

## 全国 2011 年 4 月高等教育自学考试商务交流 (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. 在传递信息时, 从理解到接受阶段, 可能发生的障碍是 ( B ) 1-课本无答案  
A. 知识背景差异 B. 接收者带有偏见  
C. 噪音干扰 D. 本人信心不足
2. 下列属于规模较小的群体具有的特征是 ( B ) 8-128  
A. 群体可能对小问题的敏感度降低 B. 完成任务花费的时间减少  
C. 对指示和领导的理解要求较少 D. 领导者必须进行更多的协调活动
3. 能够表示广博的知识, 有助于加强信任的演讲结束方法是 ( B ) 10-175  
A. 提要 B. 引证  
c. 选择 D. 艺术性
4. 人们在使用语言进行交流的同时, 不可避免地伴随着其他形式的交流, 所有语言之外的交流被称为 ( A ) 4-39  
A. 附加交流 B. 言外之意  
C. 身体语言 D. 隐秘议程
5. 群体交流时, 属于可控变量的是 ( D ) 8-127  
A. 任务的性质 B. 群体规模  
C. 成员的个人及心理特点 D. 领导风格
6. 面谈这种交流方式比较适用于 ( D ) 6-课本无答案  
A. 长距离交流 B. 小组讨论、介绍情况

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- C. 个人之间交流、访问客户 D. 需要即时讨论或解决问题
7. 下列属于语音信箱的优点的是 ( C ) 5-75
- A. 留下了很长的留言 B. 只有经常打开信箱, 此系统才会起作用  
c. 成本低, 保留了电话录音 D. 组织中的大多数成员都需要在此系统上
8. 当语言交流与非语言交流发生矛盾时, 我们更应相信 ( B ) 4-57
- A. 语言交流 B. 非语言交流  
C. 自我感觉 D. 倾听
9. 有效口头表达是综合作用的结果, 其个人素质包括很多方面, 但不包括 ( A ) 2-15
- A. 语音语速 B. 目光接触  
C. 移情作用 D. 清晰、准确
10. 通常在做新产品演示时更可取的做法是 ( A ) 10-课本无答案
- A. 根据当地听众的具体情况适当调整演讲内容和方式  
B. 根据当地听众的具体情况适当调整演讲内容  
C. 根据当地听众的具体情况适当调整演讲方式  
D. 只要第一次演讲成功, 以后就采用同样方式
11. 在计划一次交流时需要考虑的问题是 ( A ) 1-7
- A. 交流目的、对象、时间、地点、方式、主题  
B. 交流目的、语言、对象、时间、方式、主题  
C. 交流对象、时间、地点、方式、主题、环境  
D. 交流时间、地点、目的、对象、环境、方式
12. 假设你要传递一条信息, 从传递到接收阶段可能发生的障碍是 ( B ) 1-教材无答案
- A. 知识背景差异 B. 被打断  
C. 本人准备不足 D. 信息的说服力和依据不足

13. 针对“说服或激励”这一演讲目标应采用的演讲方式是 ( A ) 10-169

- A. 必须深刻地感染听众, 通过引证听众的利益和事实支持自己的观点
- B. 关键在于讲话的艺术性, 做到简短、幽默, 适合听众特点
- C. 根据听众的具体情况使用适当语言; 生动、准确地说明或形容事物
- D. 集中精力于显示; 采用推论、时间或空间顺序解释事情如何进行

14. 能够同时比较同一项目 / 地区的不同数据的图表类型是 ( A ) 18-352

- A. 单式条形图 B. 复式条形图
- C. 简单曲线图 D. 流程图

15. 使用投影辅助演讲的优点是 ( C ) 11-195

- A. 具有记录性 B. 可移动、吸引人
- C. 清楚、灵活 D. 真实、娱乐性

16. 分配演讲的开场白、正文和结束语所占时间比率的一般原则是 ( B ) 10-课本无

答案

- A. 10%、60%、30% B. 10%、80%、10%
- C. 20%、60%、20% D. 30%、60%、10%

17. 统计资料的功能是 ( D ) 18-342

- A. 历史性、比较性、现实性 B. 历史性、现实性、相关性
- C. 历史性、现实性、预测性 D. 历史性、比较性、预测性

18. 下列选项中, 适于演示非连续性信息的视图工具的是 ( D ) 18-352

- A. 简单曲线和分割曲线 B. 直方图和复合曲线
- C. 分割曲线和离散曲线 D. 条形图和饼形图

19. 报告一般分为两大类, 分别是 ( C ) 16-309

- A. 正式报告和非正式报告 B. 计划报告和特别报告

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!

