

## 全国 2010 年 10 月自学考试公关礼仪试卷

课程代码: 00644

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. 礼貌属于社会公德的重要组成部分, 比较侧重( A )1-5  
A. 内在修养 B. 外在气质  
C. 行为规范 D. 外在修养
2. 专谈中国古代政治制度的儒家经典著作是( A )1-2  
A. 周礼 B. 仪礼  
C. 礼记 D. 论语
3. 美国波士顿大学教授斯坦利·M·戴利提出“企业文化”一词的时间是( C )1-29  
A. 20 世纪 60 年代初 B. 20 世纪 70 年代初  
C. 20 世纪 80 年代初 D. 20 世纪 90 年代初
4. 与最熟悉的客人或年事高的长者交际多采用( A )3-94  
A. 亲密空间 B. 公共空间  
C. 社交空间 D. 个人空间
5. 在特定的语境中利用语言的歧义形成的幽默属于( C )4-130  
A. 巧借话题 B. 反语  
C. 一语双关 D. 偷换概念
6. 在欢迎会开始时对来者的光临表示欢迎的言词称为( C )4-141  
A. 答谢词 B. 祝酒词  
C. 欢迎词 D. 开幕词
7. 把会议发言、讨论的情况综合到一起概括地叙述出来的会议纪要写法是( A )5-158  
A. 综合概述式 B. 归纳分项式  
C. 发言记录式 D. 编者摘要式
8. 在各种洽谈中, 记录洽谈双方谈论的要点、讨论的问题、达成的协议的书面材料是( B )5-159  
A. 合同 B. 备忘录  
C. 协议书 D. 会议记录
9. 书写海外信函的信封时, 国名应写在( D )5-170

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- A. 第一行 B. 第二行  
C. 第三行 D. 最后一行
10. 公关礼仪的新内容是( D )5-173  
A. 文件礼仪 B. 信函礼仪  
C. 请帖礼仪 D. 网络礼仪
11. 把一个组织的公众划分为内部公众与外部公众, 其划分依据是( B )6-178  
A. 公众对组织的态度 B. 公众与组织的相对空间位置  
C. 公众的重要程度 D. 公众所处的地域
12. 开业时, 庆典方馈赠的礼品是一种( A )7-212  
A. 宣传性传播媒介 B. 象征性传播媒介  
C. 纪念性传播媒介 D. 沟通性传播媒介
13. 迎宾礼仪小姐的主要任务是( A )7-218  
A. 迎宾引导 B. 礼仪接待  
C. 迎来送往 D. 公关传播
14. 主持人应当控制发布会的( D )7-225  
A. 规模 B. 节奏  
C. 人员 D. 程序
15. 签字仪式是组织与对方组织经过会谈、协商, 形成并签署某项( D )7-242  
A. 协议 B. 议案  
C. 文书 D. 文本
16. 为表示尊重女士, 两男一女同行时一般应让女士走在( C )8-252  
A. 左边 B. 右边  
C. 中间 D. 无所谓
17. 在国际会议、体育比赛等活动中, 最常见的礼宾次序排列方法是( C )8-265  
A. 按身份与职务的高低排列 B. 按年龄排列  
C. 按国名字母顺序排列 D. 按通知代表团组成的日期先后排列
18. 东正教主要流行于( C )9-292  
A. 日本 B. 中国  
C. 俄罗斯 D. 法国
19. 视“星期五”为灾难象征的是( D )9-300  
A. 美国人 B. 英国人  
C. 法国人 D. 加拿大人

20. 日本国名的别称是( B )10-304

- A. 千岛之国 B. 樱花之国
- C. 万岛之国 D. 水方之国

二、多项选择题(本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共 20 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少选或未选均无分。

