



kǎo

qián

yā

mì

考 前 押 密

协议保障

- ✓ 押题命中率高，掌握命题方向
- ✓ 紧扣考点，高效复习
- ✓ 刷题+押密，高效提分



扫码下载App

官方电话：

0755-89325485

商务沟通方法与技能

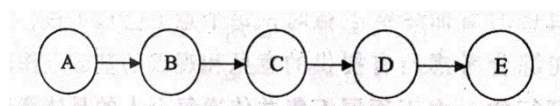
课程代码: 11742

考生须知:

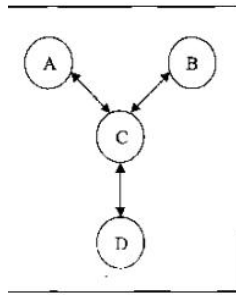
- 1、参考教材:《商务沟通方法与技能》,中国财政经济出版社,张灿鹏编译,2011年版。
- 2、特殊标记含义: P10 代表教材页码第 10 页;“【】”等标注的代表此处为重点关键词(得分点)。

一、选择题+填空题

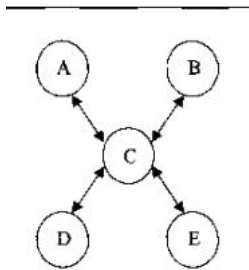
- 1、任务清单应包括以下内容:【(1) 任务的简要描述; (2) 任务下达方; (3) 任务完成日期; (4) 任务完成方式; (5) 与任务有关的其他人员; (6) 各任务之间是否相互依赖; (7) 预期完成各任务所需要的时间】。P2
- 2、具有高度重要性的任务具备以下特点:【(1) 没有按期完成任务可能会带来严重后果; (2) 其他重要任务取决于该任务的完成; (3) 其他人的活动受到该任务的影响】。P3
- 3、时间日志可以是【纸质版或者电子版记录】。电子版时间日志有助于提高记录人的计算机技能,也更有利于数据分析。P6
- 4、坚持做学生成长档案过程中需要具备的技能:【计划和组织技能、信息处理技能、沟通技能、合作技能、创造性技能、解决问题技能、技术技能】。P9
- 5、沟通是一个【双向】的过程:某人有一个想法或者作出一个决策,告知其他人,之后他们作出回应。这就是所谓的反馈。有效的商务沟通只有在有【反馈】的条件下才能成功。P23
- 6、与组织内部人员的沟通被称为【内部沟通】,与组织外部人员进行的沟通则被称为【外部沟通】。P23
- 7、利益相关者包含的主体有:【员工、股东、顾客、供应商、当地社区、政府】等。P25
- 8、由于跨国公司的特定性质,员工会【来自于各种不同的文化背景】,这会使得沟通的过程更加复杂化。P33
- 9、当我们觉得已经不能应付任何再多一点的工作时,这就被称做【超负荷】。当这种情况发生时,意味着我们会忽略更多的指示,不管是故意的还是的确无法再接收任何新的信息。P34
- 10、【单向的沟通渠道】可能是由老式的、传统的公司建立。它允许管理层向员工传送信息,并建立一个系统来确保这种沟通能够进行。但是,不鼓励员工向管理层反馈信息,因此沟通渠道是单向的,是自上而下的。P47
- 11、【双向的沟通渠道】可能是由更有现代意识和进取精神的公司建立的。它一方面认为必须有向下的沟通,因为管理者必须将有关政策和决定告知员工,以及提供信息和指导。另一方面,还认为员工自己可以提供有价值的信息,而且有权利向其管理者提问并得到答复。如果员工被很好地告知了政策,能够找到和接收信息,他们就会感到更高兴和更有积极性。P47
- 12、【下行沟通】通常是正式沟通系统中的主要构成部分,它的目的是给出明确的指令,提供程序和实践的信息,或者提供关于当前任务的信息。这种系统多以以下形式体现:【简报小组; 员工会议; 公告、通知或通告】。P48-49
- 13、一家公司如果过多地依赖于正式的下行沟通就会产生潜在的问题,包括: P49
 - (1) 如果命令链太长,【沟通的速度就会变慢】;
 - (2) 如果命令链中有人不在,那么系统将停止运转直到他回来;
 - (3) 很容易在命令链中产生错误和误解,而且没有检查系统;
 - (4) 也许最严重的缺陷在于,因为沟通只能沿着命令链由上而下,没有反馈,因此命令链上最高层管理者无法知道潜在的不良影响。
- 14、上行沟通系统可能是以以下的形式体现:【联合咨询委员会; 建议体制; 工会渠道; 申诉程序; 纪律程序】。P50
- 15、很多管理者【鼓励信息上行沟通】而采取的一个办法是【“门户开放政策”】,意思是经理宣布他的门永远为那些想和他交谈的员工打开,而且他们经常有空。实际上,他当然不可能随时都在恭候员工,但是他所做的宣告表明他已经做好准备并且愿意与员工就他们感觉需要讨论的问题进行对话。P50
- 16、横向沟通是信息在组织内从部门到部门横向流动。这种系统多以以下形式体现:【(1) 跨部门委员会; (2) 特别项目组; (3) 协调委员会】。P50-51
- 17、沟通网络的沟通模型。P51-54
 - (1) 链式:【链式系统是一个下行沟通过程】。在一个特定的沟通中,将从最高管理层开始,向下传递到这一沟通过程所需要的最低级别的员工。