C. 定期性报告和一次性报告 D. 调研报告和评估报告

20. 有效的领导者应该采用的领导风格是 ( D ) 8-136

A. 民主的风格 B. 独裁的风格

C. 自由放任的风格 D. 灵活的风格

## 二、简答题 (本大题共 6 小题, 共 30 分)

21. (3 分) 简述优秀演说者的重要特征。10-180

答: (1) 令人信服 / 真诚

(2) 热情洋溢

(3) 坚定有力

(4) 简洁

22. (4 分) 简述口头表达的基本技能。2-24

答: 首先, 个人素质——清晰、准确、移情作用、真实、放松、目光接触、外表和列你所说的话与行为作出的各种姿势; 其次, 声音素质——发音的机理、音调、音量、发音和口音、发声的紧张和放松、速度、停顿和语调的使用, 这些都影响着你的声音。

23. (5 分) 简述认真倾听的重要性。3-29

答: (1) 对他人是一种鼓励

(2) 拥有全部的信息

(3) 改善关系

(4) 解决问题

(5) 人与人之间的进一步理解

24. (5 分) 简要说明群体决策的优点与不足。8-119

答: 优点: (1) 更多的承诺

(2) 更好的决策: 有更多可利用的信息、更多更好的建议、更大胆的决策、更高的生产率

不足: (1) 时间: 群体决策更浪费时间

(2) 群体压力

(3) 说而不做

25. (5 分) 简要说明备忘录的基本结构。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)

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(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)

26. (8分) 简述有效的会议参与者的特征。9-149

答: (1) 注意考虑其他有关的人

(2) 认识到交互作用过程必须是双向的, 要灵活和宽容

(3) 注意交流障碍的存在, 努力克服他们

(4) 辩证和分析地思考的能力

(5) 有能力和意愿以适应别人的语言, 清晰扼要地讲话

(6) 具有适当的时间意识, 既包括何时、如何发言, 也要考虑会议安排和地点

(7) 具有合作与调解的愿望, 以实现群体目标

(8) 认识积极倾听的必要性

### 三、案例题 (本大题共 1 小题, 共 20 分)

27. 丰田销售公司的两则刊登在《汽车之友》2003 年第 12 期的广告: 一辆霸道汽车停在两只石狮子之前, 一只石狮子抬起右爪做敬礼状, 另一只石狮子向下俯首, 背景为高楼大厦, 配图广告语为“霸道, 你不得不尊敬”; 同时, “丰田陆地巡洋舰”在雪山高原上以钢索拖拉一辆绿色国产大卡车, 拍摄地址在可可西里。很多读者看到这两则广告后, 心情都不太愉快。其中, 王先生给杂志社的编辑写了一封信, 表示了疑义和愤怒。他认为, 石狮在我国有着极其重要的象征意义, 代表权利和尊严, 丰田广告用石狮向霸道车敬礼、作揖, 极不严肃。而且, “霸道, 你不得不尊敬”的广告语太过霸气, 有商业征服之嫌, 损伤了中华民族的感情。针对王先生的来信, 以及其他读者对该广告的反感情绪, 杂志社决定立即撤回广告, 并向广大读者表示歉意。

(1) (8分) 假设你是该杂志的主编, 代表杂志社写一封信回复王先生。14-237

答:

尊敬的王先生:

首先非常感谢您给我们公司寄来的这封意见信, 从信里可以看出, 您是一位非常爱国且细心的读者, 在此, 我代表我们公司向您表示我们对您的崇敬。

其次, 我们根据您的反映已经广大读者的反馈, 深深认识到了我们这则广告所带来的负面影响, 虽然我们这则广告的初衷并不是要表现我们的霸气以及损害中华民族, 但是广告

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

所传递的信息表现出了这一层意思,给广大读者甚至是全国人民造成了不好的影响,这是我们的疏忽,也是我们迫切需要改进的地方。经过公司的慎重讨论,我们决定立即撤回广告,从而表达出我们的诚意。

最后,再次抱歉给您以及广大读者带来的不良影响,希望这次事件不会让您以及广大读者对我们公司产生不良印象。感谢您!

