

## 全国 2012 年 1 月自学考试公关礼仪试题

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. 我国历史上第一位礼仪学专家是( A )1-9  
A. 孔子  
B. 孟子  
C. 荀子  
D. 庄子
2. 交际的首要原则是( C )1-34  
A. 平等互动  
B. 诚实守信  
C. 遵守时间  
D. 注重沟通
3. 依据举止规范, 男士行走时步幅要适当, 一般应是( C )2-47  
A. 50 厘米左右  
B. 60 厘米左右  
C. 70 厘米左右  
D. 80 厘米左右
4. “第一印象”的形成往往只需( B )2-68  
A. 3 秒钟  
B. 6 秒钟  
C. 30 秒钟  
D. 60 秒钟
5. “言顾行, 行顾言”语出( D )3-79  
A. 《论语》  
B. 《左传》  
C. 《中庸》  
D. 《礼论》
6. 属于半固定空间的是( C )3-93  
A. 地理环境  
B. 建筑物  
C. 房间陈设  
D. 会议地点
7. 在与长者、尊者交谈时, 目光应落在他的( D )4-120  
A. 脖子附近  
B. 口附近  
C. 眼附近  
D. 额头附近
8. 对婚姻状况不明确的女性, 可以称其为( B )8-258  
A. 夫人  
B. 女士  
C. 太太  
D. 小姐
9. 个人与组织、团体、企业之间进行的谈判是( C )4-134  
A. 私人谈判  
B. 组织谈判  
C. 混合谈判  
D. 团体谈判
10. 下列表情网语中代表惊讶的是( A )5-175  
A. :-0  
B. ;-)  
C. :-)  
D. ^^
11. 有专职司机驾驶的小轿车, 无论驾驶盘在左侧或右侧, 首座均为( B )8-277  
A. 前座  
B. 后座右侧  
C. 后座中间  
D. 后座左侧
12. 伊斯兰教产生于( D )9-293

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

- A.公元前六世纪  
B.公元一世纪  
C.公元五世纪  
D.公元七世纪
- 13.与韩国人相处时,要少谈或不谈韩国的( A )9-297  
A.政治  
B.经济  
C.历史  
D.地理
- 14.请帖发出的时间要恰当,最好提前( B )5-173  
A.5天左右  
B.10天左右  
C.15天左右  
D.20天左右
- 15.寄发海外信函时,寄件人名址应写在( C )5-170  
A.信封正面下半部  
B.信封背面下半部  
C.信封正面左上角  
D.信封正面右上角
- 16.发布会时间一般不宜超过( B )7-225  
A.1小时  
B.2小时  
C.3小时  
D.4小时
- 17.举行双边洽谈时,进门后若桌子横放,应请客方就坐的位置是( A )7-238  
A.面对正门  
B.背对正门  
C.进门左侧  
D.进门右侧
- 18.女性的姓名多以“a”结尾的国家是( D )8-262  
A.意大利  
B.俄罗斯  
C.罗马尼亚  
D.西班牙
- 19.哥斯达黎加的别称是( A )10-305  
A.长春之国  
B.长寿之国  
C.铜矿之国  
D.铝矿之国
- 20.埃及的国花是( C )10-308  
A.紫罗兰  
B.火绒草  
C.莲花  
D.白玫瑰

## 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括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

- 21.从系统科学的角度看,企业文化可分为若干层次,即( ABCE )1-29  
A.表层的物质文化  
B.浅层的行为文化  
C.中层的制度文化  
D.中层的行为文化  
E.深层的精神文化
- 22.按照用途及穿用场合,服装可分为( ABCDE )2-54  
A.常服  
B.制服  
C.礼服  
D.休闲装  
E.运动装
- 23.活动空间一般可分为( ABCD )3-93  
A.亲密空间  
B.个人空间  
C.社交空间  
D.公共空间  
E.半固定空间
- 24.以谈判方式为标准,谈判可分为( AC )4-134

