

2022年4月高等教育自学考试全国统一命题考试

商务交流（二）

（课程代码 00892）

注意事项：

1. 本试卷分为两部分，第一部分为选择题，第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡（纸）指定位置上作答，答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔，书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

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. 沟通过程中，信息被转化为一组具有象征含义的符号是指
A. 反馈
B. 解码
C. 编码
D. 接收
2. 属于内部沟通的行为是
A. 接受专访
B. 调查客户需求
C. 司庆活动
D. 为媒体提供新闻稿
3. 属于沟通中的物理障碍是
A. 人员短缺
B. 缺乏培训
C. 监管不力
D. 组织结构不清晰
4. 正式沟通时，使用会议、研讨座谈这些沟通媒介的沟通活动是
A. 发布指令
B. 意见与讨论
C. 内部刊物
D. 公司章程与报告
5. 关于电话沟通特点，描述正确的是
A. 沟通与反馈同时存在
B. 信息的反馈不能及时进行
C. 信息沟通包含肢体语言信息
D. 双方在信息的收发上不具有互动性
6. WY公司定期组织进行与客户深入面谈的市场调研属于
A. 信息收集型面谈
B. 信息发布型面谈
C. 人力资源招聘面谈
D. 解决问题型面谈

7. 不适用于大型演讲场合的视觉辅助手段是
A. 视频
B. 挂纸板
C. 投影仪
D. PPT演示文稿
8. K公司领导人年度演讲的主题是“这些年的管理文化变更”，该演讲的类型是
A. 激励型
B. 告知型
C. 劝说型
D. 互动交流型
9. 停顿、叹息属于沟通类型中的
A. 语言沟通
B. 肢体语言沟通
C. 音调语言沟通
D. 环境语言沟通
10. 一般来说，除关系特别密切的人以外，视线交流的时长为
A. 1~2秒
B. 3~4秒
C. 5~6秒
D. 7~8秒
11. 非语言沟通形式中最重要、使用最频繁、表现力最强的形式是
A. 手势
B. 身体姿势
C. 音调语言
D. 面部表情
12. 如果某些群体成员的意见未被采纳，则可能会对形成的决策产生抵触情绪，不配合完成工作，容易导致的问题是
A. 群体分化
B. 群体压力
C. 责任模糊
D. 个人利益
13. 群体发展五阶段模型中动荡阶段的任务是
A. 通过测试确定群体的导向
B. 群体运作如一个整体，工作高效顺利地完成任务
C. 明确自己的角色和责任，制定出彼此互动的规则
D. 周期性的检查日程，以便提醒群体的成员完成任务
14. 能确保团队所有人都认为所达到的决议是最佳的，确保群体成员公开支持决议，将意见不合和冲突降到最低的决策方法是
A. 权威决策
B. 多数决策
C. 共识决策
D. 无异议决策
15. 书面文档的缺点是
A. 不利于长期保存
B. 不易于复制
C. 不适合陈述事实
D. 无法使用非语言沟通技巧辅助交流
16. 属于外部的书面沟通是
A. 薪酬通知
B. 制定规章制度
C. 编制生产计划
D. 与供应商签订合同

17. 饼形图适宜表现
- A. 过程
B. 时间变化趋势
C. 分布状况
D. 两组或多组数据
18. 主要面向客户以介绍公司的基本资料为主的网站类型是
- A. 宣传推广型
B. 提供信息型
C. 电子商务型
D. 社交媒体型
19. 下列属于系统软件的是
- A. 文字处理软件
B. 服务软件
C. 图形处理软件
D. 信息管理软件
20. 不属于移动设备特性的是
- A. 操作便利
B. 可定位性
C. 真正的个性化设备
D. 具有时空限制

第二部分 非选择题

二、案例题：本大题共 6 小题，第 21、26 小题每题 4 分，第 22~25 小题每题 8 分，共 40 分。

请认真阅读下面的案例，并回答第 21~26 题。

M 公司总裁李明的周年庆演讲

M 公司是一家手机制造商。总裁李明是个拥有 2 千万粉丝的微博达人。在公司年度庆典时，李明代表公司进行了主题为：“我的梦想，我的选择”的演讲，并在各大社交网站进行了直播。其开场白“大家晚上好，欢迎大家来听我的演讲。去年公司创办十周年，我们认真做了总结和反思，用重新创业的决心，正式开启了新十年的征程。今年是新十年的第一年，也是 M 手机发布的十周年，你会明显地感受到，M 公司发生了很大变化，它在一步一步成长，也在一步一步壮大。”很快吸引了大家的关注。

在演讲过程中，李明回顾了 M 公司的发展历程，并分享了一些咨询公司关于各大手机厂商 2020 年出货量和市场占有率的数据，如下表：

2020 年各大手机厂商出货量和市场占有率

厂商	出货量（百万）	市场占有率（%）
SX	71.5	22.8
HW	59.1	18.8
PG	40.2	12.8
M	27.8	8.9
VV	23.5	7.5
其他	91.6	29.2

在演讲中，李明分享了 M 公司这些年的成长史，分析了公司与其他竞争厂商的优劣势，并感谢粉丝的厚爱。此外，李明还对公司新推出的三大新产品的特色、创新之处详细进行了阐明。

演讲接近尾声，李明代表公司正式决定：向 M 手机首批 18.46 万用户，每人赠送 1999 元红包！诚挚地邀请所有 M 手机首批用户，回到 M 商城，领取这份心意。

李明最后提出“1999 元红包，代表了 M 公司三万六千名员工感恩的心！我们会永远感恩所有帮助过我们的粉丝朋友们和合作伙伴们！M 公司的梦想就是‘让全球每个人都能享受科技带来的美好生活’。这条路注定很漫长，很坎坷。但我相信，我们一定能走到梦想的彼岸。”

21. 分析李明此次演讲的目的。
22. 常见的演讲开头设计有哪些？请分析此次演讲的开场白类型及其好处。
23. 指出李明进行演讲沟通的信息流动方向类型，并说明判断依据及其优缺点。
24. 李明作为演讲者应该如何确保有效表达自己的观点。
25. 请说明互联网之所以成为商务沟通理想载体具有的优势。
26. 请利用条形图描述 2020 年各大手机厂商产品的出货量。
- 三、综合题：本大题共 4 小题，每小题 10 分，共 40 分。
27. 说明社会交往中手势的作用并列举常见的手势。
28. 列举影响群体有效性的可控因素。
29. 阐述报告的性质和用途。
30. 阐述使用表格时应注意的要点。