

18. 公众态度的核心是 (B) 8-178

- A. 认知成分
- B. 情感成分
- C. 行为成分
- D. 意志成分

19. 态度诚恳且能恰如其分地表现自己,体现了公关人员的 (C) 9-197

- A. 宣传能力
- B. 应变能力
- C. 交往能力
- D. 论辩能力

20. 忌妒、自卑、羞怯、猜疑属于 (A) 9-206

- A. 心理品质障碍
- B. 关系障碍
- C. 性格障碍
- D. 职业障碍

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. 公关心理学研究的主要任务有 (ABE) 1-13

- A. 探讨人们在公关活动中的心理现象和规律
- B. 探索提高公关活动效率的方法和途径
- C. 探索管理心理的一般规律
- D. 揭示社会发展的一般规律
- E. 推动公共关系学和心理学的发展

22. 情绪的基本状态有 (ABD) 3-45

- A. 心境
- B. 激情
- C. 美感
- D. 应激
- E. 道德感

23. 人的不良意志品质有 (ABCDE) 3-54

- A. 盲目性
- B. 优柔寡断
- C. 畏惧
- D. 任性
- E. 武断

24. 能力的类型差异主要表现在 (ABCDE) 4-80

- A. 知觉方面
- B. 表象方面
- C. 记忆方面
- D. 言语方面
- E. 思维方面

25. 属于组织形象软要素的有 (ABDE) 6-121

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

- A. 组织的群体心理氛围
B. 组织的道德形象
C. 组织的无形资产
D. 组织的方针政策
E. 组织的管理水平
26. 以群体是否实际存在为标准, 可将群体分为 (AB) 5-101
A. 实际群体
B. 角色群体
C. 正式群体
D. 非正式群体
E. 松散群体
27. 公关传播的基本要素有 (ABCDE) 7-141
A. 传播者
B. 传播内容
C. 目标公众
D. 传播渠道
E. 传播效果
28. 自由反应法包括 (ADE) 8-183
A. 问答法
B. 总加量表法
C. 社会距离尺度法
D. 投射法
E. 语句完成法
29. 公众逆反心理的表现形式有 (ABCDE) 8-185
A. 感觉逆反
B. 广告逆反
C. 价格逆反
D. 自我价值保护逆反
E. 过度禁止性逆反
30. 公关人员职业道德的内容有 (ACDE) 9-193
A. 克尽职守, 诚实信用
B. 稳定乐观, 充分自信
C. 努力学习, 有效工作
D. 廉洁奉公, 不谋私利
E. 公道正派, 谦虚团结

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分)

31. 公众 3-29

答:

指与特定的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。

32. 意志 3-49

答:

人自觉确立的、并以此支配和调节自己的行动、克服各种困难而实现预定目标的心理过程。

33. 群体整体感 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!

答:

指群体成员对群体的一种总体感觉意识。

34. 印象管理 **6-135**

答:

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。

35. 公众逆反心理 **8-185**

答:

公共关系传播作用于公众的信息超过了其所能接受的限度,而产生的一种相反的心理体验,是公众有意脱离公共关系传播信息的思维轨道,进行反向思维的心理倾向。

四、简答题(本大题共 6 小题,每小题 5 分,共 30 分)

36. 简述组织心理氛围的内涵。 **2-16**

答:

- (1) 第一,组织的心理氛围表现了组织的意识状态。
- (2) 第二,组织的心理氛围是组织情感的反映。
- (3) 第三,组织的心理氛围反映着组织中的相互关系。
- (4) 第四,组织的心理氛围反映了员工对组织的态度。

37. 简述个体公众利他行为产生的原因。 **4-93**

答:

- (1) 个体因素;
- (2) 情景因素;
- (3) 人格特点;
- (4) 被帮助者的特点。

38. 简述个体加入群体的必要性。 **5-98**

答:

- (1) 有助于满足个体的心理和社会需要;
- (2) 有助于个体达到目标;
- (3) 有助于个体获得知识信息;
- (4) 有助于个体得到社会认同。

39. 简述社会组织形象的特点。 **6-118**

答:

- (1) 客观性;

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!

- (2) 主观性;
- (3) 相对稳定性;
- (4) 阶段性。

40. 公关人员在公关传播中应如何防止逆反心理的出现?8- 189

答:

- (1) 根据相关公众的感受限度, 调整公共关系传播的内容和强度, 避免逆反心理的产生;
- (2) 及时采取引导和调节措施, 力求在萌生阶段使逆反心理得到扭转;
- (3) 有意设置刺激诱因, 促成预期的逆反行为。

41. 公关人员需要具备哪些心理素质? 9-194

答:

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

五、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

42. 试述影响公众心理的外部因素。3- 35

答:

影响公众心理的外部因素包括组织行为、社会环境。

- (1) 社会环境对公众心理的影响, 主要表现在社会规范、社会文化、社会舆论等方面。

社会规范控制和调节人的心理;

社会文化在现实生活中发挥程度不同、功能不一的社会心理效应;

社会舆论有压力作用和强化作用。

- (2) 组织行为是影响公众心理的最直接的因素, 公共关系活动本身就是组织主动影响公众心理的过程。组织行为会自觉不自觉的对公众心理施加影响。

43. 试述公关传播中人际交往的重要性。7- 164

答:

- (1) 人际交往是大众传播手段的有力补充;

大众传媒在对感官刺激方面、取得信息反馈的机会方面和控制信息流速方面存在不足, 人际传播可以对其进行补充。

- (2) 良好的人际关系是组织发展的重要前提;

它可以使组织内部的分工合作协调一致, 是组织充满活力。

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

(3) 人际交往是消除组织内部及外部冲突的良方。
组织与公众的直接对话,有助于缩短双方的心理距离,加深彼此的了解,缓解矛盾冲突。

99593777558
exambook.com

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!