

绝密★考试结束前

## 全国 2013 年 4 月高等教育自学考试 公共关系口才试题

课程代码: 03292

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 25 小题, 每小题 1 分, 共 25 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. 符合口语表达清晰、明确、恰当, 正确、流畅地传递有关信息标准的是指【 A 】 1-16  
A. 说得对  
B. 说得好  
C. 说得妙  
D. 说得绝
2. 公共关系传播活动的第二个层次是【 D 】 1-21  
A. 改变态度  
B. 引起行为  
C. 交流信息  
D. 沟通情感
3. 说话人用来表示和传达自己思想、情感 (即信息) 的物质载体是【 A 】 2-35  
A. 符号  
B. 信息  
C. 信源  
D. 信宿
4. 书面语言的符号是【 C 】 1-4  
A. 声音  
B. 语词  
C. 文字  
D. 音节
5. 对语境中消极、负面的影响直接加以制止、清除和封杀是【 D 】 3-81  
A. 对语境影响的导引  
B. 对语境影响的顺应  
C. 对语境影响的再造  
D. 对语境影响的遏止
6. 对人物所说的话及其语气、声态的描述是【 A 】 4-97  
A. 言辞描述  
B. 肖像描述  
C. 行动描述  
D. 心理描述
7. 通过对某一具体的人物、事件、问题的叙说来抒发、表露自己感情的表达方式是【 B 】 4-102  
A. 借助说明抒情  
B. 借助叙说抒情  
C. 借助描述抒情  
D. 借助论证抒情
8. 确定某个说法、观点真实性或虚假性的思维过程是【 C 】 4-106

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!

- A. 叙说  
C. 论证
9. 把两种不同事物或者同一事物的两个方面放在一起相互比较的修辞手法是【 D 】 5-129  
A. 比喻  
C. 借代
10. 主语是动作或行为的接受者的句子称为【 B 】 6-146  
A. 主动句  
C. 复杂句
11. 用形象、直观的语言, 对事物情况进行详细、细致的描述或说明的表达手法是【 A 】 6-159  
A. 具象  
C. 概括
12. 声音的大小叫做【 C 】 7-171  
A. 音质  
C. 音量
13. 能够体现较为正式的非私人交往关系的人际间隔是【 B 】 7-210  
A. 密切界域  
C. 人身界域
14. 以弄清情况为主要目的的交谈叫做【 D 】 8-216  
A. 论辩式交谈  
C. 联络式交谈
15. 面对一些不便于直接、明确加以拒绝的问题, 可以采用【 C 】 8-242  
A. 褒人贬己拒绝法  
C. 含糊其辞拒绝法
16. 将演讲分为政治演讲、学术演讲、诉讼演讲、宗教演讲、礼仪演讲等的标准是【 A 】 9-251  
A. 演讲的内容  
C. 演讲采取的形式
17. 演讲对口语表达的中级要求是【 B 】 9-252  
A. 清晰性、规范性  
C. 丰富性、多彩性
18. 为了突出强调某一语意而安排的停顿属于【 A 】 9-254  
A. 逻辑停顿  
C. 心理停顿
19. 公共口才最重要的作用是【 B 】 1-27  
A. 播洒人文关怀  
C. 维护组织形象
20. 演讲者对获得的材料进行归纳、分析、研究所得到的新材料属于【 D 】 9-268  
A. 现成材料  
C. 间接材料
21. 演讲者倾注全部激情, 提出强烈号召, 呼吁听众响应的结尾方法是【 A 】 9-272  
A. 号召呼吁法
- B. 描述  
D. 抒情  
B. 比拟  
D. 对比  
B. 被动句  
D. 复合句  
B. 抽象  
D. 明示  
B. 音长  
D. 音高  
B. 社交界域  
D. 公共界域  
B. 请教式交谈  
D. 探询式交谈  
B. 强调客观拒绝法  
D. 沉默不语拒绝法  
B. 演讲的场合  
D. 演讲的表达方式  
B. 流利性、自如性  
D. 丰富性、流利性  
B. 语法停顿  
D. 语气停顿  
B. 畅通信息渠道  
D. 融洽人际关系  
B. 直接材料  
D. 创见材料  
B. 总结归纳法