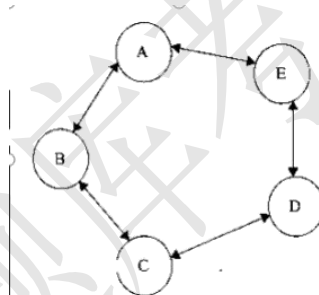
(2) “Y”式: 可以让组内的每个成员进行沟通, 但是只能通过中心人物。



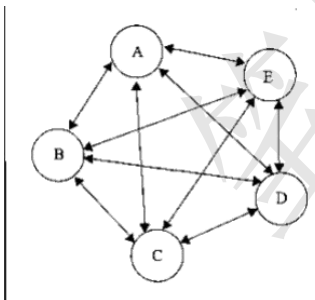
(3) 轮式: 轮式代表了一种高度中央集权的渠道。它有一个中央系统, 是领导或者位于中心的协调者。不同的个人或小组可以和中心人物直接沟通, 但是不能互相沟通。



(4) 环式: 在环式结构中, 小组中的每一位成员可以和结构中邻近的那个人沟通。这里没有中心人物来协调活动。



(5) 全通道式: 全通道式系统【允许所有方向上的沟通】。这意味着所有个体或群体都可以互相讨论问题。



18、链式系统可能【减缓决策而且缺少真正的双向对话】。P53

19、轮式沟通网络可以【加速沟通过程】, 由于他不允许各参与小组之间进行相互沟通, 所以也就【不允许展开有利于解决跨部门问题的各种讨论】。它可能是解决问题最快的途径, 但是由于缺乏真正的沟通而不受参与者的欢迎。它也依赖于中心人物的能力。他必须能够控制进程, 还能确保使每个参与者高效。P53

20、正式会议要求提前以【书面的形式】通知与会者, 通常同时【提供列有所需讨论事项的会议议程】, 更多的信息会在报告或文件中给出。与会者还需要介绍各项内容, 有关会议讨论情况会被记录在案。P65

21、影响口头沟通的主要因素: 【说话的语气、语言、倾听技巧、提问方式、有效阐述观点、辅助语言、原信息沟通、暂缓判断、信息分析】。P66-72

- 22、非正式会面或交谈中所论及的内容或信息往往会被传递给其他人。这种信息也就是人们所称的【小道消息或者传闻】。这种信息有时可能是不准确的。P65
- 23、就提问技巧而言，开放式提问属于【非指导性】的，它可以涉及有关话题的所有领域，它还有助于保持交谈顺畅。封闭式提问则希望对方给出具体的信息。P69
- 24、为了确保有效地阐述观点，讲话人可以遵循以下基本准则：【准备；吸引听众对讲话人的关注；传递信息；检查听众是否已理解你所传递的信息】。P69
- 25、口头沟通包括【所有面对面的交谈、正式和非正式会议以及电话的使用】。P73
- 26、【肢体语言】本身就可以传递信息或者强化所说的话。P84
- 27、【备忘录】将标明发件人及收件人，同时也将标明主题和发送日期，该文件的形式如图所示：P86

