

全国 2015 年 10 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. 1.25m~2m 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,从接收到理解阶段可能发生的障碍是
A. 本人准备不足
B. 使用语言不当
C. 没有必要提示
D. 噪音干扰
3. 成功报告最后部分的特征是
A. 引入新观点
B. 开始第二个话题
C. 与正文部分相协调
D. 越简单越好
4. 适用于与大量读者间进行低成本内部交流的方式是
A. 报告
B. 办公室通告
C. 公务信件
D. 备忘录
5. 关于头脑风暴法,表述正确的是
A. 想法的数量并不重要
B. 只需记录一些重要的想法
C. 鼓励对想法进行组合和延伸
D. 主题或问题的表述必须详尽
6. 在影响群体效率的变量中,属于可控变量的是
A. 成员的个人及心理特点
B. 群体的自然位置
C. 成员间的友好关系
D. 任务的性质

7. 最普遍的会议目的是
- A. 决策
 - B. 创意问题
 - C. 解决问题
 - D. 分享信息和说服
8. 有效的口头表达是综合作用的结果, 其声音素质包括很多方面, 但不包括
- A. 音调
 - B. 音量
 - C. 语速
 - D. 准确
9. 在群体交流中, 提供信息的成员所扮演的角色是
- A. 任务角色
 - B. 群体建设角色
 - C. 任务和维持双重角色
 - D. 群体维持角色
10. 由主席决定, 且快速、高效的决策方法是
- A. 权威决策法
 - B. 多数/投票表决策法
 - C. 趋同决策法
 - D. 达成一致决策法
11. 与会者的首要责任是
- A. 做好准备和了解会议主题
 - B. 树立对会议的积极态度, 敞开思想并听取别人的意见
 - C. 认识群体过程
 - D. 认知群体功能
12. 根据群体的大致倾向决策, 且成员高度参与的决策方法是
- A. 趋同决策法
 - B. 多数/投票表决策法
 - C. 权威决策法
 - D. 达成一致决策法
13. 最具艺术性的演讲目标是
- A. 告知或描述
 - B. 指示或解释
 - C. 说服或激励
 - D. 招待或娱乐
14. “金融危机彻底结束了吗?” 该演讲开场白的方法是
- A. 非正式的话题
 - B. 趣闻轶事
 - C. 引证
 - D. 提问
15. 比较标准有效的结束演讲的方法是
- A. 提要
 - B. 提问
 - C. 激励
 - D. 选择
16. 使用视觉辅助手段的一般原则是
- A. 必要
 - B. 直观和辅助性
 - C. 可视性强
 - D. 有趣

17. 下列关于 E-mail 的表述正确的是
- A. E-mail 的信息不能无限期搁置等待 B. E-mail 信息在语言上是正式的
- C. E-mail 和电话一样能进行快捷交流 D. 与口头交流特征一致
18. 形象地表达数字、文字信息，将复杂信息简单化的图表类型是
- A. 图标 B. 表格
- C. 图形 D. 曲线
19. 常用且高效的商务书信格式是
- A. 半齐头式 B. 齐头式
- C. 缩头式 D. 半缩头式
20. 使用求职简历的优点是
- A. 风格突出 B. 使用记叙方式表达准确
- C. 布局清晰、分栏有条理 D. 可清晰表达申请原因

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）简要说明打电话的基本准则。
22. （8 分）简要说明口头交流时个人素质包含的要素。
23. （4 分）简要说明有效的交流对企业经营成功的重要性。
24. （8 分）简要说明非语言交流的表现形式。
25. （4 分）简要说明演讲的目标。

三、案例题（本大题 20 分）

26. HW 地产有限公司是一家大中型的房地产开发公司，在全国多个地区都设有分公司。随着政府相关部门对房地产市场调控力度的加大，公司业绩出现了明显下滑。针对这一现状，总公司决定召开一次全公司会议，以进一步沟通信息，听取各分公司的发展建议。

（1）请说明会议成员在会议期间的职责。（3 分）

（2）请说明会议秘书在会议期间的职责。（6 分）

假如会议以视听会议的形式召开：

（3）请列举视听会议的优缺点。（5 分）

（4）请说明召开视听会议时主席的责任。（6 分）

四、综合题（本大题 20 分）

27. 你是一家咨询公司的项目经理，受某旅游社委托进行一项旅游新线路的调查。调查结束后，项目组成员进行了新线路开发的可行性研讨，并完成一份书面调研报告。
- (1) 请说明影响有效交流的障碍。（8 分）
 - (2) 请列举报告的基本结构及其各部分包含的要素。（6 分）
 - (3) 请说明一个成功报告的必备条件。（6 分）

五、应用题（本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分）

28. 数据显示，2014 年我国累计销售汽车 2349.19 万辆，销量保持世界第一。具体来看，2014 年全年，6 家企业（集团）销售汽车 1859.33 万辆，占汽车销售总量的 79.14%。其中，上汽销量突破 500 万辆，达到 558.17 万辆，占比 23.77%；东风销量达到 380.25 万辆，占比 16.77%；一汽销量达到 308.61 万辆，占比 13.14%；长安销量达到 254.78 万辆，占比 10.85%；北汽销量为 240.09 万辆，占比 10.22%；广汽销量达 117.23 万辆，占比 4.99%。

请根据以上数据绘制圆形图。

29. 近日，中国旅游研究院发布了 2014 年第三季度全国游客满意度调查报告。其中：青岛 81.19 分位居榜首、重庆 79.14 分、上海 78.10 分、北京 77.81 分、丽江 69.41 分和兰州 65.34 分。

请根据以上数据绘制条形图。