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

- C.预示未来法  
D.委婉含蓄法
22. 上级存心找下级的错误, 即所谓吹毛求疵的批评叫做【 B 】 10-290  
A. 片面式批评  
B. 挑剔式批评  
C. 羞辱式批评  
D. 笼统式批评
23. 首先主动承担责任, 引起对方感情上的共鸣, 使之心甘情愿地解剖自己的批评方式是【 D 】 10-292  
A. 点化式  
B. 交换式  
C. 温婉式  
D. 自责式
24. 有什么说什么、有多少说多少、明明白白、爽爽快快的口语风格属于【 B 】 11-324  
A. 简洁干脆类型  
B. 明快直率类型  
C. 平实朴素类型  
D. 典雅沉稳类型
25. 规范端庄、情趣脱俗、语句稳妥、表达沉稳、文明优雅的口语风格属于【 A 】 11-327  
A. 典雅沉稳类型  
B. 委婉含蓄类型  
C. 亲切细腻类型  
D. 幽默风趣类型
- 二、多项选择题 (本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)  
在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少涂或未涂均无分。
26. 公共关系的基本原则包括【 ABCE 】 1-20  
A. 公共关系的总体原则  
B. 公共关系的实践原则  
C. 公共关系的活动原则  
D. 公共关系的调查原则  
E. 公共关系从业人员的职业原则
27. 公共关系口才的适宜原则包括【 ABCD 】 3-72  
A. 传播方式适宜  
B. 时间地点适宜  
C. 通俗程度适宜  
D. 风格特色适宜  
E. 语句形式适宜
28. 恰当的叙说应当【 ABE 】 4-93/94  
A. 头绪清楚  
B. 交代明白  
C. 目的明确  
D. 自然贴切  
E. 详略得当
29. 恰当原则的具体要求有【 AE 】 3-69/70  
A. 尽量选择既恰当又正确的信息  
B. 尽量选择恰当但不正确的信息  
C. 尽量选择不恰当但正确的信息  
D. 尽量选择不恰当也不正确的信息  
E. 应当避免使用不恰当的信息
30. 刚与柔的互动类型包括【 ABDE 】 6-155/156  
A. 以刚克刚型  
B. 以刚克柔型  
C. 刚柔兼用型  
D. 以柔克刚型  
E. 以柔克柔型

## 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。

### 三、名词解释题 (本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

31. 解码 2-36

答:

就是从符号中读出信息的行为和过程,在以公共,关系口才为媒介的言语交际中,就是听话人从声音中理解或解读说话人所传达的思想、情感(信息或义)的行为和过程。

32. 语言 1-1

答:

语言是人类特有的社会现象,是声音、文字和意义相结合的符号系统,是社会交际、表情达意的重要工具。

33. 借代 5-126

答:

借代就是借用与其密切相关的名称来代替某个人或物的名称的修辞手法。

34. 暗示 6-162

答:

使用含蓄、间接的符号或方式使人领会某种意思的表达手法就叫做“暗示”。

35. 节奏 7-180

答:

口语表达的节奏就是声音的快慢、高低、强弱、缓急、抑扬、间歇等互相配合、交替出现、有秩序、有节拍的变化组合。

四、简答题(本大题共5小题,每小题6分,共30分)

36. 简述公共关系口才的衡量标准。 1-19

答:

公共关系口才在符合“说得对、说得好、说得妙”三条标准的基础之上,还必须符合公共关系活动的基本要求,具体地说应当做到以下三条:

- 一、遵循公共关系的基本原则
- 二、体现公共关系的基本精神
- 三、服务公关活动的既定目标

37. 简述口语交际参与者的素质和水平对交际效果的影响。 2-58/60

答:

- (1) 化解编码的失误
- (2) 把握符号外信息
- (3) 克服解码的障碍
- (4) 补救解码的误读

38. 简述交谈中赞扬对方的技巧。 8-238/240

答:

本档资源由考试真题软件网(down.examebook.com)搜集整理二次制作!