Sikes 清洁服务公司	
备忘录	
发件人:	
收件人:	
主题:	
日期:	

- 28、【会议记录】是用来概括会议所讨论的要点，并被存档以供今后参考。会议记录通常遵循一个标准格式，并且只是在会议议程上添加一份简明报告，记录会议上实际发生了什么。P89
- 29、会议记录需指明【公司名称、参加会议的特定人群，以及会议举行的时间地点】。P91
- 30、【报告通常应用于】：P95
- (1) 以标准格式记录工作中的意外或因病缺勤等情况
 - (2) 提交某些调查研究的结果，并建议后续行动
 - (3) 评估政策变更的可能性
- 31、【外部沟通文件】是指组织内部的人员与其组织外部的利益相关者进行沟通时所采用的书面方式。这些利益相关者可能包括【供应商、客户、银行】，等等。P110
- 32、外部沟通文件最常见的形式就是【信函】。P111
- 33、发送商务信函的原因可以归纳为三种：【(1) 提供或寻求信息；(2) 确保一些事情已经完成；(3) 与客户及供应商保持或者发展良好关系】。P112
- 34、商业计划的五个关键的部分：【经营目标；销售与市场营销；生产；资源需求；资金支持方面的数据】。P115
- 35、大多数国家都要求公司提供年度财务报表。例如，在英国，1985 年的《公司法》规定，每个公司必须提供其年度账目，其中包括【利润表、资产负债表，连同相关账目附注以及包含董事会报告和审计报告在内的年度报告】。P120
- 36、在英国，《公司法》（1985 年）要求，必须将这些账目和报告发送给该公司的每一位成员、公司债券的每位持有人以及每一位有资格收到股东大会通知的人。这些事情必须在【股东大会召开前 21 天完成】。P121

二、名词解释

- 1、**时间日志**：是对我们每天所作事情及花费时间的详细记录。P6
- 2、**上行沟通**：指从工作中较低级别的群体向较高级的群体传递信息。P50
- 3、**口头沟通**：是指人们互相交谈。这意味着接收者必须听到信息、理解信息、评价信息以决定如何处理，最后作出反馈。P65

- 4、**沟通障碍**: 任何阻碍信息流动的因素。P167
- 5、**辅助语言**: 是指说话的方式而非说话的内容。P169
- 6、**元信息沟通**: 是指在沟通过程中对沉默的运用。这些沉默可以用来强调信息, 并且给予接收者一些实践来考虑信息的含义。P169
- 7、**暂缓判断**: 这包括倾听, 并在讲话人传递完信息和所有讨论进行之后再判断。在我们提出一个深思熟虑和合理的决定所需的事实和讨论之前做任何判断都会是不成熟的。P169
- 8、**内部沟通文件**: 是指组织内部人们互相沟通的书面方式。P169
- 9、**备忘录**: 是组织内部沟通文件的一种常见形式。备忘录一般很简短, 通常只记录一两个问题, 并且仅限于公司内部传阅。同一份备忘录可能被发送给多个收件人。P169
- 10、**会议议程**: 会议议程列出将在会上讨论的重要事项以及讨论的次序。P169
- 11、**其他事项**: 这是会议议程的最后一项, 在这里有机会提出会议中没有涉及的问题。P170
- 12、**报告**: 报告是涵盖一个特定主题的正式的书面交流形式, 通常为内部使用。报告是由某些人收集并研究材料、然后将它送达给那些为某特定目的而要求收集并研究这些资料的他人或小组的一种书面交流形式。报告通常是形成决策的依据。P170
- 13、**执行摘要**: 提供对该报告要点和建议的概述。执行摘要可以让读者有一个快速、准确的概览。P170
- 14、**通告**: 制作并张贴通告, 是用以告知员工有关他们可能感兴趣的某些事宜。通告可用来支持或批注已发送给员工的其他信息。P170
- 15、**致意便条**: 致意便条只包含公司名称及一条礼节性短信, 通常如“谨向您致意”。此外, 具体经办人还会加上他的名字和一条短信信息, 通常使用普通手写体。P170
- 16、**商务信函**: 这是一种用于和外部组织沟通的正式方式。P171
- 17、**短信服务**: 是指通过移动电话网络发送的文本信息。P171

