

全国 2010 年 4 月自学考试商务交流(二) 试题

课程代码: 00892

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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 根据内容的重要性来分类的报告类型是(D)16-293
A. 营销报告 B. 中期报告
C. 说明式报告 D. 紧急报告
2. 调查问卷作为获取第一手资料的方式, 设计时应做到(C)17-338
A. 做出永久性的承诺 B. 提出较难的问题
C. 保持中立的风格 D. 花费一定的时间
3. “详细提要”这种提要类型的缺点是(A) 10-178
A. 容易照本宣科 B. 可能使自己陷入混乱
C. 容易漏掉细节 D. 容易跑题
4. 以“指导”为演讲目标常用的演讲方式是(B)10-168
A. 生动、准确地说明或形容事物
B. 采用推论、时间或空间顺序解释事情如何进行
C. 通过引证听众的利益和事实支持你的观点
D. 做到简短、幽默, 适合听众特点
5. 下列属于秘书在会议期间职责的是(D)9-151
A. 清楚地介绍主题 B. 按照会议要求发言
C. 进行有效地决策 D. 提供所有必要的文件
6. “决策时间过长并且根据群体的大致倾向决策”的决策方法是(C)9-146
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. 群体中“任务和维持双重角色”执行的功能是(C)8-139
A. 征求意见 B. 详细阐述
C. 检测一致性 D. 建立标准
8. 下列属于群体变量的是(A)8-127
A. 群体规模 B. 群体在组织/社会的相互关系
C. 群体的自然位置 D. 群体在组织等级制度中的位置
9. 下列关于群体决策说法正确的是(C)8-122

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

- A. 群体决策比个人独自分析和解决问题更有成效、效率更高
B. 群体看来比单独时更愿意接受风险小的决策
C. 有良好交流风气的群体比个体独自工作能产生更好的建议
D. 个体独自工作比群体能产生更多、更好的信息
10. 表述离散的、不连续信息的视图方式是(D)18-352
A. 离散型曲线图 B. 复合曲线图
C. 直方图 D. 单式条形图
11. 下列属于语音信箱缺点的是(D)5-75
A. 成本费用高
B. 对于大多数人来说不容易使用
C. 很难从任何地方、任何电话进入此系统
D. 只有每个人经常打开他们的信箱, 此系统才会起作用
12. 在长篇正式报告中, 目的为简要介绍写作动机的部分是(C)16-306
A. 摘要 B. 扉页
C. 前言 D. 正文
13. 在修改报告时, 检查正文的重点是(A)16-318
A. 各部分是否进行清楚的过渡 B. 标题、目录、简介和结论是否协调
C. 是否说明了主题、目的和计划 D. 报告的设计是否合理
14. 电子邮件方式与电话方式的区别是(A)17-课本无答案
A. 可以方便快捷地交流信息 B. 可以无限期地搁置等待
C. 具有遮盖作用 D. 缺乏身体语言的辅助作用
15. 计划任何形式的交流时, 都必须考虑的基本问题是(D)1-7
A. 交流的目的、对象、时间、语气、主题、怎样传递信息
B. 交流的对象、时间、地点、风格、主题、怎样传递信息
C. 交流的时间、地点、目的、语气、对象、怎样传递信息
D. 交流的目的、对象、时间、地点、主题、怎样传递信息
16. 优秀演讲者应具备的个人素质包括(B)2-15
A. 真实、准确、移情作用、使用停顿、得体的外表
B. 清楚、准确、移情作用、目光接触、得体的外表
C. 清楚、移情作用、目光接触、使用停顿、准确
D. 发音和口音、清楚、真实、准确、目光接触
17. 随着群体规模的扩大, 可能产生的后果是(C)8-128

- A. 经常在群体中做出贡献者与群体其他人的鸿沟缩小
- B. 完成任务花费的时间增加
- C. 群体可能对小问题降低了敏感性
- D. 群体领导者进行的协调活动越来越少

