

## 2012年10月高等教育自学考试全国统一命题考试

### 公关礼仪 试题

课程代码: 00644

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)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 礼仪行为和礼仪活动的实施者是 ( C ) 1-12  
A. 礼仪对象 B. 礼仪客体  
C. 礼仪主体 D. 礼仪媒体
2. 用礼仪主体与客体之间的关系、位置来传达礼仪信息的媒介是 ( B ) 1-16  
A. 书面语言媒介 B. 界域语言媒介  
C. 语言礼仪媒介 D. 形体礼仪媒体
3. 在CIS要素中, 被称为“企业的声音”的是 ( D ) 1-31  
A. MIS 理念识别系统 B. BIS 行为识别系统  
C. VIS 视觉识别系统 D. AIS 听觉识别系统
4. 在“TPO”审美原则中, 属于线型概念的是 ( A ) 2-55  
A. 时间 B. 地点  
C. 场合 D. 目标
5. 用于工作场景的服饰属于 ( C ) 2-57  
A. 交际服饰 B. 休闲服饰  
C. 职业服饰 D. 礼仪服饰
6. 规格最高的宴会是 ( A ) 3-94  
A. 国宴 B. 正式宴会

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

- C. 便宴  
D. 家宴
7. 在交际活动中, 人们应遵循的首要原则是 ( D ) 3-79  
A. 礼貌  
B. 守法  
C. 服务  
D. 诚实
8. 在交际礼仪中, 接到邀请后, 作出回答一般应在 ( C ) 3-84  
A. 一天之内  
B. 二天之内  
C. 三天之内  
D. 一周之内
9. 运用迂回曲折的语言词句向交往对方表达真实意思的语言形式是 ( A ) 4-128  
A. 委婉语  
B. 幽默语  
C. 直接语  
D. 冷语
10. 语言所表达的意思与字面完全相反的幽默语言形式称作 ( D ) 4-131  
A. 借题  
B. 曲解  
C. 双关  
D. 反语
11. 行政报告属于 ( B ) 5-150  
A. 书信礼仪  
B. 文件礼仪  
C. 请帖礼仪  
D. 网络礼仪
12. 组织实现组织目标过程中与各类技术、专业人员形成的人事关系称 ( C ) 6-184  
A. 领导人员关系  
B. 管理人员关系  
C. 技术人员关系  
D. 操作人员关系
13. “开幕典礼会是创牌子的第一关”, 这一观点的提出者是 ( C ) 7-210  
A. 韦伯  
B. 李德曼  
C. 罗伯特·罗雷  
D. 约翰·梅耶
14. 赞助会一般不超过 ( A ) 7-231  
A. 1 小时  
B. 2 小时  
C. 3 小时  
D. 4 小时
15. 双方洽谈时, 若进门后桌子横放, 主方应就坐的位置是 ( A ) 7-238  
A. 背对正门  
B. 面对正门  
C. 进门左侧  
D. 进门右侧
16. 在国际交往中, 所谓的“对等”原则实际上就是 ( A ) 8-250  
A. 礼尚往来  
B. 一视同仁  
C. 不受歧视  
D. 绝对一致
17. 有专门司机驾驶的小轿车, 无论驾驶盘在左或在右, 首座均为 ( B ) 8-277

- A. 副驾驶座  
B. 后排右侧座  
C. 后排中间座  
D. 后排左侧座

18. 不能用左手握手、敬茶、递物的教徒是 ( D ) 9-294

- A. 佛教徒  
B. 基督教徒  
C. 东正教徒  
D. 伊斯兰教徒

19. 荷兰的国名别称是 ( A ) 10-304

- A. 风车之国  
B. 樱花之国  
C. 千岛之国  
D. 千佛之国

20. 日本的国花是 ( B ) 10-308

- A. 玫瑰花  
B. 樱花  
C. 茉莉花  
D. 杜鹃花

## 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, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 下列各项属于我国古代礼节仪式的有 ( ABE ) 1-2

