15. 某集团年终在比较各个子公司的经营业绩时，最适用的图表是
- A. 象形图 B. 表格
- C. 折线图 D. 饼状图
16. 可以表示因变量随自变量而变化的大致趋势的图表是
- A. 统计地图 B. Z型图
- C. 散点图 D. 象形图
17. 下列选项不是以互联网为载体的商务沟通所具备的优势的是
- A. 速度快 B. 隐私性强
- C. 成本低 D. 多样化
18. 关于企业博客的说法正确的是
- A. 应该关闭评论功能，避免负面信息
- B. 宣传公司的产品，和广告的作用相同
- C. 企业博客就是公司网站的翻版
- D. 通过个性化的信息，增进公司的外部沟通
19. 下列不属于使用电子邮件沟通所应遵循的基本原则的是
- A. 慎重选择收信对象 B. 可以使用工作邮箱发私人邮件
- C. 注意电子邮件的安全性 D. 慎重给最高层发送邮件
20. 关于设计问卷的描述中，正确的是
- A. 为获取更多信息，问卷题项应尽可能多
- B. 使用专业术语，以显得更加专业
- C. 问卷的布局不太重要
- D. 问题要具体，避免模棱两可的表述

第二部分 非选择题

二、案例题：本大题共6小题，每小题6分，共36分。请认真阅读下面的案例，并回答第21-26题。

广告人黄明的沟通困境及出路

黄明曾经在上海从事多年的广告，表现非常优秀。他的客户包括诸多像可口可乐、宝洁这样的大企业。但是他的父亲并不赞同他长期在上海发展，希望他能回家接管家族产业。黄明最终以总经理的身份接管了父亲创立的一家小型广告公司——黄氏集团。

几个月过去了，黄氏集团的营业收入激增，客户数量和市场份额迅速增加。黄明感到很自信，觉得自己正在领导黄氏集团走向辉煌。为了了解员工对黄明的评价，黄明要求人力资源部进行了一项关于总经理工作的调查。

然而，调查结果却出于黄明意料之外。黄氏集团的很多下属经理都认为他不是十分称职。他人认为与黄明的沟通不顺畅，比如，黄明没有及时让大家知晓集团的一些重大事件，包括集团当前的运作情况，将会有哪些新的大客户；同时，黄明也不与下属沟通反馈对他们工作绩效的评价与建议；此外，黄明雷厉风行，分配工作时基本直接下达命令，不与下属商量，也不考虑下属个人的兴趣；更为重要的是，黄明不是个耐心的倾听者，多人反映他喜欢打断别人的谈话。

震惊之余，黄明认识到他必须进行一些改变。黄明的改革举措包括以下几个方面：第一，集团设立制度，将定期召开员工会议，用来讨论公司的重大事项，并向员工通报公司的动态。第二，黄明将主动回答员工提出的问题，并解释员工的质疑。第三，黄明打算认真倾听下属的报告和反馈，和下属交流的时候将电话静音。经过一段时间，公司的沟通大大改善，进入了良性状态。

21. 请为黄明提供一些口头沟通的建议，以提升其有效表达自己观点的能力。

22. 改革前，黄明的沟通出现了障碍吗？哪些因素造成了这些沟通障碍？

23. 黄明采取了哪些措施来克服沟通障碍？

24. 在和下属经理口头沟通过程中，你认为黄明可以采用哪些积极的肢体语言来提升沟通效果？

25. 如果黄明打算跟他的下属经理开一个远程会议，请简述有哪些形式的远程会议？

26. 简述远程会议的优势和劣势。

三、综合题：本大题共4小题，每小题11分，共44分。

27. 组织外部沟通的作用有哪些？

28. 完美的演讲风格要达到什么要求？

29. 群体决策具备哪些优点和缺点？

30. 在商务活动中，往往涉及很多书面文档。与其他沟通形式相比，书面文档具备哪些优点和缺点？