

## 全国 2010 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. 下列属于交际型公共关系活动的是( C ) 1-6  
A. 报纸 B. 慈善会  
C. 座谈会 D. 路牌
2. 影响组织凝聚力的最直接因素是( A ) 2-18  
A. 组织利益 B. 组织领导人  
C. 组织目标 D. 组织成员心理
3. 个性心理结构中最活跃、最积极的因素是( B ) 3-34  
A. 个性心理过程 B. 个性心理倾向性  
C. 个性心理特征 D. 个性心理图示
4. 关于“公众”的理解表述正确的是( A ) 3-29  
A. 它是由面对同一观点并有不同看法的人组成的群体  
B. 它指社会生活中的所有人  
C. 它是抽象的、泛指  
D. 它不与某一个社会组织相联系
5. 个人愿望和社会道德准则相矛盾的动机冲突是( B ) 3-51  
A. 非原则性的动机冲突 B. 原则性的动机冲突  
C. 双趋式动机冲突 D. 双避式动机冲突
6. 公关心理学研究的公众个体与公共关系学中的公众个体的区别在于( B ) 4-57  
A. 前者研究的通常是具体公众, 后者研究抽象的公众个体  
B. 前者研究的通常是抽象的公众个体, 后者研究的往往是具体公众  
C. 前者研究的是具体的组织, 后者研究抽象的组织  
D. 前者研究的是抽象的组织, 后者研究具体的组织
7. “我为人人”这种纯粹以助人为目的的行为是( C ) 4-92  
A. 报答性行为 B. 服从行为  
C. 利他主义行为 D. 从众行为
8. 群体成员对群体的总体感觉意识称为( C ) 5-106

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

- A. 群体归属感 B. 群体荣誉感  
C. 群体整体感 D. 群体认同感
9. 在群体领导心理的表现形式中, 群体领导班子对待权力的心理倾向称为( D )5-110  
A. 成就感 B. 竞争感  
C. 威望感 D. 用权感
10. 时装的流行, 年轻人发型和发色的变化等属于时尚类型的( D )5-114  
A. 阵热 B. 狂热  
C. 时狂 D. 时髦
11. 下列属于组织形象软要素的是( C ) 6-121  
A. 组织的无形资产 B. 组织拥有的技术设备  
C. 组织的方针政策和管理水平 D. 组织的建筑群落和环境布置
12. 组织在与公众的交往过程中, 公众记忆中所保留的有关组织的形象是指( B )6-124  
A. 社会组织形象 B. 公众印象  
C. 组织的道德形象 D. 组织的群众心理
13. 根据加权平均模式, 人们在人际交往形成印象的过程中总会给予较大权重的是(D) 6-129  
A. 积极的评价 B. 可信度低的评价信息  
C. 同先前印象不一致的信息 D. 对早先形成的印象
14. 富于攻击性的人认为别人也生性好斗, 这种心理现象属于( D )6-135  
A. 首因效应 B. 近因效应  
C. 刻板效应 D. 投射效应
15. 下列关于公共关系传播的说法错误的是( D )7-141  
A. 它以大众传播媒介为主要手段  
B. 它是一种有组织、有计划、有一定规模的信息交流活动  
C. 它的目的是为组织树立良好的形象和声誉  
D. 它的主体是专门的信息传播机构
16. 反复运用大众传播工具能够左右人们的思想和行为, 这种大众传播受传者理论是  
( B ) 7-146  
A. 个人差异说 B. 枪弹论  
C. 社会范畴说 D. 社会关系说
17. 下列关于公众态度结构的说法不正确的是( D )8-178  
A. 公众态度是由认知、情感和行为三部分内容组成  
B. 态度结构中的三个成分互相依赖、协调一致

- C. 赞成或不赞成的情感成分是态度的关键  
D. 态度一直与实际行为发生联系
18. 美国社会心理学家利克特创制的测定公众态度的方法是( A )8-182  
A. 总加量表法 B. 社会距离尺度法  
C. 投射法 D. 语句完成法
19. 连续品尝糖果会降低对甜度的感受,产生味觉适应,因此造成的逆反为( A )8-184  
A. 感觉逆反 B. 广告逆反  
C. 说服逆反 D. 流行逆反
20. 公共关系人员必须具备的首要心理素质是( C )9-194  
A. 稳定乐观的情绪 B. 充分的自信心  
C. 良好的意志品质 D. 和谐的人际关系

