

全国 2019 年 4 月高等教育自学考试

商务交流(二) 试题

课程代码:00892

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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. “能够表示广博的知识,有助于加强信任”的演讲结束方法是

- A. 选择
- B. 提要
- C. 引证
- D. 艺术性

2. 适用于非个人事物和商务交往场合的距离是

- A. 社会距离
- B. 私人距离
- C. 公共距离
- D. 亲密距离

3. 当非语言信息的意思与说话的意思相矛盾时,更应该相信

- A. 说话的意思
- B. 自己的直觉
- C. 非语言信息的意思
- D. 两个都不相信

4. 策划信息的首要步骤是

- A. 收集信息
- B. 信息分组
- C. 列出纲要
- D. 列出你的目的

5. 根据语气的不同,可以将报告分成

- A. 短报告和长报告
- B. 日常报告和紧急报告
- C. 财务报告和事故报告
- D. 非正式报告、一般报告和正式报告

6. “所有问题都事先安排和准备”的面谈类型是
- A. 非结构化的面谈
 - B. 高度结构化的面谈
 - C. 一般结构化的面谈
 - D. 高度结构化—标准化的面谈
7. 在交流过程中，“本人信心不足”这一障碍会出现在
- A. 从传递到接收阶段
 - B. 从接收到理解阶段
 - C. 从接受到行动阶段
 - D. 从准备到传递阶段
8. 下列最适于打电话的场景是
- A. 长距离交流
 - B. 小组讨论
 - C. 无需即时解决问题
 - D. 访问客户
9. 下列属于讲话者个人素质的要素是
- A. 讲话的音量
 - B. 清楚、准确
 - C. 讲话的音调
 - D. 发音的机理
10. 报告的最终作用通常是
- A. 分享信息
 - B. 搜集研究事实
 - C. 作为决策和行动的基础
 - D. 为某种目的而提交的信息和建议
11. “能将复杂的内容简化在一张纸上，但容易漏掉细节”的提要类型是
- A. 提示卡
 - B. 思路图
 - C. 详细提要
 - D. 列标题目录
12. 下列属于“任务角色”执行的功能是
- A. 征求意见
 - B. 建立标准
 - C. 表达群体的感受
 - D. 消除紧张关系
13. 下列使用成本较高的视觉辅助工具是
- A. 白板
 - B. 翻纸板
 - C. 电视和录像
 - D. 磁板和粘贴物
14. “涉及群体中个体的个人目标”表述的是
- A. 隐密议程
 - B. 会议的目的
 - C. 授权调查范围
 - D. 会议主席的职责
15. 权威决策法的优点是
- A. 快速高效
 - B. 比较公正
 - C. 成员高度参与
 - D. 每个人都完全同意

16. 在一个较成功的群体中，常被描述成“群体的修理工”的角色是
- A. 主席
B. 资源调查者
C. 形象塑造者
D. 群体工作者
17. 下列与群体道义、和谐相关联的行为是
- A. 进行决策
B. 谋求信息
C. 概括总结
D. 群体反馈
18. 条形图适于演示的信息是
- A. 离散的、连续信息
B. 统计的、连续信息
C. 离散的、非统计信息
D. 离散的、不连续信息
19. 通过“演示案例或者赞同或反对一个论据”的演讲目标是
- A. 招待或娱乐
B. 告知或描述
C. 说服或激励
D. 指示或解释
20. 能够同时比较同一项目/地区的不同数据的图表类型是
- A. 流程图
B. 复式条形图
C. 简单条形图
D. 单式条形图

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。

二、简答题：本大题共 5 小题，共 30 分。

21. (8 分) 简要说明影响有效交流的障碍。
22. (4 分) 简要说明面谈的目的。
23. (8 分) 简要说明衡量演讲成功的因素。
24. (4 分) 简要说明会议的目的。
25. (6 分) 简要说明求职面试时应注意的要点。

三、案例题：本大题共 1 小题，共 20 分。

26. 恩贝公司是一家饰品出口公司，日前通过老客户得知了爱莎公司的名称和地址。你作为恩贝公司业务部经理将与爱莎公司采购部经理进行通信联系，意在建立友好的业务关系。信函中，你对本公司业务进行了介绍，并表示如果爱莎公司对本公司的产品有兴趣，将另航寄最新的产品目录供参考。

(1) 请你书写一封商务信函。(10 分)

(2) 按预期收信人的反应，书信有哪几种类型？你这封信属于哪种类型？(6 分)

(3) 如果以 E-mail 的形式发送此信函，请说明其主要功能与特征。(4 分)

四、综合题：本大题共 1 小题，共 20 分。

27. 肯特公司是一家大型储运公司。日前投诉管理部门接到一位老顾客打来的投诉电话，称在近期储运公司运送来的货物中存在有货物毁损问题，客户要求赔偿。客户投诉部门受理了该投诉，并进行了后续处理。由于近期类似的客户投诉问题比较频繁，公司高层管理者决定召开一次专门会议，研究提高公司服务质量的方案及措施。

(1) 请说明处理难接听电话时应做到的事。(8 分)

(2) 请你说明会议主席的责任。(5 分)

(3) 请列出影响群体有效性的不可控变量。(7 分)

五、应用题：本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分。

28. 某市 2017 年 1 至 6 月份二手房市场的交易均价如下表所示：

| 月份 | 1 月份 | 2 月份 | 3 月份 | 4 月份 | 5 月份 | 6 月份 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 均价 (元/m ²) | 5818 | 6073 | 6371 | 6795 | 6415 | 6279 |

请根据以上数据，绘制简单曲线图。

29. 某公司年底对销售部门 20 名员工的销售业绩进行了统计，其结果如下表所示：

| 频数 (人) | 3 | 6 | 9 | 2 |
|----------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 销售额 (万元) | $100 \leq X < 200$ | $200 \leq X < 300$ | $300 \leq X < 400$ | $400 \leq X < 500$ |

请根据以上数据，绘制直方图。