- (1) 赞扬要明确具体, 切忌含糊笼统
- (2) 赞扬要恰如其分, 切忌信口开河
- (3) 赞扬要因人制宜, 切忌千人一面

39. 简述形成口语风格的主观因素。11-317/320

答:

- (1) 个性气质
- (2) 生活阅历
- (3) 文化修养
- (4) 职业特点
- (5) 情趣爱好
- (6) 语词惯用

40. 简述上级在应用“苏格拉底技法”说服下级的实践中应当注意的问题。8-288

答:

- (1) 从下级的需求出发。
- (2) 充分利用提问技巧。
- (3) 巧妙诱导不露痕迹。
- (4) 让下级自己做结论。

五、论述题 (本题 10 分)

41. 论述演讲的基本特点。9-247/248

答:

(1) 现实性

演讲属于现实性的传播沟通方式, 而不属于艺术活动范畴。从演讲反映的对象来看, 它反映的是现实的真实, 而不是艺术的真实。从演讲者的活动来看, 演讲者是现实中的自己, 发表的是自己的主张和见解, 而不是扮演角色的主张和意见。从表现形式来看, 演讲是以口头语言的“讲”为主, 以体态语言的“演”为辖, “演”只是“讲”的一种辅助手段。

(2) 时空性

首先, 演讲的内容切合时代潮流, 反映时代特征, 属于时代声音; 其次, 演讲须在特定的时间里进行, 时间的长短应视演讲内容和听众的接受限度而决定; 最后, 演讲在一定的空间条件下进行, 演讲者需要面对听众, 使听众看得见、听得清。

(3) 艺术性

演讲虽然不属于艺术活动, 但它却讲究艺术性。演讲的艺术性体现在语言美感、形象美感、音乐美感等主要方面。演讲的语言美感是闪光的思想、敏捷的才智和浓烈感情的高度统一。应该具有: 相声般的幽默, 小说般的形象, 戏剧般的冲突, 诗歌般的激情。形象美感体现为: 根据演讲主题的需要和听众的审美需要, 使服饰自然、大方、得体, 使辅助语言更能传情达意, 使体态语言更富有启发性和感召力。音乐美感表现为: 根据思想感情的需要对声音的高低升降 (声调)、轻重强弱 (节奏)、快慢缓急 (语速) 的巧妙处理, 使声音不但清晰、圆润、宏亮, 而且抑扬顿挫, 变化有致。

(4) 整体性

演讲是由语言系统、声音系统、表演系统、主体形象系统和时空环境系统等要素所构成的综

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

合传播实践活动，并且是这些系统要素的有机结合而表现出来的综合语言艺术。

#### (5) 协调性

演讲的各个构成系统或构成要素不仅应该为实现演讲目的而发挥各自的作用，而且更应该默契配合、协调一致，不能过分强调或突出某一个系统而压抑或贬低另一系统。

#### (6) 应变性

演讲过程中，演讲者运用有声语言和体态语言向听众传递信息，并且通过与听众的目光交流收集反馈信息。为了增强演讲的效果，应该根据现场的情况或听众的反应，在原来准备的基础之上，审时度势地对演讲内容、结构、语言、姿态以及时间的长短作出适当的调整。

### 六、案例分析题 (本题 10 分)

42. 根据案例分析回答下列问题。

进口奶粉产品紧俏，有消费者委托友人在新西兰代购被国内某些人传之为原产自新西兰高品质牧场的某国际品牌产品。友人找遍新西兰全国的有关商场，却无该品牌踪影。有记者就此采访该品牌的总经理，总经理宣称：“所有产品均来自新西兰，仅在国内分装”。记者进一步调查却发现，该品牌只在新西兰注册商标，奶源全部来自国内牧场，所有生产工序均在国内完成。消息发布后，该品牌产品的销量一落千丈。

问题一：什么是公共关系口才的诚信原则？其内容是什么？ 3-84

问题二：本案例中，该品牌总经理在接受记者采访时有哪些失误？

答：

问题一：

公共关系口才的诚信原则是指运用公共关系口才，应当具有真诚的态度和承担责任的精神。简单地讲，就是八个字：言语真诚，说话算数。

#### (1) 言语真诚

所谓言语真诚就是在言语交际中，说话要发自内心，要言为心声；而不可言不由衷、口是心非，更不可胡编乱造、愚弄欺骗。只有言语真诚并持之以恒，才能取得他人的信任，才能取得感动人、说服人、征服人甚至一言九鼎、一呼百应的神奇效果。

#### (2) 说话算数

所谓“说话算数”是指说话要讲信用，答应了的事情一定要办，做过承诺就一定兑现。即通常所说的“一诺千金”、“一言既出，驷马难追”、“言必信，行必果”。

问题二：

该品牌经理在接受记者采访的时候，没有坦率承认错误，没有告知事情真相，没有采取切实行动，造成诚信危机，违背了公共关系口才的诚实原则。