

## 全国 2013 年 1 月高等教育自学考试

### 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. 记录我国战国以前贵族生活各种礼节仪式的典籍是 ( B ) 1-2  
A. 《周礼》 B. 《仪礼》  
C. 《礼记》 D. 《尚书》
2. 按礼宾要求,用特定的程序、方式等表达礼仪的过程是 ( D ) 1-6  
A. 例会 B. 洽谈  
C. 礼节 D. 仪式
3. 公关礼仪中的 CIS 是指 ( D ) 1-30  
A. 理念识别系统 B. 环境识别系统  
C. 行为识别系统 D. 组织识别系统
4. 一般来讲,交际中与异性目光对视的时间不能超过 ( B ) 2-51  
A. 1 秒钟 B. 2 秒钟  
C. 3 秒钟 D. 4 秒钟
5. 世界服装界所公认的着装审美原则是 ( C ) 2-55  
A. WOT 原则 B. TOW 原则  
C. TPO 原则 D. PTO 原则
6. 个人在大众媒介“亮相”的实质在于展现其 ( A ) 2-67  
A. 素质 B. 仪表  
C. 服饰 D. 心态
7. 交际礼仪形成是个动态过程,是在风俗和传统变化中形成的行为规范。这说明交际礼仪具有 ( A ) 3-76  
A. 沿习性 B. 差异性  
C. 广泛性 D. 规范性

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

8. 交际中最常见的礼节是 ( C ) 3-85
- A. 拥抱礼 B. 鞠躬礼  
C. 握手礼 D. 接吻礼
9. 在幽默语使用中, 以诙谐、幽默的口吻扭曲理解言语而形成幽默的形式称 ( B ) 4-131
- A. 巧借话题 B. 曲解词语  
C. 反语 D. 一语双关
10. 以谈判方式为标准, 可将谈判分为 ( A ) 4-134
- A. 正式谈判与非正式谈判 B. 单独谈判与团体谈判  
C. 经济谈判与政治谈判 D. 长期谈判与短期谈判
11. 在正式谈判过程中, 双方简要阐述各自的谈判目的、自己希望达成的目标和设想的阶段称为 ( B ) 4-135
- A. 导入阶段 B. 概说阶段  
C. 明示阶段 D. 交锋阶段
12. 要求有关单位和人员周知、办理或共同执行某项工作而普遍使用的文种是 ( C ) 5-159
- A. 命令 B. 指示  
C. 通知 D. 通报
13. 在文件礼仪中, 计划的核心是 ( D ) 5-154
- A. 指导思想 B. 执行工作  
C. 工作目的 D. 工作安排
14. 组织内部“人和”局面生成的有效手段是 ( B ) 6-178
- A. 语言礼仪 B. 内部交往礼仪  
C. 文书礼仪 D. 个人礼仪
15. 组织实现自身目标过程中与最基层员工结成的各种人事关系是 ( D ) 6-185
- 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
16. 组织内部各业务、职能管理部门之间的横向协作关系称 ( B ) 6-189
- A. 人事关系 B. 部门关系  
C. 业务关系 D. 管理关系
17. 塑造公关形象的最主要手段是 ( C ) 7-209
- A. 内部交往礼仪 B. 文书礼仪  
C. 公关专题活动 D. 涉外公关活动
18. 企业为促销产品而经常采用的礼仪形式是 ( A ) 7-216
- A. 展销会 B. 联欢会  
C. 发布会 D. 酒会
19. 日本国名的源义为 ( C ) 10-305
- A. 千湖之国 B. 自由之国  
C. 日出之国 D. 清真之国
20. 英国的国歌是 ( A ) 10-307
- A. 上帝保佑国王 B. 马赛曲  
C. 皇家进行曲 D. 祖国进行曲

## 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”

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

的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21. 企业文化的层次包括 ( ACDE ) 1-29
- A. 表层的物质文化  
B. 里层的虚拟文化  
C. 浅层的行为文化  
D. 中层的制度文化  
E. 深层的精神文化
22. 职业服饰的基本特征包括 ( ACD ) 2-57
- A. 实用性  
B. 古典性  
C. 审美性  
D. 象征性  
E. 前沿性
23. 馈赠礼物的时间一般选在 ( ABCDE ) 3-111
- A. 传统节日  
B. 重大纪念日  
C. 临别送行  
D. 探视病人  
E. 酬谢他人
24. 打招呼时应注意的问题有 ( AB ) 4-122/123
- A. 与场合相符  
B. 与自己身份相符  
C. 与需要相符  
D. 与个性相符  
E. 与利益相符
25. 根据谈判内容与目标的关系, 可将谈判分为 ( AB ) 4-134
- A. 实质性谈判  
B. 非实质性谈判  
C. 直接谈判  
D. 事实性谈判  
E. 间接谈判
26. 根据不同用途, 可将文书礼仪分为 ( ABDE ) 5-150/151
- A. 文件礼仪  
B. 书信礼仪  
C. 电话礼仪  
D. 请帖礼仪  
E. 网络礼仪
27. 内部交往礼仪的功能主要包括 ( ABCD ) 6-180/181
- A. 规范约束功能  
B. 稳定关系功能  
C. 凝聚功能  
D. 激励性功能  
E. 有效性功能
28. 组织内纵向交往的具体内容和途径包括 ( BCDE ) 6-186/188
- A. 召开工作总结会议  
B. 举办各种座谈会  
C. 举办各种联谊活动  
D. 礼节性走访  
E. 日常交往
29. 销售人员应遵循的洽谈礼仪规范有 ( ABCDE ) 7-241
- A. 重视信誉, 塑造组织形象  
B. 以礼相待, 坚持平等互利  
C. 讲究文明, 注重谈话礼节  
D. 实事求是, 注意提问方式  
E. 将心比心, 多替对方着想
30. 伊斯兰教的主要信仰有 ( ABCE ) 9-293
- A. 信安拉  
B. 信使者  
C. 信天使  
D. 信耶稣  
E. 信末日审判