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

- A.正式谈判  
C.非正式谈判  
E.混合谈判
- 25.规章制度正文的内容包括( BCD )5-155  
A.序言部分  
C.分则部分  
E.结语部分
- 26.股东在股东大会享有的权利有( ABCDE )6-203  
A.出席权  
C.提问权  
E.表决权
- 27.洽谈的心理策略有( ABCDE )7-240  
A.沉着应战  
C.假设刺激  
E.学会忍耐
- 28.下列关于中国传统人生价值观的描述,正确的有( ABC )8-253/254  
A.人是万物之灵  
C.重义轻利  
E.利益至上
- 29.公众禁忌数字“13”的国家有( ABD )9-298/302  
A.美国  
C.日本  
E.中国
- 30.伊斯兰教的节日有( CE )9-293/294  
A.圣纪  
C.开斋节  
E.宰牲节

### 三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

31.礼仪客体 1-13

答:

礼仪的对象是指礼仪活动的指向者和承受者。

32.首次印象 2-44

答:

首次印象也叫第一印象,它是指人们第一次与某物或某人接触时会留下深刻印象,这种最先给人留下的印象就会成为一种难以改变的心理定势,影响人们今后的心理和行为。

33.闭幕词 4-140

答:

在会议结束时,致词人代表组织发表的热情、友好、感谢的言词。

34.员工关系 6-184

答:

员工关系是指在组织内部管理过程中形成的人事关系。

35.礼宾次序 8-264

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

答:

礼宾次序是指多边外事活动中对出席活动的国家、团体、各国人士的但次按某些规则和惯例进行排列的先后次序。

#### 四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

36. 简述礼仪媒介系统的构成要素。1-16

答:

- (1) 语言礼仪媒介
- (2) 书面语言媒介
- (3) 界域语言媒介
- (4) 形体礼仪媒体
- (5) 物体礼仪媒体
- (6) 事体礼仪媒体

37. 简述股东大会的形式。6-198/199

答:

- (1) 股东常会 (普通股东大会)
- (2) 股东临时会
- (3) 特别股东大会
- (4) 公司重整关系人会议 股东组会议
- (5) 各类别股东大会
- (6) 股东代表大会

38. 简述交际礼仪规范性的具体表现。3-74/75

答:

- (1) 道德规范
- (2) 等级规范
- (3) 次序规范
- (4) 场合规范
- (5) 行为规范

39. 简述英国人的信仰、主要节日和禁忌。9-299

答:

- (1) 英国人主要信仰基督教和罗马天主教。
- (2) 节日: 主要是圣诞节、国庆节 (约在公历的 4 月 25 日)。
- (3) 英国人能接受他人称其为大不列颠人, 而不愿被称为苏格兰人; 忌用大象 (认为它是蠢笨的象征) 图案、人像做商品装潢, 因百合花意味死亡而忌讳以它作为礼物送人; 还视孔雀为淫鸟、祸鸟, 连孔雀开屏也被视为在自我炫耀。

40. 简述倾听在谈话中的作用。4-121

答:

- (1) 了解大量信息如事实、数据及他人的想法;
- (2) 理解他人的思想、情感和信仰的需要;
- (3) 了解他人, 改善工作关系, 从而提高工作效率;
- (4) 使紧张的关系得到缓和, 倾听增进了人们之间的相互理解, 从而避免不必要的纠纷。

#### 五、论述题(10 分)

41. 试述谈判的特点及过程。4-133

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:

一、谈判的特点

- 1、谈判双方总是“获取”与“让步”的互补关系。
- 2、谈判具有“合作”与“冲突”的性质。
- 3、谈判是“互惠”的。
- 4、谈判双方对谈判结果都有否决权。

二、谈判的过程

- 1、准备
- 2、正式谈判
- 3、后继

六、案例分析题(10分) 9-297

42.一对泰国夫妇携子女来我国北方农村考察。某村委会安排王姓人家负责接待。当泰国客人来到王家时,女主人热情相迎,抱起客人的幼子,边抚摸着头发边夸赞;在炕上就餐时,主人一家盘腿而坐,热情招呼客人;临行时,主人用左手将象征着长寿的龟、鹤献给了客人。王家人的做法让客人很不高兴。

问题:王家人如此热情款待,为什么会引起泰国客人不满?

答:

- (1) 泰国人认为头是智慧的所在,是神圣不可侵犯的,不可随便触摸,否则会被视为冒犯、侮辱;
- (2) 在泰国人面前盘足而坐或以足底向人是不礼貌的;
- (3) 龟、鹤是泰国人不喜欢的动物。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!