您的真诚的

杂志主编(2)(7分)商务书信的写作风格很重要,列举其主要技巧。14-244

答:(1)齐头式:所有的内容都从最左边开始,只有一条竖线。优点:高效、非常现代、最常用。缺点:看起来不对称,特别是在使用没有信头的信纸时,寄信人的地址要写在或打在信纸的左上角,显得更加向一边倾斜。

(2)半齐头式:日期和署名靠右放置,主题行居中,其他的内容都从左边开始。段落也都采用齐头式。优点:效率很高,看起来比较平衡。

(3)半缩头式:和半齐头式很象,但是每个段落首行缩进。优点:与齐头式相比,不那么凌乱,更容易打印——但并未改进太多。

(3)(5分)假如你要以E-mail的方式回复,简要说明设计E-mail信息时应考虑的问题。17-327

答:(1)拼写问题,使用E-mail时的人们趋向于很少关心普通的标点、拼音和语法错误。

(2)交流语言不够正式,使用E-mail时一般会写上类似于“感激不尽”之类的句子,这种非正式的习惯不应该在正式E-mail信件中出现。

四、综合题(本大题共1小题,共20分)

28.你作为某著名商业网站的CEO,受邀参加于2011年4月在北京举行的中国网络经济年会。与会者为中国信息产业部负责人和相关产业同行。在为期3天的会议里,你将要就中国网络经济的相关业务,如电子商务、网络广告、网络游戏、微博等的发展情况向与会者们发表演讲,主要目的是让他们进一步了解中国网络经济的现状及发展机遇。

(1)(7分)请为本次演讲拟出一份演讲计划。10-171

答:(1)演讲开场白:用正式的说话方式

(2)利用视觉辅助手段,借助于各种数据和图表,将中国网络经济的相关业务,包括电子商务、网络广告、网络游戏、微博等的发展情况展示出来。

(3)将本公司的相关业务进行一个简单的概述

(4)给参加会议人员一定的提问和发言时间

(5)结束演讲

(2)(8分)列出适用于演示信息的四种图表类型,并解释其特点。18-348

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

- 答：(1) 曲线图：表述连续信息  
 (2) 条形图：表述离散的、不连续的信息  
 (3) 圆形图：表述离散的、不连续的信息，是最常用的视图信息，他有易于理解、用计算机生成方便、简明的特点。  
 (4) 流程图：有效表述非统计信息

条形图：能清楚地表示出每个项目的具体数目，易比较数据之间的差别，形象、直观。

折线图：不但可以表示数量的多少,还可以清楚的看出数量的增减变化趋势情况。

- (3) 饼图：显示了数据系列的项目相对于项目总和的比例大小。  
 (4) 柱形图：图形显示的比较清晰、直观，并能同时对比各个项目在某特定时间内的差异。但对于单个项目来说，因各个时间段的变化不是连续的，所以不能反映出项目的变化的明显差异及变化规律。

(3) (5分) 作为一名优秀的演讲者，应具备哪些声音素质?**2-18**

答：(1) 发音的机理

- (2) 音调  
 (3) 音量  
 (4) 发音和口音  
 (5) 发声的紧张和放松  
 (6) 速度  
 (7) 使用停顿  
 (8) 语调

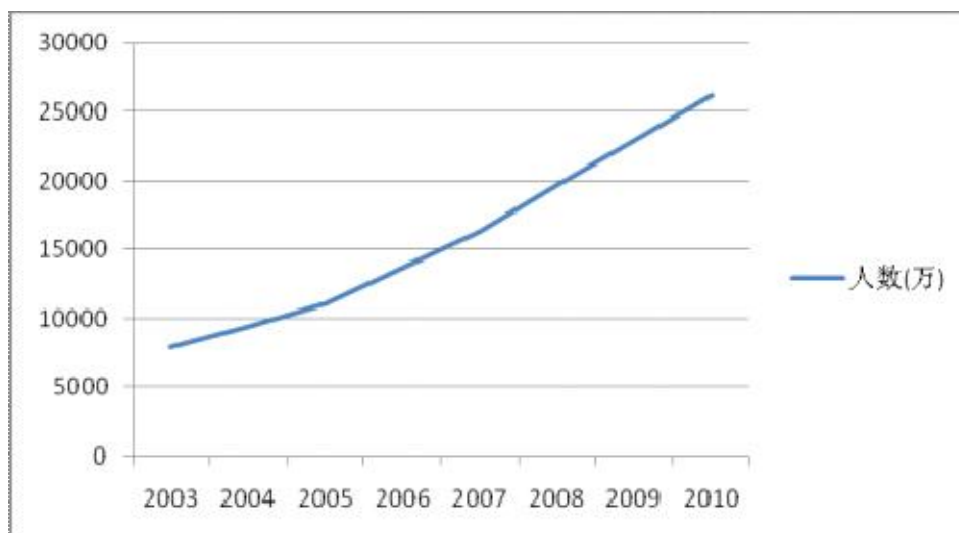
五、应用题 (本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分)