三、简答题+论述题+案例分析题 (只有知识点)

1、有效时间管理的步骤。P2-3

答: (1) 列出所需要完成任务的清单。

这个任务清单应包括以下内容: 任务的简要描述、任务下达方、任务完成日期、任务完成方式、与任务有关的其他人员、各任务之间是否相互依赖、预期完成各任务所需要的时间。

(2) 为确定任务的优先顺序做准备。

这取决于各任务相对于其他相关任务的紧急程度和重要程度。具有高度重要性的任务具备以下特点: 没有按期完成任务可能会带来严重后果; 其他重要任务取决于该任务的完成; 其他人的活动受到该任务的影响; 把紧急任务委托给他人, 这样你就能优先处理重要任务。

(3) 对各任务的优先顺序进行排序。

这表明: 将重要且紧急的任务定为最高优先级; 将紧急且可在有效时间内完成而不会影响重要任务的任务定为次高优先级; 将重要但不紧急的任务定为再次一级的优先级。

2、一旦优先顺序确定以后, 就应对各任务的优先顺序进行排序, 表明了什么? P3

答: (1) 将重要且紧急的任务定为最高优先级。

(2) 将紧急且可在有效时间内完成而不会影响重要任务的任务定为次高优先级。

(3) 将重要但不紧急的任务定为再次一级的优先级。

3、简述 ABC 分类法。P3

答: ABC 分类法是根据某些重要性度量标准将事物划分为 A、B、C 三类, 然后据此进行不同的管理策略, 从而有效提高工作效率和经济效益。其中, A 类事物非常重要, B 类事物次之, C 类事物最不重要。A 类事物是管理重点, 需要对其实行严格控制; C 类事物不是管理重点, 只需要进行宽松控制; B 类事物得到的控制水平介于二者之间。

4、当用于任务的时间具备什么特征时才被视为质量时间? P4

答: (1) 以全神贯注的方式;

(2) 所需信息和资源很容易弄到;

(3) 无任何中断;

(4) 与该任务有关的人员可随时参与任务的完成。

5、创造时间的办法。P7

答: (1) 避免犯错误, 因为现在工作中出现的错误势必要日后采取措施来纠正。

(2) 明确你在做什么, 以避免出现需纠正的错误。

(3) 保持桌面整洁、文件档案摆放整齐和计算机文档有条理。仅仅寻找放错地方的信息就会花费大量的时间。

(4) 尽量将任务授权。为达成优先目标, 我们应把主要时间用于那些重要且紧急的任务上。

(5) 确保你只做自己份内的工作。

(6) 分批执行任务以减少任务转换的时间。

6、简述时间利用效率问题的来源。P7

答: (1) 出现优先顺序分类错误;

(2) 放任自己被干扰;

(3) 未能节省时间;

(4) 未能制定一个可行计划;

