

# 全国 2016 年 4 月高等教育自学考试 商务交流(二)试题

课程代码:00892

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

## 选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

### 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,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 0.5m~0.75m 的距离属于
  - A. 亲密距离
  - B. 私人距离
  - C. 社会距离
  - D. 公共距离
2. 传递信息时,从传递到接收阶段可能发生的障碍是
  - A. 本人信心不足
  - B. 使用语言不当
  - C. 接收者带有偏见
  - D. 噪音干扰
3. 关于群体交流,表述正确的是
  - A. 按人一时计算,群体工作占优势
  - B. 群体既说也做
  - C. 群体压力必然引起平庸的决定
  - D. 群体共同做出的决策比个体独自做出的更好
4. 在下列影响群体效率的变量中,属于不可控变量的是
  - A. 群体规模
  - B. 群体对任务的激励
  - C. 领导风格
  - D. 成员参与的方式与程度
5. 关于群体规模,表述正确的是
  - A. 规模较小的群体对指示和领导的理解要求较少
  - B. 群体规模大小对群体活动方式和效果影响不大
  - C. 随着群体规模的扩大,群体内技能的范围和形式也不断地减少
  - D. 合适的群体规模大概是 3~5 人之间

6. 有较高度的相互影响并需要降低会议的结构性，要花较多时间的会议是
- A. 分享信息的会议
  - B. 说服的会议
  - C. 解决问题的会议
  - D. 决策的会议
7. 领导者的行为受达到目标就要不断地指导这一信念支配，其领导风格应该是
- A. 民主的
  - B. 独裁的
  - C. 自由放任的
  - D. 灵活变化适应需要的
8. 在群体交流中，建立标准的成员所扮演的角色是
- A. 任务角色
  - B. 群体建设和维持角色
  - C. 任务和维持双重角色
  - D. 群体维持角色
9. 关于视听会议的特点，表述正确的是
- A. 成本较低
  - B. 气氛较好
  - C. 连续性强
  - D. 即时性差
10. 主席在会议之前的职责是
- A. 有效的决策
  - B. 获得有力的发言
  - C. 监控进展
  - D. 批准议程草案
11. 在召开电话会议时，参与者不妥当的做法是
- A. 若没有现成的答案，不要总是应答别人的提问
  - B. 当提出问题时，明确提问对象
  - C. 发言前稍等片刻，以确认别人真正讲完了
  - D. 不要和别人同时讲话
12. 为改变信念、态度和行为的演讲目标是
- A. 告知或描述
  - B. 指示或解释
  - C. 说服或激励
  - D. 招待或娱乐
13. 在商务演讲中，演讲人出现喃喃自语的情况，通常是因为
- A. 感到一种压力
  - B. 忽视了演讲主题
  - C. 忽视了演讲内容
  - D. 忽视了房间对听觉质量的影响
14. 在使用视觉资料时，要记住
- A. 文字本身也是视觉资料
  - B. 使用尽量复杂的视觉资料
  - C. 视觉资料必须是对讲话的补充
  - D. 要成为制作精美视图的专家
15. 演讲者可以完全控制并且更具灵活性的视觉辅助手段是
- A. 粘贴物品
  - B. 白板
  - C. 幻灯机
  - D. 投影仪

16. 使用视觉辅助手段时, 应该注意
- A. 随时使用指示棒  
B. 视觉资料越详细越好  
C. 不要将视看物放得太久  
D. 使用种类齐全的辅助工具
17. 用于与外单位传递信息的书面交流方法是
- A. 办公室通告  
B. 办公室时事交流  
C. 公务信件  
D. 内部指导
18. 常用于表述连续性信息, 清楚地显示趋势的图表类型是
- A. 图标  
B. 表格  
C. 图形  
D. 曲线
19. 下列属于书面交流缺点的是
- A. 成本高  
B. 需要时间准备  
C. 无法留有可供参考的记录  
D. 无法留出考虑和准备的余地
20. 一般来说, 白领职员花在倾听上的时间占其用于交流总时间的比例大约为
- A. 30%  
B. 45%  
C. 65%  
D. 80%

## 非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

二、简答题 (本大题共 5 小题, 共 30 分)

21. (6 分) 简要说明在计划一次交流时应考虑的六个基本问题。
22. (5 分) 简要说明会议取得成功的因素。
23. (5 分) 简要说明认真倾听可以产生的有益结果。
24. (6 分) 分别说明趋同决策法和达成一致决策法的特点。
25. (8 分) 简要说明制作备忘录时应避免做的事。

三、案例题（本大题 20 分）

26. 求职面试是十分重要的一种面谈形式，对于即将走向社会的大学生，在求职过程中难免会紧张，导致在面试过程中会出现一些尴尬的情形，因此，每一名应聘者都需掌握一定的面谈知识，做好充分的准备。

- (1) 请列举面谈的目的。(4 分)
- (2) 请列举面谈信息的类型。(6 分)
- (3) 请说明在面试时消除紧张的方法。(4 分)
- (4) 请列举在求职面试时应当避免的行为。(6 分)

四、综合题（本大题 20 分）

27. MK 公司的主打产品是高档红酒，在全国各地都有经销商，公司定于 2014 年年底召开经销商总结暨表彰大会，邀请函以商务信函形式寄出。你作为 MK 公司的营销经理，归纳总结了经销商的成功经验，并向与会者发表了专题演讲。

- (1) 请列举商务信函的结构。(8 分)
- (2) 请说明演讲时如何形成良好的第一印象。(7 分)
- (3) 请列举结束演讲时应避免的潜在问题。(5 分)

五、应用题（本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分）

28. LC 公司总经理下设三名副经理，其中副经理 A 负责管理人力资源部和财务部，副经理 B 负责管理生产部和采购部，副经理 C 负责营销部和公共关系部。请根据上述信息绘制组织结构图。

29. 2014 年我国的快递业务量达 140 亿件，同比增长 52%，跃居世界第一。TT 快递公司近年来也发展迅速，从 2008 年到 2014 年处理的快件业务量如下表：

年份	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年
业务量(万件)	247	458	735	986	1278	1642	2546

题 29 表

请根据以上数据绘制简单曲线图。