29. 中国互联网近年用户数量统计信息 (来源: www.iresearch.com) 如下表所示，请根据下表的数据绘制简单曲线图。**18-348**

年份	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
人数(万)	7950	9400	11100	13700	16300	19700	22900	26200

答:

自考备考三件宝：自考笔记、真题及答案、录音课件！



30. ABN 公司人力资源管理建设工作分为四个阶段, 根据以下信息绘制人力资源管理建设工作流程图, 并表示出步骤的四个阶段。

第一阶段: 3月15日--3月27日

(1) 确立公司人力资源管理建设的整体框架。(3月27日前完成)

(2) 建立健全公司的人事管理制度。(3月27日前完成)

第二阶段: 3月27日--4月15日

根据现有的组织机构及岗位设置, 编制各岗位的职务说明书。

第三阶段: 4月15日--5月5日

(1) 编制公司薪资方案。(4月20日完成)

(2) 编制绩效考核方案。(5月5日完成)

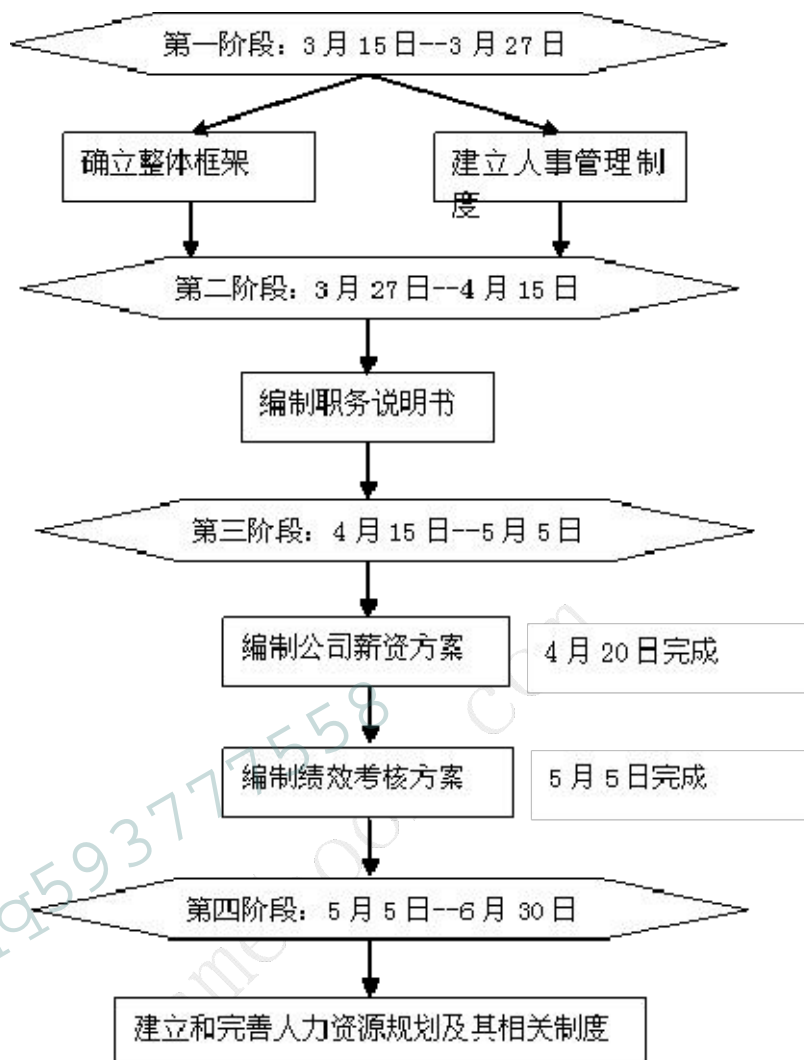
第四阶段: 5月5日--6月30日

建立和完善公司的人力资源规划及其相关制度。18-365

答:

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!





自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

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!