

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. 下列属于有效口头表达中个人素质的是
A. 清晰
B. 音调
C. 速度
D. 音量
2. 关于语言交流与非语言交流的关系,下列描述正确的是
A. 二者往往表现一致
B. 二者矛盾时,讲话比行动更有作用
C. 二者矛盾时,我们更应该相信非语言信息
D. 常常在发出语言信息时不会伴有非语言信息
3. 0.75~1.25 米的距离是
A. 亲密距离的远状态
B. 私人距离的近状态
C. 私人距离的远状态
D. 社会距离的近状态
4. 电话沟通的优势是
A. 易形成良好的第一印象
B. 成本低
C. 能建立良好的感情
D. 速度快
5. 策划信息的首要步骤是
A. 收集信息
B. 列出你的目的
C. 写出草稿
D. 列出纲要
6. 下列属于倾听好处的是
A. 合作
B. 愉快
C. 清晰
D. 机敏
7. 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

8. 下列对高度结构化的面谈描述正确的是
- A. 没有准备好的计划或问题框架
 - B. 包括计划和准备回答的主要问题的框架
 - C. 所有问题都是事先安排和准备的，且以相同的方式提给每一个被面谈者
 - D. 只是对可能涉及的领域或问题做一些思想准备
9. 对于离散型信息描述正确的是
- A. 图形中各部分具有直接联系
 - B. 常表现出明显的阶段性
 - C. 不适合用图表表示
 - D. 可转化为常规条形图
10. 总是赞同和接受别人的贡献的群体成员，执行的角色是
- A. 任务角色
 - B. 任务和维持双重角色
 - C. 群体建设和维持角色
 - D. 无功能行为角色
11. 非语言交流的主要形式是
- A. 倾听
 - B. 身体语言
 - C. 沉默
 - D. 言外之意
12. 下列有助于表明演讲者“具有广博知识，加强听众信任”的演讲结束方法是
- A. 故事或趣闻轶事
 - B. 提要
 - C. 提供不同的选择方案
 - D. 引证
13. “领导者的行为受达到目标就要不断地指导这一信念支配，工作是为了实现个人目标而非群体目标”描述的领导风格是
- A. 自由放任的风格
 - B. 独裁的风格
 - C. 民主的风格
 - D. 灵活有效的风格
14. 下列属于“隐秘议程”表现的是
- A. 保护自己所代表的群体的利益
 - B. 承认在过去的错误上表现出的无能
 - C. 利用会议和对手进行良好沟通
 - D. 不想引起别人的注意
15. 演讲者直接与听众进行目光接触，显示出
- A. 演讲者的身份
 - B. 演讲者的博学
 - C. 演讲者的自信心
 - D. 听众很在意演讲者
16. 完整的交流过程应该是
- A. 发出者-译码-渠道或媒介-编码-接收者-反馈-发出者
 - B. 译码-发出者-渠道或媒介-编码-接收者-反馈-发出者
 - C. 发出者-编码-渠道或媒介-译码-接收者-反馈-发出者
 - D. 编码-发出者-译码-渠道或媒介-接收者-反馈-发出者
17. 要有效地使用语音信箱，应避免出现的情况是
- A. 留简短信息
 - B. 如果外出一段时间，要专门留下说明
 - C. 每次留信息时最多 2-3 分钟
 - D. 不定期地打开语音信箱

18. 投影仪的优点是
- A. 演示具有真实感
B. 演示更具有娱乐性和指导性
C. 允许移动并有戏剧效果
D. 演讲者可以完全控制并且更具灵活性
19. 在报告中能省略的内容是
- A. 起草报告的计划
B. 报告的主题
C. 报告的结论和建议
D. 报告依据的事实
20. 用于表述连续信息的视图方式是
- A. 直方图
B. 饼形图
C. 金字塔型图
D. 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.（4分）简述演讲中使用提要的理由。
- 22.（6分）简述处理难接的电话时应避免的事。
- 23.（3分）简述影响群体有效性的不可控变量中“环境变量”包括的内容。
- 24.（9分）简述视图演示的优点。
- 25.（8分）简述促使会议取得成功的因素。

三、案例题（本大题共 20 分）

26. 进入 2014 年以来，兴源公司旗下的某款主打产品市场销量大幅下滑。公司决定临时召集各部门经理，讨论相关解决对策，以及时调整市场策略，扭转当前局面。为了增加信息数量，特别是新的、创造性的信息，拟采用头脑风暴法进行此次群体讨论。
- （1）说明采用头脑风暴法时应注意的问题。（6分）
- （2）列举最好由群体执行的工作。（10分）
- （3）说明群体是如何浪费时间的。（4分）

四、综合题（本大题共 20 分）

27. 张海是 2014 年的应届毕业生，在报纸上看到了一则他很感兴趣的招聘广告。他打算制作一份个人简历寄给该公司。招聘公司要求个人简历应包含以下内容：基本情况、教育状况、资格证书、主要经历、其他活动、证明人。
- （1）假如你是张海，完善他的信息，制作一份个人简历。（6分）
- （2）说明使用个人简历的优点。（3分）

(3) 简历寄出后, 未收到公司回复, 张海决定打电话给公司进行询问。请说明他在打电话时应遵循的原则。(6分)

(4) 列举如何在电话中形成积极的个性。(5分)

五、应用题 (本大题共 2 小题, 每小题 5 分, 共 10 分)

28. 2013 年下半年天津中心城区商品房成交均价走势如下表所示:

月份	7	8	9	10	11	12
均价 (万元)	1.9	2.1	2.2	2.4	2.3	2.2

请根据以上数据, 绘制简单曲线图。

29. 某工厂共有 15 个车间生产同一批零件, 其中次品率低于 2%的车间有 3 个, 在 2%到 4%之间的有 5 个, 4%到 6%之间的有 4 个, 6%到 8%之间的有 2 个, 8%到 10%之间的有 1 个。

请根据以上数据, 绘制直方图。