

2024年10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. 在向外传递信息的时候，从发送到接受阶段，可能发生的障碍是
A. 接收者不理解信息 B. 使用语言不当
C. 没有必要提示 D. 空间距离较远导致接收者听不清楚
2. 单向沟通与双向沟通的主要区别在于
A. 单向沟通速度快，双向沟通则较慢
B. 单向沟通能保证信息发送者的权威性
C. 双向沟通较常发生在地位相当的群体
D. 单向沟通没有反馈，双向沟通有
3. 在一个工作群体中，成员地位较为平等，能各抒己见，每个人都能够和其他与会者进行充分的信息交流，这种沟通网络属于
A. 全通道式网络 B. Y式网络
C. 链式网络 D. 轮式网络
4. 下列哪种情形属于外部沟通？
A. 设立“总经理接待日”，接受员工反馈公司信息
B. 公司举办公益活动
C. 主管向员工传达年度考核结果
D. 财务部在公司内部网站公布年度预算

5. 下列关于有效倾听的说法，正确的是
A. 谈话时间紧急，可打断谈话 B. 能预判对方意思时，可以礼貌地打断谈话
C. 倾听时不要急于下结论 D. 就算没听懂对方的表述，也不要打断谈话
6. 能让你给人留下更好的印象的举动是
A. 避免视线接触 B. 交叉双臂
C. 身体转离讲话者 D. 前倾的上身
7. 在影响群体有效性的因素中，最不可控的因素是
A. 群体凝聚力 B. 成员之间的关系
C. 群体地位 D. 领导风格
8. 群体发展五阶段模型的顺序是
A. 形成、动荡、执行、规范、中止 B. 动荡、形成、执行、规范、中止
C. 形成、规范、执行、动荡、中止 D. 形成、动荡、规范、执行、中止
9. 团队成员爱社交、温和、善解人意、乐于助人等优点，那么他适合在团队中充当什么角色？
A. 推进者 B. 专家
C. 凝聚者 D. 外交家
10. 参加会议的人数在很大程度上是由会议目标决定的。当会议目标为明确问题时，理想的参会人数是
A. 5人或5人以下 B. 10人或10人以下
C. 15人或15人以下 D. 不限
11. 一些重大事项需要业委会全体成员投票，若有一位业委会成员投反对票，则事项就不能执行。这种群体决策的方法是
A. 共识决策 B. 权威决策
C. 多数决策 D. 无异议决策
12. 下列选项不属于“秘密议程”的范畴的是
A. 结成特别同盟 B. 引起上级的注意
C. 掩盖自己的无能 D. 达成群体目标
13. 页面看起来比较平衡的商务信函的格式是
A. 齐头式 B. 半齐头式
C. 缩头式 D. 半缩头式
14. 设计单据应该注意的事项是
A. 问题安排应该符合逻辑 B. 单据应该尽可能详细
C. 避免偏见 D. 为体现严谨和专业，应多用专业术语

15. 下列用于表现频率或分布状况的图表类型是
- A. 表格 B. 饼状图
C. 折线图 D. 象形图
16. 在流程图中，“”代表的是
- A. 活动标志 B. 准备标志
C. 文件标志 D. 数据存储标志
17. 最常见的表现雇员、职称和群体关系的图表是
- A. 线形图 B. 装配图
C. 组织结构图 D. 局部剖面图
18. 下列关于电子邮件对商务沟通影响的表述，错误的是
- A. 电子邮件易被客户视为垃圾邮件，不太适合商务沟通
B. 降低沟通成本
C. 写作电子邮件需要考虑商业信函的格式要求
D. 电子邮件减少了面对面和电话交谈
19. 下列关于视图沟通的说法，错误的是
- A. 能以清晰直观的方式展示数据 B. 简化复杂数据
C. 理解比较困难 D. 能准确地预测未来趋势
20. 下列关于备忘录的表述恰当的是
- A. 备忘录可以不写日期
B. 备忘录的收件人只能有一个
C. 备忘录的写作风格没有一定之规
D. 最好手写备忘录

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。

临近中秋节，MM 酒店打算为重点客户召开一次本年度的月饼新品上市发布会。为了确保会议成功举办，MM 酒店的总经理召开了一次由销售部门、财务部门、研发部门和人事行政部门负责人出席的研讨会议。会议明确了在新产品上市发布会之前的几个工作事项：

(一) 为了更好地了解客户对 MM 酒店月饼产品的评价，销售部门需要对重点客户进行问卷调查，并将调查结论于新品上市发布会的前一周交于总经理；

(二) 人事行政部门需要事先拟定一份演讲稿，在发布会前两天交由总经理；

(三) 其他部门配合销售部门和人事行政部门完成总经理交办的任务。

会议结束后，销售部门请求研发部门抽调人手出来参与到问卷设计及分析工作中，但研发部门说新产品还有很多细节需要完善，没有办法抽调人手。人事行政部门要求研发部门将新品的设计原稿和设计理念通过电子邮件发送过来，但研发部门说新品涉密，不能轻易发送给非公司高层的其他人。

一下子，销售部门和人事行政部门的工作暂停了下来……

21. 请你说明设计一份问卷应该注意的问题，提供给人事行政部门做参考。
22. 常见的演讲类型包括哪些？你认为总经理在新品发布会的演讲属于什么类型的演讲？
23. 选择两种你认为最合适的视觉辅助手段，为总经理的演讲提供辅助。
24. 阐述这两种视觉辅助手段分别具备什么优点？
25. 从群体决策的角度来说明，总经理召集销售部门、财务部门等参与研讨会会有什么好处？
26. 为什么其他部门参与水平较低，没有积极有效地配合销售部门和人事行政部门的工作？

三、综合题：本大题共 4 小题，每小题 11 分，共 44 分。

27. 双向沟通具备哪些优点和缺点？
28. 演讲往往需要事先计划。简述计划演讲阶段需要进行哪些相关工作？
29. 论述群体形成的原因。
30. 在商务活动中，经常使用电子邮件。与传统的通信方式相比，电子邮件具有哪些优点和缺点？