

全国 2018 年 10 月高等教育自学考试

公关礼仪试题

课程代码:00644

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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 孔子所提出的礼仪思想为

A. 爱人者,人恒爱之

B. 克己复礼

C. 礼宾革命

D. 有礼有节

2. 美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉维和新罕布什尔大学的约翰·梅耶于 1990 年首次提出的概念为

A. 公关礼仪

B. 智商(IQ)

C. 组织识别系统

D. 情商(EQ)

3. 礼仪活动的指向者和承受者即

A. 礼仪的主体

B. 礼仪的媒体

C. 礼仪的客体

D. 礼仪的环境

4. 最早提出“企业文化”概念的学者是

A. 赫伯特·西蒙

B. 彼得·塞拉维

C. 托马斯·刘易斯

D. 斯坦利·戴利

5. “言顾行,行顾言”语出

A. 《论语》

B. 《左传》

C. 《中庸》

D. 《礼论》

6. 个人在大众媒介“亮相”的实质在于展现其

A. 素质

B. 仪表

C. 服饰

D. 心态

7. 在化妆的礼节中,最基本的礼貌要求是
- A. 整洁
B. 美貌
C. 靓丽
D. 娇艳
8. 对婚姻状况不明确的女性,可以称其为
- A. 夫人
B. 女士
C. 太太
D. 小姐
9. 鞠躬礼源于
- A. 日本
B. 泰国
C. 中国
D. 美国
10. 以谈判方式为标准,可将谈判分为
- A. 正式谈判与非正式谈判
B. 单独谈判与团体谈判
C. 经济谈判与政谈谈判
D. 长期谈判与短期谈判
11. 有专职司机驾驶的小轿车,无论驾驶盘在左或在右,首座均为
- A. 前座
B. 后座右侧
C. 后座中间
D. 后座左侧
12. 要求有关单位和人员周知、办理或共同执行某项工作而普遍使用的文种是
- A. 命令
B. 指示
C. 通知
D. 通报
13. 按展销会内容分,每年春秋两季的广州商品交易会属于
- A. 综合性产品展销
B. 专项展销
C. 室内展销
D. 露天展销
14. 组织内部“人和”局面生成的有效手段是
- A. 语言礼仪
B. 内部交往礼仪
C. 文书礼仪
D. 外部交往礼仪
15. 寄发海外信函时,寄件人名址应写在
- A. 信封正面下半部
B. 信封背面下半部
C. 信封正面左上角
D. 信封正面右上角
16. 书写海外信函,忌讳用
- A. 蓝色笔
B. 黑色笔
C. 蓝黑色笔
D. 红色笔
17. 塑造公关形象的最主要手段是
- A. 内部交往礼仪
B. 文书礼仪
C. 公关专题活动
D. 涉外公关活动
18. 企业为促销产品而经常采用的礼仪形式是
- A. 展销会
B. 联欢会
C. 发布会
D. 酒会
19. 世界第一大宗教为
- A. 儒教
B. 道教
C. 基督教
D. 伊斯兰教
20. 美国、加拿大、澳大利亚等国居民禁忌的数字为
- A. 13
B. 17
C. 37
D. 42

二、多项选择题:本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

21. 礼仪的构成要素包括
- A. 礼仪的主体
 - B. 礼仪的客体
 - C. 礼仪的媒体
 - D. 礼仪的表意
 - E. 礼仪的环境
22. 按照用途及穿用场合,服装可分为
- A. 常服
 - B. 制服
 - C. 礼服
 - D. 休闲装
 - E. 运动装
23. 仪表对人们形象起到的作用有
- A. 自我标识
 - B. 表明审美情趣
 - C. 修饰弥补
 - D. 表明内在形象
 - E. 包装外表形象
24. 打招呼时应注意的问题有
- A. 与场合相符
 - B. 与自己身份相符
 - C. 与需要相符
 - D. 与个性相符
 - E. 与利益相符
25. 书写感谢信应该注意的礼仪包括
- A. 尽量用手写
 - B. 尽量打印
 - C. 内容简洁
 - D. 感谢面广些
 - E. 用纸须慎重
26. 维持联系信的礼仪写作要求有
- A. 语气庄重
 - B. 语气友好
 - C. 热情
 - D. 专业化
 - E. 口语化
27. 洽谈的心理策略有
- A. 沉着应战
 - B. 事理交融
 - C. 假设刺激
 - D. 突出功能
 - E. 学会忍耐
28. 展销会礼仪要求制定计划时应
- A. 确定客户人数
 - B. 构思展览结构
 - C. 撰写展览计划书
 - D. 确定时间、地点
 - E. 明确主题思想
29. 东正教主要流行于
- A. 俄罗斯
 - B. 英国
 - C. 德国
 - D. 美国
 - E. 澳大利亚
30. 涉外礼仪的基本原则有
- A. 主权平等原则
 - B. 女士优先原则
 - C. 差异性原则
 - D. 外事礼宾顺序原则
 - E. 利益均沾原则

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。

三、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

31. 公关礼仪
32. 礼仪修养
33. 风俗
34. 文书礼仪
35. 女士优先

四、简答题:本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分。

36. 简述馈赠礼仪的原则。
37. 如何利用新闻媒介塑造良好的个人形象?
38. 简述交际礼仪规范性的具体表现。
39. 简述撰写各类文件应注意的礼仪。
40. 简述洽谈的礼仪规范。

五、论述题:10 分。

41. 试述谈判的特点及过程。

六、综合应用题:10 分。

42. 一对泰国夫妇携子女来我国北方农村考察。某村委会安排王姓人家负责接待。当泰国客人来到王家时,女主人热情相迎,抱起客人的幼子,边抚摸着头发边夸赞其可爱;主人一家盘腿坐在炕上,热情招呼客人饮酒、吃菜;临行时,女主人用右手拉着客人依依不舍地告别,左手则将自己亲手编织的象征着长寿的仙鹤献给了客人。王家人的做法让客人很不高兴。
请根据公关礼仪知识解释王家人热情待客却招致客人不满的原因。