(5) 未能遵循计划。

7、作为学生, 你应在学习过程中建立自己的学生成长档案, 需要承担的工作。P8

答: (1) 通过你的学业学习和其他活动开发技能。

(2) 通过你的学习日志进行自我反思。

(3) 定期检查这些档案文件

(4) 年终检查这些档案文件。

(5) 课程结束时检查这些档案文件。

8、造成沟通障碍的因素: P27-35

答: (1) 物理障碍。物理障碍可能是由不够良好的工作环境所导致的。包括: 干扰、距离、不良的设备、员工短缺、不良的工作环境。

(2) 内部系统。主要是由公司自身所造成的。包括: 距离、无效的沟通系统、不清晰的组织结构、缺乏培训、监管不足、角色不明、缺乏积极性等。

(3) 员工。当员工来自于不同的背景或者使用不同的语言时, 就可能出现沟通问题。包括: 个人背景、语言障碍、行业术语的使用、受教育的差异、个人观点、超负荷、误解、意外或故意歪曲等。

9、如何克服沟通过程中的障碍。P36-38

答: (1) 考虑接收者的需要和理解能力。

(2) 确保清晰地报告。

(3) 简明扼要地表达信息。

(4) 避免使用行业术语。

(5) 使用不只一个沟通系统。

(6) 鼓励对话。

(7) 缩短沟通链。

(8) 确保反馈。

10、简述正式沟通渠道与非正式沟通渠道。P47-48

答: 正式沟通渠道指公司管理层建立的沟通渠道, 以便能向员工传达政策、指示和信息等;

非正式沟通渠道指公司里的其他沟通渠道。

11、打电话有必要记住的要点。P64

答: (1) 知道自己想说什么。

(2) 准备好所有需要的信息。

(3) 知道想与谁说话。

(4) 说话简明扼要。

(5) 如果要找的人不在, 留言要清晰。

12、大多数召开正式会议的理由。P65

答: (1) 设立目标;

(2) 监控进度;

- (3) 交流意见;
- (4) 讨论观点;
- (5) 向员工征求意见和建议;
- (6) 制定计划;
- (7) 作出决策;
- (8) 告知所作出的决策。

13、简述影响口头沟通因素中有效倾听技巧的注意事项。P68

答: (1) 适当提问; (2) 记录所说的话; (3) 理解讲话人说话的真正含义。

14、作为一种有效的沟通技能, 试简述提问技巧的好处。P68-69

答: (1) 检查你对讲话人说的话的理解程度;

- (2) 鼓励讲话人提供更多的信息;
- (3) 促进会谈双方的参与;
- (4) 帮助讲话人理清思路;
- (5) 表示对谈话的热情。

15、有助于给他人留下好印象的内容。P76-77

答: (1) 你看上去怎么样? 你是否干净整洁?

(2) 你的着装与此次会面是否相配? 记住: 你的穿着类型可能会传递很多信息。西装佩领带是规范的正式着装, 只穿西装不系领带不是规范的着装, 穿着牛仔褲和T恤衫会给人非常不正式的印象。你希望给你要见的人留下什么印象? 他们对你的第一眼印象可能会永远留在其脑海中。你应确保你留下的是好的第一印象。

(3) 你的姿势是什么样的? 你的姿势是什么样的? 与人打招呼时, 较之双手插在口袋里、弯腰驼背、没有笑容或只是点点头, 站直、微笑、握手的方式会给人留下好印象。

(4) 你有令人生厌的举止习惯吗? 这可能会在你讲话过程中表现出来, 如在每个句子后面你都会加上“你知道我的意思吗?” 或者你不断地抓挠自己身体的某处。

(6) 你自信吗? 羞怯与自信、自信与自大之间是不同的。如果你为会面做了充分的准备, 准备好进入讨论, 并且在作出决策前乐意倾听和积极参与讨论, 你就会给人留下很好的印象。

16、积极的肢体语言。P78

答: (1) 恰当的目光接触。这尤其适用于西方人, 他们相信直视讲话人是诚实和真诚的标志。

- (2) 微笑。这可能会暗示同意。
- (3) 放松的姿势。表明听众对你所说的话感到满意, 并且很愿意听你叙说。
- (4) 身体略向前倾。这一般表示他们非常认同你的观点, 而且赞成你的建议。

17、消极的肢体语言。P78-79

答: (1) 缺乏目光接触。记住, 在认为看着讲话人是不礼貌的国家, 这是很正常的。然而, 在认为目光接触是礼貌的国家中, 没有注视讲话人的眼睛可能意味着这个人不同意讲话人的观点。