21. 礼仪主体的类型包括( ABC )1-12

- A. 个人主体 B. 临时团体
- C. 组织主体 D. 社会
- E. 固定团体

22. 职业服饰的基本特征有( BCD )2-57

- A. 现实性 B. 审美性
- C. 象征性 D. 实用性
- E. 抽象性

23. 谈话双方的距离选择取决于( AC )4-118

- A. 谈话的内容 B. 谈话的方式
- C. 谈话谈话双方的关系 D. 谈话的时间
- E. 谈话的地点

24. 打电话注意的礼仪问题主要包括( ABCD )4-125/126

- A. 选择恰当的通话时间 B. 通话目的明确
- C. 安排通话内容 D. 挂断电话时注意使用礼貌用语
- E. 不直接回答对方问话

25. 演讲中礼仪的表现途径是( AB )4-137

- A. 书面语言 B. 个人表现
- C. 团体表现 D. 即席演讲
- E. 个人语言礼仪

26. 网络礼仪内容包括( ABCDE )5-174/175

- A. 注意网上礼貌用语 B. 文字要准确简洁
- C. 珍惜时间 D. 助人为乐
- E. 尽量使用表情网语

27. 进行赞助的步骤有( ABCDE )7-230/232

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!

- A. 前期调研 B. 制定计划
- C. 审核评定 D. 具体实施
- E. 预测结果

28. 泰国平民姓名的冠称有( AD )8-263

- A. 成年男子为“乃”，已婚妇女为“娘”
- B. 成年男子为“坤”，已婚妇女为“乃”
- C. 已婚妇女为“乃”，未婚妇女为“娘少”
- D. 男孩为“德猜”，女孩为“德英”
- E. 已婚妇女为“娘”，未婚妇女为“乃”

29. 基督教的基本经典有( CD )9-291

- A. 大藏经 B. 道德经
- C. 旧约全书 D. 新约全书
- E. 古兰经

30. 瑞典的国花有( ABC )10-309

- A. 白菊 B. 睡莲
- C. 孪生花 D. 葵花
- E. 白玫瑰

三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分)

31. 礼节 1-5

答:

礼节是指人们在社会交往过程中表示致意、问候、祝愿等惯用形式。

32. 表情规范 2-49

答:

表情规范指人们的表情在表达过程中所遵守的彼此能够接纳的规定。

33. 开幕词 4-138

答:

在会议开始时，致词人代表其组织简要发表热情、友好致意的言词。

34. 书信礼仪 5-163

答:

书信礼仪是用于沟通音讯、确定事宜、交涉事务、研究问题、联络友谊、交流思想感情等等所实施的礼仪规范。

35. 舞会 7-246

答:

舞会是一种常见的公关社交活动,一般在晚上举行,一种是宴请之后作为余兴,另一种是作为一种单项活动,遇有重大喜庆节日,有些国家的舞会甚至通宵达旦。

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

36. 怎样办好宴请活动?3-95/101

答:

- (1) 确定宴请目的、名义、范围和形式
- (2) 确定宴请时间和地点
- (3) 邀请
- (4) 菜单
- (5) 席位安排
- (6) 现场布置
- (7) 餐具的准备
- (8) 宴请程序
- (9) 宴会现场服务

37. 谈判礼仪包括哪几方面?4-135/136

答:

- (1) 谈判接待礼仪
- (2) 谈判行为礼仪
- (3) 谈判语言礼仪

38. 简述组织领导与员工纵向交往的内容和途径。6-186/188

答:

- (1) 举办内部刊物
- (2) 举办各类座谈会
- (3) 举办各类联谊活动

(4) 礼节性走访

(5) 日常交往

39. 简述业务洽谈的礼仪规范。7-241

答:

- (1) 重视信誉, 塑造组织形象
- (2) 要以礼相待, 坚持平等互利
- (3) 要讲究文明, 注重谈话礼节
- (4) 要实事求是, 注意提问方式
- (5) 要将心比心, 多替对方着想

40. 简述举办新闻发布会的“由头”及时机。7-222

答:

- (1) 确定新闻价值

某一消息, 要论证其是否具有专门召集记者前来予以报道的新闻价值。

- (2) 确定最佳时机

应确认新闻发表的最佳时机, 考虑这个消息为什么必须现在发表, 信息是否具有紧迫性, 现在是否是最佳时机。

## 五、论述题(10分)

41. 试述中西方文化的主要差异。8-253/256

答:

中国与西方国家的主要差异表现在以下几个方面:

- (1) 自我意识不同

中国, 东方国家比较强调“个人服从集体”, 讲究“大一统”, 因此才会以讲究礼义为主的《论语》, 以孔孟之道为经典; 西方提倡“个人至上”, 所以会以《人权宣言》、《独立宣言》为经典。

- (2) 价值观不同

在人生价值观、在自然价值观方面、在本体论方面、在认识论方面均有不同的认识。

- (3) 行为准则不同

中国人性格内向，体现“德”，扶老携幼助残，表示喜怒哀乐含蓄。西方性格外向，喜怒哀乐形于色，讲究女士优先，但是轻易不要去主动帮助老人和残疾人，因为他们认为那是侮辱。他们讲究推崇个人能力。

#### (4) 崇拜方式不同

简单地概括：中国人“崇善”（敬德保命）；西方人“爱智”（知识就是力量）；印度人追求“解脱”（破我执法执）。

#### (5) 生活方式不同

东方比较节俭，追求安定，重亲情，存钱防老、防意外。存钱，用今天的钱防止，或解决未来可能的灾难，追求长远的幸福。西方追求自由，冒险，个人利益至上，超前消费，大胆贷款，用明天的钱，买今天的幸福，尽情享受今天。

#### (6) 招待方式不同

中国人爱面子，招待讲究规格，尤其是用餐，豪华的令西方人难以理解。西方招待比较简洁，朋友约会可以AA制，法国总统欢迎我国最高领导人也仅仅是四菜一汤。

#### (7) 送礼受礼方式不同

中国比较注重高价值的礼物，认为礼物越贵，越能表达尊重，为了表示尊重，送礼可以没有近期功利目的，甚至根本没有功利目的。

西方讲究实际，无功不受禄，礼物表达礼貌，不注重高价值，一块肥皂，巧克力都可以送给外宾。

#### (8) 民族心态、习惯不同

中国认为自己是泱泱大国，有着悠久的历史灿烂的文明。同时，近百年饱受欺侮，因此，在国际交往中比较敏感，比较内向，外国人认为我们有时谦虚的显得有些不自信。现实生活中，明明心里很热情，但是不好意思说。

西方认为他们自己是时代宠儿，在我们看来，比较骄傲，外向，表面热情，而我们会感到他们礼貌中透着傲慢。而且“Business is business”讲究公事公办，生意上不讲情面。

#### (9) 忌讳不同

中国56个民族，禁忌各不相同。但是中国统一数千年，没有统一的宗教信仰，共同的禁忌少于西方。西方主要信奉基督教，天主教，忌讳13，星期五等。

#### (10) 审美情趣与标准不同

中国人的审美也受其哲学与价值观的影响，讲究理性，天人合一，追求境界。西方追求个性，所以他们的审美、艺术也是服从于他们的哲学与价值观的。

自考备考三件宝：  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件！

## 六、案例分析题(10分)

42. 某企业的“产品”在消费者使用中发生了质量问题,被媒体曝光。企业质检部门经检测发现:该消费者所购“产品”非本企业生产,而是假冒产品。于是,他们主动与消费者、电视台联系,并发动了一场打假运动,对本产品的性能、鉴别方式、质量标准等进行了系统全面介绍,实事求是地介绍了本产品的优缺点以及消费者使用应注意的事项。该企业的作法受到了各界的好评。

请评价媒介“介入”对提升组织形象的好处。

答:

化腐朽为神奇,使不利于本企业的报道成为宣传公司产品机会。

在媒体介入中,坦率、诚实面对媒体,如果是不正确或歪曲事实的报道,应按照处理危机的原则,尽快采取措施,说明真相,向报道机构提出更正要求,必要的话可采取法律行为。若报道的虽然是正确事实,但不利于本单位,这种情况完全是单位内部错误造成的,对此应通过该报道机构表示虚心接受并致歉意,以挽回单位声誉。

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!