- A. 宾礼  
B. 军礼  
C. 三纲  
D. 五常  
E. 嘉礼

22. 在个人礼仪中, 可以表现人的外在形象的有 ( ABCE ) 2-45

- A. 举止规范  
B. 仪容规范  
C. 表情规范  
D. 心理规范  
E. 个人卫生规范

23. 下列各项属于社交空间交际距离的有 ( BCD ) 3-93

- A. 0.5 米  
B. 1.5 米  
C. 3 米  
D. 5 米  
E. 8 米

24. 以谈判内容为依据, 可将谈判分为 ( ABCDE ) 4-134

- A. 政治谈判  
B. 文化谈判  
C. 外交谈判  
D. 经济谈判  
E. 科技谈判

25. 开幕词的格式包括 ( ABCD ) 4-138

- A. 称谓  
B. 开头

- C. 正文  
D. 结尾  
E. 附录
26. 会议纪要的目的有 ( ACD ) 5-157
- A. 向上级汇报  
B. 进行工作安排  
C. 向下级传达  
D. 向社会发布  
E. 向上级请示
27. 组织内部纵向交往的原则主要包括 ( ABC ) 6-185
- A. 尊重人  
B. 关心人  
C. 理解人  
D. 控制人  
E. 拉拢人
28. 企业赞助的目的可以概括为 ( ABC ) 7-228
- A. 扩大知晓度  
B. 增强信任度  
C. 提高美誉度  
D. 安置企业资金  
E. 扩大企业规模
29. 涉外公关礼仪的基本原则包括 ( ABCE ) 8-249
- A. 主权平等原则  
B. 女士优先原则  
C. 差异性原则  
D. 男女平等原则  
E. 外事礼宾顺序原则
30. 日本人忌讳的数字有 ( BD ) 3-113
- A. 1  
B. 4  
C. 7  
D. 9  
E. 13

## 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。

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

31. 仪式 1-6

答:

仪式是交际活动中, 按礼宾要求, 用特定的程序、方式等表达的礼仪的过程。

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

32. 社交注视区间 2-51

答:

指人们在普通的社交场合采用的注视区间。这一区间的范围是以两眼上线, 以下颌额为顶点所连接成的倒三角区域。

33. 非实质性谈判 4-134

答:

为实质性谈判能顺利进行而事先进行的关于议题、议程、时间、地点、级别人数的磋商, 谈判进行中的具体事物的协调, 事后对谈判形成的决议、条款, 观点等进行技术处理的事物性谈判等。

34. 文书礼仪 5-150

答:

文书礼仪是指在文书的写作中, 在文字的表达、语气的运用、文体的掌握方面以及文字传输过程中, 要注意体现礼仪的原则, 遵守礼仪在文书中所具备的礼仪功能, 符合相应的礼仪规范。

35. 展销会 7-216

答:

展销会是通过实物、文字和图表以及音像、影视材料等来展销产品的一种促销形式。

四、简答题 (本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

36. 简述礼仪主体与礼仪客体的关系。 1-14

答:

(1) 礼仪主体与礼仪对象 (或者说, 礼仪主体与礼仪客体), 是一个矛盾的两个方面, 既互相对立又互相依存, 同时又在一定条件下互相转化的关系。

(2) 礼仪主体与礼仪对象之间的关系不是一成不变的。主客体这一矛盾的转化是由礼仪主体所决定的。

(3) 因此, 为了建立、维护和发展更融洽的人际关系, 往往需要人们自觉地、自动地、及时地促成这种转换和变化。

37. 交际礼仪有哪些作用? 3-76

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

答:

- (1) 交际礼仪体现并调节着行为主体的道德水平。
- (2) 交际礼仪规范并控制着行为主体的交际行为。
- (3) 交际礼仪美化并调整着行为主体的形象。

38. 打电话时应注意哪些礼仪问题? 4-125

答:

- (1) 选择恰当的通话时间;
- (2) 通话目的明确;
- (3) 安排通话内容;
- (4) 挂断电话时注意使用礼貌用语。

39. 简要说明内部交往礼仪在公关礼仪体系中的地位。6-178

答:

- (1) 内部交往礼仪是公关礼仪体系的重要组成部分。
- (2) 内部交往礼仪是内部稳定关系协调的辅助性保障系统。
- (3) 内部交往礼仪是内部交往沟通的辅助性保障系统。

40. 组织内部参观的目的有哪些? 7-233

答:

- (1) 扩大组织知晓度。
- (2) 促进业务。
- (3) 和谐社区关系。
- (4) 增强员工或家属的自豪感。

## 五、论述题 (10分)

41. 试述礼仪在公共关系职业活动中的地位与作用。1-38

答:

- (1) 礼仪是人类自身发展的必然产物。
- (2) 礼仪可以安邦治国, 是民族凝聚力的体现。
- (3) 礼仪是个人道德水准和教养的重要标志。
- (4) 礼仪是搞好改革开放, 走向世界的桥梁。

- (5) 礼仪是塑造组织形象的重要工具。
- (6) 礼仪运用是优质服务的保证。
- (7) 礼仪的运用可以提高组织良好的经济效益。

#### 六、综合应用题 (10分)

42. 某企业准备参加哈尔滨之夏展销会, 请你根据展销会礼仪要求, 制定一个参加展销会的计划纲要。7-216

答:

- (1) 明确主题思想。
- (2) 构思展览结构。
- (3) 撰写展览计划书 (展览脚本)。
- (4) 确定时间、地点。
- (5) 确定展销会工作人员及责任。
- (6) 预测与培训。
- (7) 准备展览会的辅助设备的相关服务。
- (8) 制定展览会经费预算, 应具体列出展览会所需的各项费用, 仔细核算, 有计划地分配资金, 防止超支和浪费。
- (9) 成立专门对外发布新闻的机构。
- (10) 公关活动安排。
- (11) 做好其他辅助工作。

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!