18. 显示企业人员结构比例的视图是(A)18-355

- A. 圆形图 B. 曲线图
- C. 直方图 D. 组织结构图

19. “没有准备好的计划或问题框架”的面谈属于(A)6-89

- A. 非结构化的面谈 B. 一般结构化的面谈
- C. 高度结构化的面谈 D. 高度结构化—标准化的面谈

20. “难以使每人都看清楚”的视觉辅助工具是(C)11-195

- A. 实物 B. 电视
- C. 投影 D. 录像

二、简答题(本大题共 5 小题, 共 30 分)

21. 简要说明一个成功报告的必备条件。(6分)16-293

- 答: (1) 报告内容应该统一;
- (2) 报告内容应该完整;
- (3) 所有的信息应该准确, 根据事实作出的推理应该正确;
- (4) 应按照基于逻辑分析和材料分类的计划描述主题内容;
- (5) 内容表述方式应使计划清楚, 以使读者很清楚有关内容在哪儿以及在那儿的原因;
- (6) 报告应以简单、精炼的风格写作, 要便于阅读, 不会令人误解;
- (7) 报告对于所有可能的读者来说都应是易于了解的, 尽管他们可能不知道有关的技术或其他细节。

22. 简要说明利用非语言进行交流时, 通常用姿势要达到的目的。(5分)4-54

- 答: (1) 交流信息;
- (2) 交流情感;
- (3) 辅助讲话;
- (4) 表现自我形象;
- (5) 表示关系。

23. 简要说明有效的会议主席的工作方式。(7分)9-144

- 答: (1) 决定讨论主题;
- (2) 明确讨论范围;
- (3) 确保人们围绕主题依次发言;

(4) 尽可能做到公正, 尽全力避免与会者的争论;

(5) 确保其他成员了解会议进展情况。

24. 简要说明在处理难接的电话时应做的事情。(8分)5-73

答: (1) 总是主动帮忙, 不要等着对方提要求。

(2) 总是通过介绍你自己和询问打电话人的姓名而使谈话变成个人间的交谈。

(3) 总是要让打电话人发完牢骚, 而不要打断他们, 直到他们的怒气没有了。

(4) 总是要在你的话语中通过随和他的抱怨而表明你对他是十分关心的。

(5) 总是在开始处理问题前鼓励打电话人讲出全部的抱怨。

(6) 总是要对打电话人表示同情 (“我理解这是多么地让人生气”), 而不要做得过分。

(7) 总是在电话结束时概括一下你提出的且对方同意的办法。

(8) 如果还有进一步的问题, 总是要先给顾客打电话; 不要冒第二次惹恼顾客的风险。

25. 简要说明备忘录的基本结构。(4分)17-329

答: 通常备忘录包括四个部分:

(1) “送达” (收函人的名字)

(2) “发送人” (发送人的名字)

(3) “日期” (年月日和一些其他准确时间)

(4) “标题” (一句概括性的话)

三、案例题(本大题共1小题, 共20分)

26. 康健是一家大型食品生产企业, 近年来由于业务发展的需要将招聘一批新员工。你作为人力资源部经理, 负责此次招聘面试工作。为此你应做好相应的准备。

(1) 为此次招聘面谈选择三种提问类型, 并说明选择的理由。(6分)6-90

答: (1) 直接的提问或限定性提问。例如, “你哪些学科得 ‘A’ ?”。当对确定的主题寻求明确答案时, 最常用的就是直接的提问, 同时, 在寻找客观事实或个人经历资料, 以及为与其他被面谈者比较而要求明确的答案时, 用这种提问方法很适合。

(2) 有两种相反答案的问题或是/非问题。例如, “你对你过去的工作满意吗? ”。从某种意义上说, 有两种相反答案的问题是直接提问的一种, 因此具有相同的用途。带着明确的目的使用它, 可以很快得到明确的信息。

