

## 全国 2009 年 10 月自学考试公关心理学试题

课程代码: 00643

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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 公共关系心理学的研究方法中属于实证研究方法的是( C ) 1-10  
A. 系统分析法 B. 动态研究法  
C. 观察法 D. 比较研究法
2. 增强组织凝聚力的关键因素是( A ) 2-18  
A. 组织的目标 B. 组织领导人  
C. 组织内部冲突的解决状况 D. 组织的利益
3. 影响公众心理的最直接的因素是( D ) 3-37  
A. 公众自身 B. 社会因素  
C. 环境因素 D. 组织行为
4. 最基本的情绪表现形式是( D ) 3-44  
A. 语言和语气 B. 动作和姿态  
C. 生理反应 D. 面部表情
5. 独断性和受暗示性这两种意志品质( B ) 3-54  
A. 貌似相同, 实质相同 B. 貌似相反, 实质相同  
C. 貌似相反, 实质相反 D. 貌似相同, 实质不同
6. 美国心理学家赫茨伯格在二十世纪 50 年代末期提出的激励理论是( C ) 4-77  
A. 需要层次理论 B. 公平理论  
C. 双因素理论 D. 人格理论
7. 个体公众的行为总是具有一定的目标性, 这是指动机的( B ) 4-73  
A. 始发作用 B. 指向作用  
C. 强化作用 D. 调节作用
8. 把动机划分为高尚的动机和卑劣的动机的依据是( A ) 4-73  
A. 动机内容的性质 B. 引起动机的原因  
C. 动机影响范围 D. 动机的起源
9. 保留自己原来观点而只是行为上服从的做法称为( C ) 4-89  
A. 从众行为 B. 利他行为

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

- C. 顺从行为 D. 服从行为
10. 将群体划分为正式群体和非正式群体的依据是( A ) 5-102
- A. 群体构成原则 B. 群体规模的大小  
C. 群体的发展水平 D. 群体的存在情况
11. 下列选项属于组织形象硬要素的是( C ) 6-123
- A. 组织成员的数量和质量 B. 组织的群体心理氛围  
C. 组织的资金状况 D. 组织的道德形象
12. 在公众印象形成过程中, 被印象者是( B ) 6-125
- A. 个人 B. 组织  
C. 公众 D. 单位
13. 人们经常认为“农村人朴实, 城市人潇洒”。这种心理现象属于( C ) 6-134
- A. 优先效应 B. 近因效应  
C. 刻板效应 D. 投射效应
14. 把社会交往类比为舞台表演的印象管理理论是( D ) 6-136
- A. 符号相互作用论 B. 枪弹论  
C. 情景认同论 D. 自我表现论
15. 在横向沟通中, 组织传播者扮演的角色是( B ) 7-174
- A. 吹鼓手 B. 联络员  
C. 粘合剂 D. 中间人
16. 公众对组织所持有的评价和行为倾向是( A ) 8-176
- A. 公众态度 B. 公众印象  
C. 社会形象 D. 社会心理
17. 主要测定公众态度的情感成分的方法是( C ) 8-183
- A. 自由反应法 B. 问答法  
C. 自我评定法 D. 行为观察法
18. 过度禁止性逆反又称为( D ) 8-187
- A. 自我价值保护逆反 B. 感觉逆反  
C. 广告逆反 D. 禁果逆反
19. 在所有交际障碍中最“硬碰硬”的障碍是( B ) 9-204
- A. 性格障碍 B. 语言障碍  
C. 关系障碍 D. 对等障碍
20. 正直无私、诚实可靠的性格特征属于性格的( A ) 4-85

- A. 态度特征 B. 意志特征
- C. 理智特征 D. 情绪特征

二、多项选择题(本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共 20 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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