## 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. 公关礼仪 1-21/22

答:

公共关系礼仪是礼仪在公共关系领域的运用与发展, 是社会组织同公众交往时应该遵守的行为准则, 是构成组织形象的重要因素。

32. 公务注视区间 2-51

答:

这是指在进行业务洽谈、商务谈判、布置任务等谈话时采用的注视区间。

33. 反语 4-131

答:

语言所表达的意思与字面完全相反, 就叫正话反说。

34. 调查报告 5-153

答:

调查报告是在各种活动中为了深入了解、研究某个问题或事件, 进行调查研究后写成的汇报材料。

35. 发布会 7-222

答:

发布会一般指新闻发布会, 又称记者招待会。是政府、企业、社会团体或个人邀请各新闻媒介的记者参加, 有组织发布有关信息的一种主动传播活动。是旨在谋求新闻界的对该组织或某项活动、事件进行客观、公正的报导的有效沟通方式。

四、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 5 分, 共 25 分)

36. 简述 EQ(情绪智商)的功能。 1-31/32

答:

正如智商(IQ)被用来反映传统意义上的智力一样, 情商(EQ)亦被用来衡量一个人的情绪智商的高低。情商分数被认为是用于预测一个人能否取得职业成功及生活成功的更有效的指数。它更好地反映了个体的社会适应性。

性格是一个人典型的情绪反应和行为反应, 它决定了每个人对事物或他人的态度和行为的感受基调, 它推动人朝某一个方向发展, 因此, 有“性格决定命运”一说。有些人由于受自身性格的影响, 动作举止、穿戴等会形成比较固定的模式, 如果我们能培养出这种对人的判断能力, 不仅能改变自己的命运, 别人也会觉得你很了解他, 而你也能准确推测别人的行为, 这些都是一个高 EQ 的人, 和公关人员应该具有的能力。

37. 馈赠礼品时应注意哪些问题? 3-112

答:

- (1) 给年长多病或刚离退休的人送钟表;
- (2) 给准备参加体育比赛或其他比赛的人送书;
- (3) 给有生理缺陷的人送他们无法使用的礼品、用刀剪送人;
- (4) 男士给女士送鞋、袜或内衣; 花束去掉包装送人;

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

(5) 临别告辞时送礼或一声不吭地把礼物放在门口或房间角落里一走了之;

(6) 对婚嫁祝寿等较大的喜庆活动, 不可参加完仪式后过时补礼。

要注意不同国家、民族对颜色、数字和风俗的要求。

掌握了馈赠禁忌, 正确运用馈赠礼仪, 送礼才能真正起到加强联系、联络感情, 增进友谊的作用。

38. 简述委婉语使用的艺术。4-128/129

答:

(1) 利用比喻、双关、典故等手法代替直接表态。

(2) 利用含蓄的、意味深长的语言来表达。

(3) 运用模棱两可的语言作出具有弹性的回答。

39. 撰写规章制度要注意哪些问题?5-155

答:

(1) 要注意政策性。

(2) 要注意严肃性。

(3) 要注意明确性。

40. 简述业务洽谈的基本要求。7-236/237

答:

(1) 以准确传递推销信息为基础;

(2) 以满足洽谈双方需求为前提;

(3) 以引起洽谈方好感为关键;

(4) 以维护组织产品信誉为目的。

五、论述题(10分)

41. 试述网上交往应注意的主要问题。5-176

答:

(1) 保密原则

(2) 小写原则

(3) 勿扰他人原则

(4) 尊重他人时间原则

(5) 尊重他人人格原则

(6) 遵守在网络上愉快生活的守则

六、综合应用题(10分)

42. 某市政部门在处理一项市政工程过程中出现了重大失误, 造成了巨大损失, 对市民的生活产生了严重不良影响。此事被电视、报纸报导后, 引起了市民的极大不满。而该部门负责人面对记者的追问要么避而不答, 要么蛮横无理, 更加重了市民对该市政部门的不满。请问: 该市政部门应如何正确对待媒体的“介入”?2-67/68

答:

面对新闻界的“介入”, “亮相”的实质是展现你的素质。新闻媒介以其客观公正性、权威性和信息传播的时效性, 会最广泛地对公众和社会舆论产生深刻的影响。会依照行为主体的素质高低对组织或个人的形象塑造过程发挥重要的作用, 这个作用就是使你迅速在公众面前亮相, 由公众对你做出评判。得分高者, 你的形象就会得到提升, 反之则会使形象毁于一旦。

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

显而易见，面对新闻界的“介入”，只要行为主体能够表现得当，不但会防止形象下降，而且有利于对问题的解决。因此对新闻界的“介入”究竟是给你带来麻烦还是带来了机会的问题必须有明确一个的认识。这里的关键是正确看待事件本身，即任何事情的发展都有两种可能性。对于突发事件，如果你把新闻界“介入”看作是麻烦，则有可能表现出搪塞、应付，甚至是胡搅蛮缠。但如果看作是机会，则会以客观的态度，合情合理的方式，获得舆论的谅解，最终达成共识。同样，对于好事情，面对新闻界的“介入”，如果你表现得不那么谦虚，或沾沾自喜，也有可能得到相反的结果。

自考备考三件宝：  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件！