(3) 引导性提问或表明了标准答案的提问。例如, “像你这样收入的人没有理由会负担不起每月 200 元, 是吗? ”用这种方法, 就能引导回答者, 用这种方式让回答者接受我们的想法或目的。

(2) 说明面谈的目的, 并分别举例说明。(8分)6-82

答: (1) 信息的传播 (教师与学生的面谈、新闻报刊记者的采访)。

(2) 寻求信念或行为的改变 (推销、训导、劝告、绩效评估)。

(3) 解决问题和决策 (招聘面试、绩效评估、看病、劝告、申诉、父母与教师的讨论)。

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

(4) 探求与发现新信息 (学术团体和社会团体对个例的调查工作、市场调查、民意测验和舆论调查、警方的审讯、学术研究和记者调查)。

(3) 说明有效面谈的表现。(3分)6-81

答: 为了达到有效, 面谈必须具有:

- (1) 目的
- (2) 计划
- (3) 有控制的相互影响

(4) 说明结束面谈时必须做的三件事。(3分)6-98

答: (1) 简要总结面谈的成果, 或表明看法;

- (2) 感谢被面谈者的参与;
- (3) 商定下一次的会面或下一步的行动。

四、综合题(本大题共 1 小题, 共 20 分)

27. 你是 DC 公司售后服务部经理, 最近接到顾客高女士的抱怨信, 得知她购买了本公司销售的空调后出现故障, 与本公司售后服务人员商定于某日上门维修, 但高女士空等一天未见人来, 也没有得到公司方面的任何解释, 所以来信抱怨。你通过调查获知高女士反映的情况完全属实。

(1) 请写一封给高女士的答复信。(10分)14-237

答: 亲爱的高女士:

我们收到您的来信, 得知我们的售后服务人员没有按照约定前往上门维修您所购买的本公司的空调。对此请接收我公司诚挚的歉意, 我真心希望我们不会因此而失去一个像您这样宝贵的客户。

毫无疑问, 这件事引起了我们售后服务部门的高度重视。我们会尽快派专业售后服务人员前往上门维修, 对这次的舒服表示非常抱歉, 我们也会对售后管理部门进行严格的警戒, 以后再也不会会有类似的问题发生了。

我们非常感谢您再这一事件中所采取的豁达的态度, 希望不会影响您对我们公司的良好印象。再次感谢您对我们产品的信任和购买。

您的真诚的

DC 公司售后服务部经理

(2) 说明写信与打电话相比的缺点有哪些?(5分)14-231

答: (1) 更耗时;

- (2) 反馈信息不存在, 或者太慢;
- (3) 缺少有助于理解的非语言暗示;
- (4) 有些人不会或不愿意看信;
- (5) 你永远不知道你的信是否被读过。

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

(3) 为了加强售后服务工作, 公司决定召开专门会议, 你作为会议主持在会议期

间的主要职责是什么?(5分) 9-150

答: (1) 准时开始;

(2) 清楚地介绍主题;

(3) 获得有力的发言;

(4) 维持秩序;

