

全国 2018 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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 在影响群体效率的变量中,下列属于可控变量的是
 - A. 群体规模
 - B. 群体的自然位置
 - C. 群体对任务的激励
 - D. 任务的性质
2. 下列不属于规模较小群体特征的是
 - A. 采取一致同意的决议增加
 - B. 完成任务花费的时间增加
 - C. 对指示和领导的要求较多
 - D. 成员表达思想变化较少
3. 关于群体的自然位置,表述正确的是
 - A. 自然位置的接近会增加群体的凝聚力
 - B. 群体会议在哪里举行并不会对群体有影响
 - C. 分享各种设施,并不能有助于群体的行为一致
 - D. 分担困难,并不能有助于群体的行为一致
4. 在群体交流中,发起行动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. 无功能行为角色
5. 在促进讨论时,应该
 - A. 提问措辞采用“是”或“不是”的答案
 - B. 提出详尽的问题
 - C. 采用紧扣主题的问题
 - D. 采用涉及多个方面的问题

6. 由主席决定但成员可能没有表态或赞成的决策方法是
- A. 权威决策法
 - B. 多数/投票表决决策法
 - C. 趋同决策法
 - D. 达成一致决策法
7. 属于主席在会议之前的职责的是
- A. 有效的决策
 - B. 维持秩序
 - C. 监控进展
 - D. 批准议程草案
8. 描述观察资料的演讲目标是
- A. 招待或娱乐
 - B. 指示或解释
 - C. 说服或激励
 - D. 告知或描述
9. 无论从事何种具体的交流活动, 一般都有四个交流目标, 他们是
- A. 被对方接收、被对方阅读、被对方理解、被对方接受
 - B. 被对方接收、被对方理解、被对方倾听、被对方接受
 - C. 被对方接收、被对方理解、被对方接受、引起对方反应
 - D. 被对方接收、被对方理解、被对方倾听、引起对方反应
10. 与其它类型的会议相比, 电视电话会议的缺点是
- A. 缺乏即时性
 - B. 成本较高
 - C. 受成员的个人及心理特点的影响
 - D. 没有在会前和会后交谈的机会
11. 群体交流能够获得更好的决策, 其原因不包括
- A. 更多可利用的信息
 - B. 更多更好的建议
 - C. 可以获得风险更小的决策
 - D. 更高的生产率
12. 面谈时, 为引出更多细节, 常用的提问类型是
- A. 引导性提问
 - B. 深入调查提问
 - C. 提示性提问
 - D. 另有用意的提问
13. “社会距离”的近状态适用于
- A. 非个人事务和一般性谈话的场合
 - B. 非正式的聚会
 - C. 普通朋友或他们的邂逅相遇
 - D. 社会和商务交往的场合
14. 按照预期收信人的反应, 用于资信证明的商务信函属于
- A. 肯定的
 - B. 中性的
 - C. 否定的
 - D. 说服式的
15. 允许移动并有戏剧效果的视觉辅助手段是
- A. 白板
 - B. 翻纸板
 - C. 粘贴物品
 - D. 模型和试验

16. 假设你要向主管传递一条信息, 从理解到接受阶段可能发生的障碍是
A. 主管带有偏见 B. 解释不清楚
C. 被打断 D. 噪音干扰
17. 在起草和书写报告时, 应首先做的准备工作是
A. 确定目标 B. 搜集材料
C. 计划报告 D. 整理材料
18. 比较多项信息变化趋势的视图是
A. 简单曲线图 B. 复合曲线图
C. 离散型曲线图 D. 分割的复合曲线图
19. 演讲者在结束演讲时应注意的问题是
A. 多次使用结束符 B. 变换主题以调节气氛
C. 多次重复以详细解释观点 D. 不要做“第二个讲话”
20. 要成为一个良好的倾听者, 应避免做的是
A. 为听做准备 B. 只听自己想听的部分内容
C. 记笔记 D. 克制自己, 不中断对方讲话

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. (7 分) 简要说明视图演示的优点。
22. (6 分) 简要说明与书面交流相比, 口头交流的优势。
23. (5 分) 简要说明备忘录的基本结构。
24. (4 分) 简要说明处理难接听的电话应避免的事。
25. (8 分) 简要说明电话交流时如何控制谈话的过程。

三、案例题: 本大题共 1 小题, 共 20 分。

26. TK 公司是一家大型的财产保险公司, 该公司注重对员工进行新知识、新技能的培训工作, 最近该公司将举办互联网大数据在保险行业中的应用知识培训, 你作为该公司市场部的一名员工, 将参加此次培训。
- (1) (10 分) 请说明有助于良好倾听的技巧。
- (2) (5 分) 请列举非语言交流的主要形式。
- (3) (5 分) 请说明认真倾听的有益结果。

四、综合题：本大题共 1 小题，共 20 分。

27. 假如你是某著名广告公司的 CEO，将受邀参加于 2017 年 4 月在杭州举行的新媒体发展研讨会，在为期 3 天的会议里，你将就中国广告新媒体的现状及发展趋势做主题演讲。请为此次演讲做相关准备。

(1) (7 分) 请为本次演讲拟定演讲计划。

(2) (7 分) 作为一名优秀的演讲者，应具备哪些个人素质。

(3) (6 分) 请列出适用于演示信息的三种图表类型，并分别解释其特点。

五、应用题：本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分。

28. EK 公司销售的主要产品有打印机、网络设备和耗材，2016 年上半年的销售额如下表所示：

单位：万元

月份	1	2	3	4	5	6
打印机	220	340	360	300	200	180
网络设备	140	180	210	280	360	420
耗材	280	300	230	380	420	460

请根据以上数据，绘制复式条形图。

29. XD 物流公司是一家专门从事汽车零部件配送的物流公司。在接到上游制造商的供货后，将完成一系列的产品仓储配送活动：首先将产品入库，在获得客户订单后再进行拣货、出库、配送，直到货物到达客户手中。

请根据以上环节绘制流程图。