

# 浙江农林大学继续教育学院考试卷 (A卷)

教学点(分院): 绍兴前进站

课程名称: 管理沟通 层次: 专升本 学习形式: 函授 考试方式: 闭卷  
(2023 学年第一学期)

注意事项: 1、本试卷满分 100 分。  
2、考试时间 120 分钟。

题号	一	二	三	四	五	六	七	八	得分
得分									
评阅人									

## 一、单项选择题(每小题 2 分,共 20 分)

- ( ) 一个完整的沟通过程不包括以下哪个要素:  
A.发送者 B.接收者 C.文化背景 D.信息内容
- ( ) 如果信息发送者希望更多的控制信息内容,最可能采取的沟通风格是:  
A.告知 B.参与 C.推销 D.咨询
- ( ) 建设性沟通的本质是:  
A.舍己为人 B.目标导向 C.解决问题 D.换位思考
- ( ) 下列哪一项不属于建设性沟通的“信息组织策略”:  
A.全面对称 B.清晰简明 C.表里一致 D.具体生动
- ( ) 下列哪一项不属于建设性沟通的“尊重他人策略”:  
A.价值认同 B.表里一致 C.积极倾听 D.谈话连贯
- ( ) 在管理沟通中按照受众的管理风格可分成四类,下列哪一项不在其中:  
A.创新型 B.放任型 C.官僚型 D.实干型
- ( ) 下列哪一项不属于非语言沟通:  
A.眼神 B.手势 C.文件 D.迟到
- ( ) 公众距离指沟通双方应保持的沟通距离为:

A.100~200cm B.120~350cm C.大于 350cm D.无具体要求

9. ( ) 在组织沟通中,按照沟通的方向分,不包括以下哪一项:

A.横向沟通 B.纵向沟通 C.反向沟通 D.斜向沟通

10. ( ) 在处理应急事件时,如雪灾、洪水等,最应该采取的沟通形态为:

A.链式 B.轮式 C.环式 D.全通道式

## 二、判断题(每小题 2 分,共 20 分)

- ( ) 信息发送者通过语言或者非语言将信息发送给接收者,就实现了有效沟通。
- ( ) 能说会道的者一定具有很好的沟通能力。
- ( ) 有效沟通的标志是信息接受者愿意按照信息发送者的意图采取相应的行动。
- ( ) 沟通必须通过口头或书面表达来实现,没有语言就没有沟通。
- ( ) 建设性沟通就是要以目标为导向,千方百计的解决问题。
- ( ) 为了达到更好的沟通效果,对于直觉型的受众应该先告诉他们答案。
- ( ) 在与下属的沟通过程中,如果下属工作能力很强且工作意愿很高,则应该充分授权。
- ( ) 在社交场所中,沟通双方应该注视对方的额头部分。
- ( ) 在沟通当中,敞开手掌象征着坦率,真挚和诚恳。
- ( ) 握手的顺序是男子、长辈先主动伸手,女性、晚辈再予以迎握。

## 三、简答题(每小题 8 分,共 32 分)

1. 请简要分析几种常见的冲突处理风格

答:

2. 请作图说明沟通的一般过程模型。

答：

3. 请简要叙述有效沟通的策略有那些？

答：

4. 请简要分析产生人际冲突的根源？

答：

#### 四、案例分析题（共 28分）

针对下文所描述的情形，请利用本课程所学的内容，制订沟通策略、设计沟通逻辑与沟通语言。

你担任某职能部门副职已经有近 5 个年头了，你一直希望能够“扶正”，而且近来这种感觉特别强烈。今天早上上班，在一楼候电梯时，正巧公司主管总经理也在等电梯，而且只有一个人。你觉得这是一个好机会：该与总经理谈谈自己的想法。电梯门打开了，你知道别无选择，必须在电梯到达 18 楼之前把你的想法传达给对方，你只有最多三分钟的时间。

答：