- (2) 缺少微笑。这也暗示着不同意。
- (3) 弯腰驼背。这表明他们不够放松, 也暗示着不同意。
- (4) 双臂交叉。这很明显地表示对讲话人的反对。
- (5) 紧张的外表。这表明他们感到不舒服, 很可能代表他们不喜欢听到的话。
- (6) 将身体避开讲话人。这充分表明他们不赞成讲话人的提议。

18、内部沟通文件要求。P85-86

答: 内部沟通文件是指组织内部人们互相沟通的书面方式。内部沟通文件必须做到全面而准确, 以便达到组织目标。为此, 内部沟通文件要求:

- (1) 在充分的信息交流的基础上作出决策。
- (2) 向全体员工发布指令——必须告知员工该做什么, 以使企业顺利运作。
- (3) 组织内同一层级员工之间的互相沟通——包括那些在同一部门以及不同部门(例如销售部和生产部)员工之间的相互沟通。
- (4) 向员工提供相关信息——如产品、培训课程、安全法规等事项。员工需要知道发生了什么, 以便他们能够高效地工作。

(5) 向员工提供对他们至关重要的信息——包括有关薪酬、退休金、休假、其他福利的详细信息，以及总体工作条件。

19、会议议程。P87

答：大多数组织都设有召集会议进行讨论并作出政策决定的委员会。部分成员被选举出来代表其部门职工的意见，其他人则因为其在组织中的职位自然成为委员会的一员。

这些会议往往非常正式，由一位主席主持会议，一位秘书负责会议记录。会议定期或按商定时间举行，从每天一次到每年一次不等。

如下图展示了一份会议议程的示例。

<p style="text-align: right;">Ting 通讯公司 市场营销委员会会议</p> <p>将于 2008 年 3 月 18 日在委员会会议室举行</p> <p>会议议程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 缺席致歉 2. 对上次会议记录的确认 3. 由上次会议记录提出的问题 4. 市场营销经理的报告 5. 销售主管的报告 6. 关于新产品的报告和市场营销战略的讨论 7. 其他事项 8. 下次会议的日期及时间

20、一份正式报告应包含：P95

答：(1) 标题页（组织名称，作者姓名、职位，主题）；

(2) 目录（这使读者能够更容易理解报告）；

(3) 执行摘要（其目的是提供对该报告要点和建议的概述。执行摘要可以让读者有一个快速、准确的概览。那些对报告感兴趣但不必要翻阅整个文献的读者也可以用它来查阅）；

(4) 授权范围（撰写报告的原因，这也可以看做是报告的引言）；

(5) 程序（任务如何进行）；

(6) 研究结果（报告的主体，包括事实和数据，而且应当考虑证据或背景资料并详述任何潜在的选择。它还应包括任何可能涉及的费用）；

(7) 结论（对研究结果的总结）；

(8) 建议（这里应就改进报告结果的方式提出建议。它应包含行动上的建议，以示应做什么，谁需要参与进来，参与进来的每个人特定的行动和职责，审查进展及特定活动的日期）；

(9) 附录（附录是某些读者需要的辅助材料，并不是每一位读者都必须阅读。它包含研究材料，附加的背景信息或是报告中被认为更为深入全面的部分）。

21、下图展示了能够在很多通告牌上看到的通告类型。它不会触犯任何人，它试图向大多数员工进行呼吁。P96-97

答：

<p style="text-align: center;">所有足球队员请注意</p> <p>工厂足球队预赛将于 8 月 16 日，星期三举行。</p> <p>下午 6: 00 在运动场举行。</p> <p>如果你会踢球，来加入我们吧！</p> <p>如果你不会，我们会教你怎么踢！</p> <p>这项运动很有趣，而且它还能让你保持健康。</p> <p>更多细节咨询 Kim Moon, 分机号是 457。</p>