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. 公共关系心理学( AC )1-1  
A. 是心理学的分支 B. 是普通心理学  
C. 是公共关系学的重要组成部分 D. 属公共关系学的实务范畴  
E. 不属于心理学
22. 霍桑实验证明工作效率主要取决于( CDE )2-24  
A. 工作方法 B. 工作条件  
C. 员工的士气 D. 组织中的人际关系  
E. 管理者对员工的重视
23. 组织心理氛围的重要作用在于它( ABDE )2-17  
A. 直接或间接地影响着工作效率 B. 影响组织成员的活动  
C. 影响组织成员结构 D. 影响组织的管理  
E. 直接或间接地影响组织成员的工作态度
24. 影响公众心理的外部因素包括( BD )3-33  
A. 公众自身 B. 组织行为  
C. 心理环境 D. 社会环境  
E. 情感需要
25. 根据不服从行为的强度,可将其分为( ABD )4-91  
A. 抗拒 B. 消极抵制  
C. 保留意见 D. 自由主义的态度

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

- E. 保守主义的态度
26. 某企业长期以来干群关系紧张, 员工间矛盾不断, 因而员工们牢骚满腹, 心灰意冷, 致使企业缺乏生机, 面临亏损、倒闭。该事例说明( ACDE ) 5-104
- A. 员工对企业缺乏归属感、认同感和整体感  
B. 员工们缺乏基本的职业道德  
C. 归属感、认同感对事业的发展具有重要意义  
D. 只有加强归属感、认同感, 才能调动生产积极性  
E. 企业的发展需要形成良好的组织心理氛围
27. 组织形象的特点有( ABCDE ) 6-119
- A. 客观性 B. 主观性  
C. 相对稳定性 D. 阶段性  
E. 整体性
28. 美国政治学家哈罗德·拉斯韦尔提出的构成传播的基本要素包括( ABCDE)7-141
- A. 传播者 B. 信息  
C. 渠道 D. 受传者  
E. 传播效果
29. 组织公共关系传播者与目标公众之间面对面的接触形式有( BDE ) 7-144
- A. 员工大会 B. 接待来访  
C. 工作情况汇报会 D. 召集消费者座谈会  
E. 举办展览
30. 消费者逆反心理形成的原因有( ABC )8-188
- A. 个人心理因素 B. 群体压力  
C. 社会潮流 D. 广告宣传超过了消费者所能承受的限度  
E. 理由不充分而过度禁止某些事物或行为

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

31. 应激 3-47

应激是出人意料的紧急情况所引起的高度紧张的情绪状态。

32. 顺从行为 4-88

顺从行为虽然也是在群体压力下表现出来的符合外界要求的行为, 但是顺从者内心仍然坚持个人意见, 仅仅作表面上的服从。

33. 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。

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

34. 横向沟通 7-172

“横向沟通”，是指组织内部同级部门或同级领导者之间的沟通。

35. 自我价值保护逆反 8-186

在自我价值保护动机的推动下，人们对外界劝导或影响所作出的反向反应，就是自我价值保护逆反。

四、简答题(本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分)

36. 影响组织士气的因素有哪些? 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. 简述公众心理的特点。 3-31

(1) 公众心理的相同性。这一特点来源于公众所面临的共同问题或共同事件，这也是构成公众的前提。

(2) 公众心理的关联性。关联性是就组织与公众的关系而言的，前面提到公众是相对于特定组织的公众，离开了特定的组织，就无所谓公众。

(3) 公众心理的利益性。公共关系的基础，是组织与公众之间存在的利益互惠关系。

38. 何为印象管理？国外最具代表性的印象管理理论有哪些？ 6-135

(1) 所谓印象管理，是指交往者通过对自我形象的塑造和修饰，以期在他人头脑中形成良好印象的过程。

(2) 关于印象管理，国外的心理学家提出了许多理论，其中符号相互作用论、自我表现论、情景认同论是最具代表性的。

39. 影响传播效果的主要因素有哪些? 7-160

(1) 语言障碍。

(2) 信息失真。常见的有以下几种：无中生有，向壁虚构；以偏赅全，为我所需；道听途说，“合理想象”；张冠李戴，导演摆布。

(3) 言论“一边倒”。

40. 什么是公众态度?如何理解它的内涵? 8-176

一、所谓公众态度,是指公众对组织所持有的评价和行为倾向。

二、这个定义,我们可以从四个方面来理解。

- (1) 公众态度是公众对组织的一种行为倾向;
- (2) 公众态度是针对特定组织而产生的,因此具有明显的针对性;
- (3) 公众态度具有相对持久性和稳定性;
- (4) 公众态度具有较为稳定的结构性。

