

绝密★启用前

2021年4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. 沟通传递的客体是
A. 发送者
B. 信息
C. 媒介
D. 接收者
2. 沟通中的内部系统障碍是
A. 干扰
B. 人员短缺
C. 组织结构不清晰
D. 语言障碍
3. 工作变化弹性最快的沟通网络是
A. 链式网络
B. “Y”式网络
C. 轮式网络
D. 全通道式网络
4. 关于半正式会议，表述不正确的是
A. 不要求严格的正式会议程序
B. 由会议主席或发起人负责会议的正常运行
C. 规划阶段需要正式的书面通知
D. 是否制定会议议程和做会议记录完全按照会议主席或发起人的意愿决定
5. 董事会就近期的一个收购活动向股东做出报告，汇报关于收购的背景、环境、条件，以及收购的利弊分析、收购的步骤和过程等。该演讲属于
A. 分析决策型演讲
B. 互动交流型演讲
C. 劝说型演讲
D. 激励型演讲

商务交流（二）试题第1页（共4页）

6. 所有肢体语言中受主观意识控制最弱的一种形式是
A. 眼神
B. 笑容
C. 眉与嘴
D. 坐姿
7. 群体可控的因素是
A. 凝聚力
B. 群体规模
C. 群体地位
D. 群体成员满意度
8. 群体发展五阶段模型的第三阶段是
A. 动荡阶段
B. 规范阶段
C. 执行阶段
D. 休整/中止阶段
9. 会议目标为信息回顾和演示的，与会人员最佳数量为
A. 5人或5人以下
B. 10人或10人以下
C. 30人或30人以下
D. 不限
10. 适用于非常重要的提案，要求所有成员都要达到完全一致的决策方法是
A. 权威决策
B. 多数决策
C. 共识决策
D. 无异议决策
11. 关于书面文档，表述不正确的是
A. 可以长期保存，也可以作为法律上的证据
B. 适合陈述事实、表达意见、传递困难或复杂的信息
C. 缺乏热情，但具有个性
D. 读者被动接受信息，缺乏交互性
12. 研究者通过与被访者交流，了解和收集有关数据资料的研究方法是
A. 实验法
B. 问卷法
C. 观察法
D. 访谈法
13. 适用于将某一部分与整体加以比较的图表类型是
A. 象形图
B. 饼状图
C. 条形图
D. 流程图
14. 长期存储在计算机内、有组织的、有共享的、统一管理的数据集合是
A. 数据库
B. 共享日历
C. 群件
D. 集中存档
15. 表示拒绝对方并保护自己的势力范围的坐姿是
A. 架腿而坐
B. 身体后仰
C. 身体侧转于一方
D. 抖动小腿或脚后跟

商务交流（二）试题第2页（共4页）

座位号：

姓名：

16. 与人交谈时, 除关系特别密切的以外, 视线交流的时长为
 A. 1~2 秒 B. 3~4 秒
 C. 5~6 秒 D. 7~8 秒
17. 反映一个人的注意程度和感兴趣程度的眼神功能是
 A. 表达情感功能 B. 暗示功能
 C. 亲和功能 D. 专注功能
18. 关于博客, 表述正确的是
 A. 不适用于内部沟通 B. 内容应该尽量详细
 C. 能把单向沟通变成双向对话 D. 信息的形式只能是文字、图片
19. 给听众留下说话者对于所谈论的话题非常熟悉和感兴趣的印象, 并吸引听众继续认真倾听的说话风格是
 A. 提醒型 B. 愉悦型
 C. 明晰型 D. 表现型
20. 日期和签名靠右放置, 主题行居中, 其他的内容都顶格从左边开始的商务信函格式是
 A. 齐头式 B. 半齐头式
 C. 缩头式 D. 半缩头式

第二部分 非选择题

请认真阅读下面的案例, 并回答第二、三大题。

案例: YZ 在线教育公司

YZ 是一家知名的在线教育公司, 旗下拥有多款在线教育产品, 为用户提供网课、智能练习、难题解析等多元化的教育服务。公司的理念就是为每一个有意愿提升自己的人提供更加优质的教育模式和教育资源。公司自成立以来, 为了真实了解客户对公司服务满意度的评价, 市场部每年都会做一次针对客户的匿名问卷调查, 以测评客户的综合满意率。2019 年底, 问卷调查结束后, 市场部调查人员对近五年来的调查结果进行了汇总, 发现客户的综合满意率出现了明显下滑的趋势。结果如下表所示:

年份	综合满意率 (%)
2015 年	90
2016 年	82
2017 年	75
2018 年	76
2019 年	70

为寻求客户不满意的主要原因以及解决办法, 公司领导决定召开一次客户代表沟通会。总经理将本次会议的组织与召开工作交给市场部。为了凸显对这次会议的重视, 市场部经理担任本次会议的主席, 他要求会议秘书起草一份会议备忘录, 并在确定了参加会议的客户代表名单后, 以商务信函的形式和所有参会的客户代表确认会议的安排。同时要求并提醒本部门所有与会人员都做好充分的准备工作。

二、案例题: 本大题共 1 小题, 共 20 分。

21. (1) 列举一个有效的会议主席的技巧和行为。(5 分)
 (2) 列举有效与会者的特点。(7 分)
 (3) 为本次会议起草一份备忘录。(8 分)

三、案例题: 本大题共 1 小题, 共 20 分。

22. (1) 列举商务信函的目的和有效商务信函的特点。(7 分)
 (2) 列举商务信函的主要组成部分。(8 分)
 (3) 制作折线图, 描述 YZ 公司 2015 年~2019 年客户综合满意率。(5 分)

【请考生注意: 第四、五、六、七大题为选答题, 每大题 20 分。任选两大题回答, 不得多选, 多选者只按选答的前两大题计分。】

四、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

23. 说明口头沟通中倾听的重要性。
 24. 解释正式会议的含义并列举其有效策略。

五、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

25. 解释内部沟通的含义并列举其具体形式。
 26. 解释正式沟通渠道的含义并列举其沟通活动。

六、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

27. 解释视觉辅助手段的含义并列举其类型。
 28. 列举计划演讲时需要了解的听众性质。

七、综合题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

29. 解释内部网的含义并列举其在商务沟通中的优点。
 30. 列举移动通信设备的特性和在商务沟通中的应用。