22、有效的企业内部刊物大致包括的特点。P98

答: (1) 有一个老龄员工专栏。

(2) 设置专注于员工事宜的板块, 提供诸如新员工任命、准备离职员工的详细信息, 以及有关员工生日、婚礼等信息。

(3) 关注运动及社交活动。内容包括所有员工运动队的比赛成果以及员工个体的比赛胜利。

(4) 开辟杰出员工专栏, 无论这种表现是在工作上, 还是在工作以外。

(5) 设置讨论专区, 讨论人们关注的工作方面的问题。

(6) 关注公司未来可能发生的变化。

(7) 由组织支持的任何慈善事业的详情。

(8) 关注一两场比赛。

23、商务信函的用途。P111-112

答: (1) 安排会议。

(2) 确认已安排会议的日期及时间。

(3) 申请工作。

(4) 回复求职信, 发出面试邀请、推荐信要求及雇佣通知。

(5) 给顾客的广告或推销函件。

(6) 核查潜在客户的信用状况。

(7) 投诉有缺陷的商品或供应商的其他问题。

(8) 回复客户投诉。

(9) 提供成本或合同标的的估算。

(10) 询价或要求供应商提供有关产品及服务的附加信息。

(11) 提交订单等。

24、好的商务信函必须符合的标准。P112

答: (1) 它必须是清楚简洁的, 使用简单和短的句子及段落

(2) 信函对读者应该是具体和特定的。

(3) 信函必须是准确和完整的。

(4) 信函应该是礼貌而得体的, 以便留下组织的良好形象并且避免冒犯到读者。

(5) 信函应当及时处理, 因为人们都不喜欢等待回复而可能会去别处做生意。

25、商务信函的内容。P113

答: (1) 公司名称、地址及电话号码;

(2) 可能有公司标志;

(3) 有便于识别和存档的归档号;

(4) 收件人的姓名及地址;

(5) 日期;

(6) 对收件人的问候;

(7) 使用标题以表明这封信的主题;

(8) 内容应仔细编排, 并且清晰明了;

(9) 应以恭敬的方式结尾;

(10) 应有写信人的签名;

(11) 在写信人的签名下面应印有其姓名的印刷体, 以防读者无法读懂签名;

(12) 如果将来会有作者之外的其他人来处理该信函, 应清楚说明;

(13) 若该信函有任何附件, 也应清楚说明。

26、公司制定商业计划的原因。P115

答: (1) 阐明他们的想法及目标。

(2) 支持资金申请。

(3) 通过将进展与计划做对比评估, 来监测公司的业绩。

- (4) 设定销售及利润目标。
- (5) 明确所需资源以及所涉及的成本。

27、一份商业计划一般包含的要件。P115

- 答: (1) 解释你的商业构想;
- (2) 概述能够被满足的潜在市场;
 - (3) 列出有关竞争者、竞争者的优势和劣势, 以及你将如何应对竞争者的详细信息;
 - (4) 说明你将如何营销产品或服务及其所涉及成本的多少;
 - (5) 涵盖有关房屋和附属场地及所需的所有资本方面的计划;
 - (6) 提供有关个人背景、资质和业务经验的详细信息;
 - (7) 说明你准备投入多少资金;
 - (8) 说明你需要资助资金的数量及偿还计划;
 - (9) 概述你所能提供的贷款抵押;
 - (10) 列出详尽的财政预算, 其中包括月现金流及第 1 年的利润预算。

28、年度报告必须包含的一些特定事项。P120

- 答: (1) 必须注明任何与既定会计原则不符之处, 并说明其原因。
- (2) 必须指出雇员的平均人数、他们的工资和薪金的总数以及社会保障和养老金费用。
 - (3) 董事们的薪酬总额, 必须包括工作酬金及实物福利的货币估值。
 - (4) 董事长的实际薪酬也必须说明, 并且, 如果薪酬最高的那位董事超过了董事长, 那么他的实际薪酬也需说明。
 - (5) 所有为解除董事职务而支付的补偿金也应当说明。
 - (6) 向董事发放的所有贷款也须说明。
 - (7) 若董事在公司的任何交易中获得物质利益, 必须予以公布。
 - (8) 董事在公司股权或公司债券方面有任何利益, 必须予以报告。
 - (9) 为审计师开展审计工作及其他服务支付的酬金必须予以记录。