41. 公共关系人员职业道德主要包括哪些内容? 9-193

- (1) 恪尽职守, 诚实信用
- (2) 努力学习, 有效工作
- (3) 廉洁奉公, 不谋私利
- (4) 公道正派, 谦虚团结

五、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

42. 试述性格的内涵、特征及其对管理工作的现实意义。 4-84

一、性格是一种心理特征,它通过人对社会现实的相对稳定的态度和习惯化的行为方式表现出来。

二、性格的特征

性格是十分复杂的心理现象,包含着不同的侧面,具有不同的特征。这些性格特征在不同人的身上,组成了独特的性格结构。这些特征主要有:

- (1) 性格的态度特征。这方面的特征是指人在对客观现实的稳固态度方面所表现出的个体差异。
- (2) 性格的意志特征。意志是人自觉调节自身行为,克服困难,以达到预定目的的心理过程。
- (3) 性格的情绪特征。性格的情绪特征是指一个人的情绪活动对其他活动的影响以及个人对情绪的有意识控制的特点,通常表现在情绪活动的强度、速度、稳定性、持久性以及主导心境等方面。
- (4) 性格的理智特征。性格的理智特征是指人在感知、记忆、注意、想象、思维等认识过程中所表现出来的个人稳定的品质和特征。

三、了解性格的特征对公共关系人员协助组织的管理者搞好员工管理有重要的现实意义。

- (1) 了解和掌握公众的性格特征,有助于我们预测公众的行为。
- (2) 了解和掌握公众的性格特征,有助于我们对不同性格的人采取不同的方法。

43. 试述公关人员应具备的能力。 9-196

公关人员的能力结构是由多种要素组成的,其中除了一般能力如智力外,还应当包括其他多种能力,如组织能力、宣传能力、交往能力、应变能力、认知能力、论辩能力、创造能力、审美能力等等。

#### (1) 组织能力

公关人员应当具备较强的组织能力,这是由他们的工作性质决定的。公关人员经常要策划公共关系活动并组织实施,而公关活动又往往是很多人共同参与的活动,从设计、计划、通知、迎接,到落实时间、地点,安排住宿、议程、谈判、参观等等,有许多具体事务需要周密筹划和安排,同时还要处理一些意外情况,以保证有效地将公关计划付诸实施,最大限度地实现公共关系目标。

#### (2) 宣传能力

公关人员是组织的代言人,其职责之一就是要及时、准确地向各类公众传播、发布、解释组织的各种有关信息,推出组织形象,使公众接受、信服、认可。因此,公关人员不仅要掌握并运用信息传播的基本规律,善于开拓宣传渠道,还要具备较强的宣传、表达能力,如文字表达、口头表达、表情和体态表达等能力,及设计、制作有效的宣传材料的能力。

#### (3) 交往能力

从某种意义上说,公共关系是一种交际艺术。它要在社会组织与公众之间架起沟通的“桥梁”,就离不开社会交往。因此,公关人员必须具备较强的社会交往能力,善于同各种年龄、各个阶层、各种职业、各种性格的人打交道,只有这样,才能在各种场合、各类人物面前相机行事、应付裕如、受人欢迎、办事顺利。

#### (4) 应变能力

现代社会是一个瞬息万变的社会,在公关活动中,出人意料的事情随时有可能发生。这就要求公关人员具备一定的应变能力,以提高工作的效率和成功率。

#### (5) 认知能力

公关人员的认知能力是他们从事公关工作尤其是处理日常公关事务的必备条件。

#### (6) 创造能力

为了满足公众求新、求异的心理需求,引起他们的注意,获得他们的支持,公关人员必须设计出新意迭出的公关方案、提出有特色的实施办法。这就要求他们具有一定的创造能力。

#### (7) 论辩能力

在公关活动中,公关人员经常要参加一般的业务性谈判;同时,为了消除误解、平息争端、解决危机事件,还要进行一些至关重要的调解、说服和谈判工作。所以,优秀的公关人员必须具备高水平的论辩能力。

#### (8) 审美能力

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

按美的规律设计、塑造组织的物质形象和精神形象,是公关人员的重要任务。此外,公关人员应时刻注意自己的形象。除了要注意必要的礼仪外,还应注意仪表的修饰。

**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!