

浙江省 2020 年 10 月高等教育自学考试

商务沟通方法与技能试题

课程代码:11742

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 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。

选择题部分

注意事项:

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 10 小题,每小题 1 分,共 10 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. 以下对沟通障碍干扰因素描述正确的一项是

- A. 欠佳的邮递系统
- B. 孩子在办公室旁边的公园里玩耍
- C. 在不同的地方办公
- D. 被要求在陈旧的计算机上工作

2. 关于“小道消息”或“传闻”的沟通渠道说法最为准确的一项是

- A. 小道消息是一个官方的沟通渠道
- B. 小道消息是一个基于闲话和谣言的沟通渠道
- C. 小道消息是一个非官方的沟通渠道
- D. 小道消息既不是官方的也不是非官方的沟通渠道

3. 在下列交谈方式上,正确运用交谈技巧的是

- A. 用带有地方口音的语言交谈
- B. 使用专业术语
- C. 对他人的谈话没有积极反馈
- D. 主动、适当地赞美讲话人

4. 以下哪一项不属于积极的肢体语言?

- A. 微笑
- B. 放松的姿势
- C. 身体略向前倾
- D. 双臂交叉

5. 以下关于备忘录的描述哪一项是错误的?

- A. 备忘录是组织内部沟通文件的一种常见形式
- B. 备忘录一般比较简短
- C. 备忘录不仅限于公司内部传阅
- D. 同一份备忘录可能被发送给多个收件人

6. 以下哪一项正确描述了正式报告的结构?

- A. 它将包括标题页、目录、执行摘要、调查结果、结论及建议
- B. 它将包括标题页、目录、调查结果、结论、建议和附录
- C. 它将包括标题页、目录、授权范围、调查结果、结论、建议和附录
- D. 它将包括标题页、目录、执行摘要、授权范围、程序、调查结果、结论、建议和附录

研究下面数据,回答相关问题。

下面是国家统计局 2012—2015 年的 15 岁以上文盲人口抽样调查情况。

指标	2015 年	2014 年	2013 年	2012 年
15 岁及以上人口数(人口抽样调查)(人)	965321	938993	934935	939526
15 岁及以上男性人口数(人口抽样调查)(人)	488944	475585	474125	476037
15 岁及以上女性人口数(人口抽样调查)(人)	476376	463408	460810	463489
15 岁及以上文盲人口数(人口抽样调查)(人)	50980	46210	43002	46619
15 岁及以上男性文盲人口数(人口抽样调查)(人)	13402	11914	11997	12699
15 岁及以上女性文盲人口数(人口抽样调查)(人)	37578	34296	31005	33920

7. 2012 年,15 岁及以上女性文盲人口数为

- A. 12699
- B. 33920
- C. 46619
- D. 463489

8. 哪一年,15 岁以上的文盲人口数最多?

- A. 2012
- B. 2013
- C. 2014
- D. 2015

9. 哪一年,哪个性别的 15 岁以上的文盲人口数最多?

- A. 2012, 女性
- B. 2013, 女性
- C. 2014, 女性
- D. 2015, 女性

10. 哪一年,哪个性别的 15 岁以上的文盲人口数最少?

- A. 2012, 男性
- B. 2013, 男性
- C. 2014, 男性
- D. 2015, 男性

二、多项选择题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 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。

11. 商务沟通中,可以通过以下哪些途径来克服沟通障碍?

- A. 确保清晰地报告
- B. 简明扼要地表达信息
- C. 避免使用行业术语
- D. 缩短沟通链
- E. 确保反馈

12. 作为一种有效的沟通技能,提问技巧具有诸多好处,包括有
- A. 检查你对讲话人说的话的理解程度
 - B. 鼓励讲话人提供更多的信息
 - C. 促进会谈双方的参与
 - D. 帮助讲话人理清思路
 - E. 表示对谈话的热情
13. 为了确保有效地阐述观点,讲话人可以遵循以下基本准则
- A. 讲话前做好充足的时间准备
 - B. 选择合适的时间和地点吸引听众的关注
 - C. 运用专业术语表达自己的观点
 - D. 注意听众的肢体语言
 - E. 与听众提问互动
14. 请选出以下反映消极的肢体语言的例子
- A. 弯腰驼背
 - B. 双臂交叉
 - C. 紧张的外表
 - D. 身体略向前倾
 - E. 放松的姿势
15. 面谈与正式会议在商务沟通中应用广泛,它的目的有
- A. 员工选拔
 - B. 解决问题
 - C. 强化纪律
 - D. 交流意见
 - E. 告知所作出的决策

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 4 分,共 20 分。

- 16. 任务的 ABC 分类法
- 17. 双向沟通
- 18. 执行摘要
- 19. 时事通讯
- 20. 散点图

四、简答题:本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分。

- 21. 概述优先顺序的 ABC 分类法。
- 22. 内部沟通文件的含义及要求。
- 23. 简述接听电话的技巧。
- 24. 外部沟通文件的含义并写出它常见的形式(4 种及以上)。

五、写作题:本大题 10 分。

25. 写一份备忘录

你是某 M 广告创意公司的秘书。现在是 2018 年 7 月 30 日上午 10:00。你刚刚接到 Robert 财务总监的电话。他今天家里有急事,临时请个假,不能来上班了。他本来要出席下午 13:00 公司的周例会。公司总经理是 Tim Wang,董事会主席是 Tomas。

写一份备忘录,告诉他们有关电话的事情。

六、案例分析题:本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分。

26. 2018 年 4 月 12 日,海尔“超级雇主日”在今天正式启动,这是由海尔打造的一场人才吸引盛典,向全球各领域精英创客开放。经历了前期的全网预热,海尔“超级雇主日”将前所未有的开设多条加入海尔的便利通道,搭建起高效沟通、信息对等的公共平台,打破沟通壁垒,开放创业生态圈,创新人才模式。

面向全球精英人才,海尔在今天的“超级雇主日”首次采取了多个创新措施:首次以海尔小微为单位吸引人才;首次携手 50+小微主直接面对候选人;首次从品牌维度细分职位机会;当日投递的简历全部 24 小时内答复;当日所有小微现场在线答疑。海尔此举以去中介化,打破传统的沟通壁垒,创新人才吸引模式,极大地提升了沟通效率,同时,继续开放创业生态圈,吸引更多精英创客来到海尔创业。

思考题:(1)海尔公司采用企业内部员工的沟通网络是?

(2)你认为这种沟通网络的优势是什么?

27. 小王是某广告策划公司新进的员工。经过一个多月的努力准备,他将自己设计出的策划案“杰作”兴高采烈地拿给自己的主管上司郭经理。可是,不料,郭经理看了一眼后,就将他的策划案扔在桌子上,生气地说:“这么垃圾的东西你也好意思拿过来?重做!”小王不敢吭声,闷闷不乐的下去了。

思考题:(1)请问这位郭主管的沟通方式对吗?沟通效果好吗?为什么?

(2)你认为应该如何提升管理人员的沟通技巧?

七、论述题:本大题 10 分。

28. 结合实际,分析如何成为一个善于言辞的人?