29、视觉沟通形式。P141

- 答: (1) 表格

如果数据能够使用一种不同的形式来展示的话, 它将非常容易阅读, 并且易于理解。数据表格就是这样一种形式。类似的视图表达形式很常用, 并用于说明涉及大量数据的情形。

(2) 条形图

条形图用于说明在某给定时点上一组特定数据中所有类别的情况。

优点: 在条形图中比在表格中可以更直观地看到这种变化。

缺点: 不能准确读出条形图所示数值。

(3) 柱状图

柱状图是借助条形描述各变量数据的另一种方式。与条形图不同, 在条形图中条形的宽度是相等的, 而柱状图中横坐标上的各个柱体宽度则不同。

柱状图是条形图的一种特殊形式, 当 X 轴不做均等划分时, 就使用柱状图。

(4) 曲线图/线形图

线形图一般画在一张给定标尺的坐标纸上, 目的是为了表示两个变量之间的关系, 即特定变量的值随另一个变量的值变化的规律。

x 轴通常用于表示独立变量, 如时间等; 而 y 轴则用于表示非独立变量, 如数量等。

(5) 统计地图

那些关心区域市场或全国市场分布的公司可能会对统计地图感兴趣。统计地图是生动展示有关特性的地理分布的一种方法。

统计地图可以用图画形式展示各个分销点, 人口密集度不同的各个区域, 各种产业类型, 带状发展的城市群、绿化带或者住宅项目等。这些信息一般用不同的阴影来表示, 并提供适当图例以方便辨识。图中也可能包括一些标志, 以显示楼房、商店、组织的分支机构或者某些部门的特定位置。

(6) 象形图

象形图就是一幅图片或一系列图片, 通常是卡通类型的图片, 能以一种简单的方式成功地传达信息。象形图有时还包含幽默元素, 与

那些看起来枯燥、冰冷并且难于理解的正式的统计表格相比，能够令大多数人更乐于接受。

(7) 饼状图

饼状图的目的，就是画一个圆圈并将其分为几个部分，用以说明各部分数字所占的比例。

饼状图还可以使用不同的颜色来区分各个部分，产生更好的视图效果。

要注意的是，不能将饼状图分割成太多部分，那样将会很难看清楚。

(8) 散点图

使用一种叫做散点图的图示方式，能够显示出两组数据间的相关对比关系和变化。对于给定的一组数据，可以使用前面所讲的曲线图/线形图绘制中的 x 轴和 y 轴，将数据一一标注在坐标系中，成为一幅图。散点图关注的重点是展示相关关系，所以无论是 x 轴还是 y 轴的标尺都没有必要从 0（零）开始。当各个点标示出来以后，就可以沿着点汇集成群的方向拟合出一条线。

(9) 表格重构

到目前为止，我们讨论的所有图示方法都是基于已经准备好的统计数据。通常，信息都可以从表格中发现，并且根据表格中的数据绘制视图。创建各种图示形式的目的，主要是为了便于理解，或是造成与原始数据相比更深的印象。对很多人来说，数字是正式的，没有趣味的，并且难以领会。

所以，如果有信息需要传达，为了组织或公众的利益，使用彩色的和有趣的方式进行数据的展示，将产生更深刻的印象。如果我们想要数据读起来简单且易于理解，那么罗列一长串数字的表格形式不会是大多数人的首选。

然而，如果统计数据很长而且复杂，那么表格形式也许就是唯一合用的展示方式了。表中的数据可以得到更加有效的概括和精简。

(10) Z 形图

有时候，如果能在同一幅图中展示三类信息，那对我们理解问题就太有帮助了。例如，在销售部，人们想同时展示每个员工的销售量、整个销售部员工的销售量以及年度销售量数据。据此绘制出的图形，实际上是三个图形的结合体，就像字母“Z”，因而这种图表被称为“Z 形图”。