21. 组织心理氛围的特点有( AE ) 2-16

- A. 弥散性 B. 自觉性
- C. 进步性 D. 集中性
- E. 相对稳定性

22. 根据情感的性质和内容划分, 人类高级的社会情感包括( ADE ) 3-48

- A. 理智感 B. 绝望感
- C. 运动感 D. 道德感
- E. 美感

23. 心境的基本特点有( ABD ) 3-45

- A. 持久性 B. 弥散性
- C. 对象性 D. 微弱性
- E. 暂时性

24. 集体的主人意识与个体的主人意识的关系表现为( BC ) 2-24

- A. 二者是矛盾的 B. 二者是统一的
- C. 前者通过后者体现出来 D. 后者通过前者体现出来
- E. 前者在后者的基础上形成

25. 具有外倾性特点的气质类型包括( AB ) 4-82

- A. 多血质 B. 胆汁质
- C. 粘液质 D. 抑郁质
- E. 神经质

26. 下列选项属于群体领导心理的表现形式有( ABCDE ) 5-108

- A. 优越感 B. 威望感
- C. 竞争感 D. 成就感
- E. 用权感

27. 常见的公众逆反心理的表现形式有( ABE ) 8-185

- A. 广告逆反 B. 感觉逆反

C. 示范逆反 D. 行为逆反

E. 价格逆反

28. 二十世纪 60 年代, 美国学者梅尔文·德福洛提出的关于大众传播受传者的理论有 ( ADE ) 7-147

A. 个人差异说 B. “顽固的受传者”理论

C. 情景认同论 D. 社会范畴说

E. 社会关系说

29. 组织内部的信息沟通方式有( CD ) 7-172

A. 接待来信来访 B. 向公众发放产品说明书

C. 纵向沟通 D. 横向沟通

E. 非正式沟通

30. 在“上情下达”的信息传播过程中, 容易出现的问题有( ACD ) 7-173

A. 信息冗余量过大 B. 虚假报告, 歪曲事实

C. 信息精确度低 D. 动态信息少

E. 缺乏调查研究

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

31. 组织凝聚力 2-18

组织凝聚力也叫组织内聚力, 它既包括组织对成员的吸引力, 也包括成员对组织的向心力以及成员之间的相互吸引力。

32. 公众 3-29

在公共关系中, 公众是一个特定的概念, 指的是与某一公共关系主体相互联系及相互作用的个人、群体或组织的总和。

33. 从众 4-88

所谓从众, 是指个体公众在群体的压力下放弃自己的意见, 进而采取与大多数人步调一致的行为。

34. 群体认同感 5-105

群体认同感是成员在认识上与群体保持一致的情感。

35. 晕轮效应 6-132

晕轮效应又称光环效应, 是指人们在交往过程中从交往对象的某种特征推及对象的总体特征, 从而产生美化或丑化对象的认知偏差或倾向。

四、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 5 分, 共 30 分)

36. 简述影响组织士气的因素。 2-20

影响组织士气的因素很多，归纳起来主要有：

- (1) 对所在组织的满意程度。
- (2) 组织目标得到成员赞同的程度。
- (3) 领导者的素质及领导方式。
- (4) 对工作的满足感。
- (5) 经济报酬是否合理。
- (6) 成员关系是否和谐。
- (7) 奖励方式是否适当。
- (8) 员工的身心是否健康。

37. 组织的价值观念对于营造组织良好心理氛围的意义有哪些？ 2-25

组织的价值观念对于营造组织良好心理氛围的意义在于：

- (1) 它赋予组织员工的日常工作以崇高的意义。
- (2) 它赋予组织以重大的社会责任。
- (3) 它为组织员工提供了行动指南。

38. 公众个性对公众心理活动的影响主要表现在哪些方面？ 3-34

公众个性对公众心理活动的影响主要表现在以下三个方面：

- (1) 影响公众心理活动的动力趋向。
- (2) 影响公众心理活动的内容选择。
- (3) 影响公众心理活动的表现方式。

39. 简述社会组织形象的特点。 6-119

组织形象具有如下特点：

- (1) 组织形象的客观性。
- (2) 组织形象的主观性。
- (3) 组织形象的相对稳定性。
- (4) 组织形象的阶段性。

40. 公众印象与个体印象的形成过程有何联系与区别？ 6-125

(1) 联系

公众印象形成过程和个体印象的形成过程都包含着三个主要成分（或要素），它们是认知的对象，即被印象者，认知的主体，即印象者，以及交往的情景；不论是何种印象形成过程，印象形成的规律是相同的。

(2) 区别

自考备考三件宝：  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件！

在公众印象形成过程中,被印象者是组织,印象者是公众;而在个体印象的形成过程中,被印象者和印象者都是交往中的个人。

#### 41. 简述公共关系传播的基本要素。7-141

公共关系传播是组织运用传播手段向公众传递信息的过程,它也经历了由传播者到受传者的全过程,因此,也应当包括传播过程的五个要素。公共关系传播的基本要素:公共关系传播者、公共关系传播内容、公共关系传播渠道、目标公众和公共关系传播效果。

### 五、论述题(本大题共2小题,每小题10分,共20分)

#### 42. 试述企业公关人员了解各类公众心理需要的重要意义。4-57

个体心理的一般规律性研究,是有针对性地开展公共关系活动的基础。

(1) 首先,分析公众的个体心理规律是我们认识和区别个体公众的基础。从心理学的角度看,了解公众不仅要了解公众心理现象的共同之处,更要了解其不同的特点。只有了解不同个体公众的个性心理特征,才能把不同的个体公众区别开来,从而真正了解个体公众。从这个意义上说,认识公众的个性心理,是对个体公众开展公共关系工作的前提。

(2) 在公共关系活动中,作为客体的个体公众总是具体的,存在着个性的个别差异性,它支配着个体公众的行为活动。因此,只有真正了解公众的个性心理,才能说明他们行为活动的差异,才能针对不同的个体公众开展不同的工作,推动公共关系活动的有效开展。

#### 43. 试述公共关系人员应具备的职业道德素质和心理素质。9-192

##### 一、公共关系人员的职业道德素质

公共关系人员的职业道德素质,是在公共关系实践中逐渐形成的对其职业行为的道德上的要求。我国公共关系学者认为,公共关系人员职业道德主要包括以下几方面的内容:

##### (1) 克尽职守, 诚实信用

塑造组织的良好形象,为组织的生存和发展创造良好的环境,对公共关系事业的发展作出贡献,是公共关系人员的基本工作和根本任务。

##### (2) 努力学习, 有效工作

##### (3) 廉洁奉公, 不谋私利

公共关系工作是服务于公众、服务于组织、服务于社会的工作。公共关系人员只有为公众、组织、国家谋利益的义务,而没有谋取一己私利的权力。

##### (4) 公道正派, 谦虚团结

公共关系事业是高尚的事业,献身于这一事业的公共关系人员应有高尚的品德。

##### 二、公共关系人员的心理素质

所谓心理素质,是人的先天和后天心理条件的总和。它涉及人们心理的方方面面。那么,公共关系人员应当具备哪些心理素质呢?

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

- (1) 良好的意志品质
- (2) 充分的自信心
- (3) 稳定乐观的情绪
- (4) 坚强的意志

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!