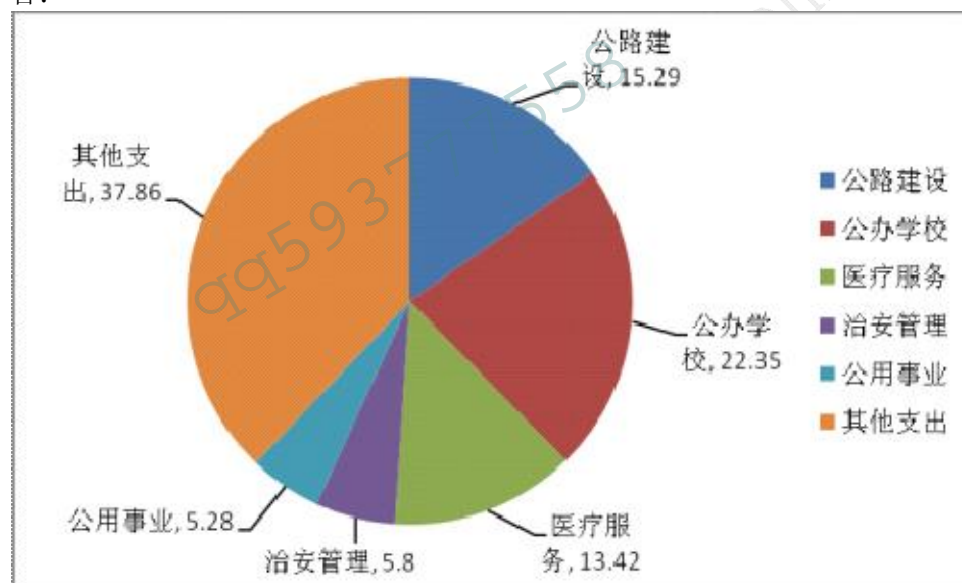
(5) 有效的决策。

五、应用题(本大题共 2 小题, 每小题 5 分, 共 10 分)

28. 2006 年 A 市政府财政支出情况如下表所示, 请绘制圆形图。 18-355

| 2006 年 A 市政府财政支出比例 | | | | | 单位: % |
|--------------------|-------|-------|------|------|-------|
| 公路建设 | 公办学校 | 医疗服务 | 治安管理 | 公用事业 | 其他支出 |
| 15.29 | 22.35 | 13.42 | 5.80 | 5.28 | 37.86 |

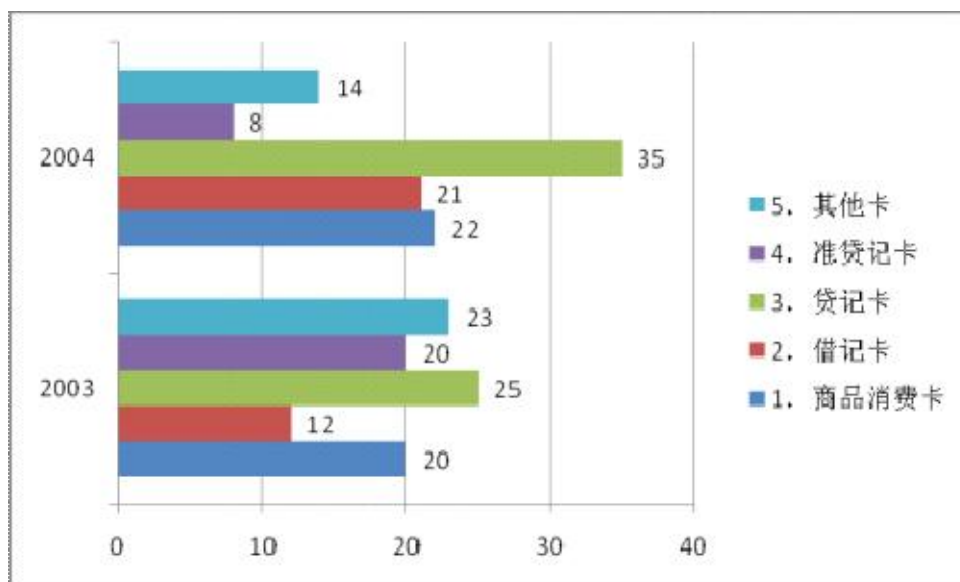
答:



29. 某银行发行各种银行卡的比重情况如下表所示。为比较各卡 2003 年、2004 年发行情况, 请绘制复式条形图。 18-354

| 某银行 2003 年和 2004 年银行卡发放比重 | | | | | | 单位: % |
|---------------------------|----------|--------|--------|---------|--------|-------|
| 银行卡 年 | 1. 商品消费卡 | 2. 借记卡 | 3. 贷记卡 | 4. 准贷记卡 | 5. 其他卡 | |
| | 2003 | 20 | 12 | 25 | 20 | 23 |
| | 2004 | 22 | 21 | 35 | 8 | 14 |

答:



考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!